

# Zendesk optimise ses résultats auprès des grandes entreprises avec Sales Navigator



Localisation : San Francisco, CA | Nombre d'employés : 5 860 |  
Secteur d'activité : développement logiciel



“LinkedIn Sales Navigator est notre outil préféré, et le meilleur investissement que nous ayons fait pour notre équipe commerciale. En plus de nous aider à prospecter et à rechercher de nouveaux clients, il permet aux commerciaux d’être parfaitement préparés lorsqu’ils travaillent avec leurs clients.”

**Marilee Bear**

Senior Vice President, North America Enterprise Sales



## Challenge

Des activités contrariées par la pandémie

- Zendesk, [développeur de logiciels établi à San Francisco](#), fournit des solutions d'expérience client aux entreprises.
- Avec la pandémie, Zendesk a dû passer de la vente directe à la vente virtuelle, un énorme changement tactique pour toutes les équipes commerciales. Anand Jameson, Senior Manager, responsable mondial de la stratégie Go-to-market, explique : “Notre véritable défi était de savoir comment développer notre pipeline et accroître notre capacité à atteindre différents prospects et clients dans un environnement de vente virtuelle.”
- Marilee Bear, vice-présidente senior des ventes aux grandes entreprises en Amérique du Nord, souligne les défis liés à ce segment particulier. Ses équipes étaient habituées à multiplier les déplacements et les réunions en présentiel pour gérer leurs différents comptes et trouver des solutions adaptées à chaque client. “La vente auprès des grandes entreprises demande beaucoup de travail”, explique Marilee Bear. “Il s’agit d’établir des parallèles entre les solutions que Zendesk propose et la valeur métier que le client recherche.”



## Solution

Les équipes d'aide à la vente à la rescousse

- En cherchant comment stimuler les performances malgré les restrictions de déplacement, Anand Jameson a réalisé que l'entreprise disposait déjà de l'outil parfait, mais qu'elle ne l'utilisait pas pleinement. “Nous connaissions les avantages de LinkedIn, mais nous n’en tirions tout simplement pas parti. Nous avons donc décidé de former nos collaborateurs pour optimiser notre utilisation.”
- Les équipes d'aide à la vente de Zendesk ont élaboré une stratégie pour préparer les commerciaux à la vente virtuelle. “Nous nous sommes demandé comment générer ce changement, comment former les collaborateurs et comment leur donner envie d'utiliser cet outil.”

# 6 500

nouvelles relations établies en six semaines.



## Les résultats

### Des recherches gages de pertinence

- Pour approcher les grandes entreprises, Zendesk mise sur des recherches poussées. Anand Jameson évoque les défis à relever : “L’objectif est de démarcher les plus grandes sociétés au monde. Avec LinkedIn Sales Navigator, nous avons cherché à mettre en place des recherches rigoureuses afin de mieux cerner les besoins de nos comptes pour gagner en pertinence et nous positionner comme des conseillers de confiance.”
- Anand Jameson et l’équipe d’aide à la vente ont utilisé LinkedIn Sales Navigator pour dénicher les informations et les données leur permettant de cibler les besoins de leurs clients. “Seul LinkedIn fournit des données qui nous permettent de comprendre les subtilités de la carrière professionnelle d’un prospect, ses centres d’intérêt, ses aspirations, ce qui nous aide à nous concentrer sur ce qui compte vraiment pour lui.”

- “Il est tellement important d’avoir une connaissance approfondie de l’activité du client et des défis auxquels il est confronté”, souligne Marilee Bear. “LinkedIn Sales Navigator nous a aidés à faire beaucoup de recherches en amont, de sorte que lorsque nous nous présentons à une réunion, nous avons une liste de questions spécifiquement axées sur le client. Nous prouvions ainsi au client que nous étions là pour répondre à ses besoins.”
- Anand Jameson précise que le caractère autogénéré des données sur LinkedIn leur permet d’obtenir des informations qui ne sont disponibles nulle part ailleurs. “Cela constitue une quantité incroyable d’informations que notre équipe peut utiliser pour déterminer ce qui compte vraiment pour nos clients.”



“Seul LinkedIn fournit des données qui nous permettent de comprendre les subtilités de la carrière professionnelle d’un prospect, ses centres d’intérêt, ses aspirations, ce qui nous aide à nous concentrer sur ce qui compte vraiment pour lui.”

**Anand Jameson**  
Senior Manager,

### Nouvelles relations, nouvelles commandes

- Marilee Bear était ravie de la réponse de l’équipe des ventes de Zendesk aux grandes entreprises. “L’un des meilleurs indicateurs que nous ayons observés est la satisfaction de nos commerciaux à l’égard de ce programme d’aide à la vente. 97% d’entre eux ont déclaré qu’il révolutionnait leur quotidien. Une fois l’équipe formée, nos indicateurs de développement et de qualification des prospects en haut du funnel ont changé de façon spectaculaire.”
- Marilee Bear cite quelques résultats exceptionnels : “Les 6 500 nouvelles relations que nous avons établies via LinkedIn Sales Navigator se sont traduites par 100 rendez-vous qualifiés, ce qui a contribué à produire plus de 100 000 \$ de revenus mensuels récurrents au cours de ce trimestre en particulier.”
- Anand Jameson attribue ce succès retentissant à la valeur perçue par les membres de l’équipe commerciale dans les interactions et les réponses qu’ils obtenaient de leurs clients. “Plusieurs membres de l’équipe m’ont expliqué que certains prospects qu’ils avaient essayé de contacter en vain auparavant avaient été réengagés dès qu’ils les avaient contactés via LinkedIn.”
- Marilee Bear poursuit : “LinkedIn Sales Navigator est notre outil préféré, et le meilleur investissement que nous ayons fait pour notre équipe commerciale. En plus de nous aider à prospecter et à rechercher de nouveaux clients, il permet aux commerciaux d’être parfaitement préparés lorsqu’ils travaillent avec leurs clients.”

# 100K \$

de revenus mensuels récurrents pour le trimestre.

# 97%

de l’équipe commerciale grands compte déclare que Sales Navigator a eu un impact positif sur les ventes.

