



## À propos de quarksUp

**quarksUp** est un éditeur e-RH qui offre aux PME/ETI une solution SaaS simple et conviviale leur permettant de gérer l'ensemble du parcours de vie du collaborateur au sein de l'entreprise.

## La problématique

Le support aux utilisateurs de niveau 1 étant assuré par les équipes de développement, **quarksUp** souhaitait désengorger le support en réduisant le nombre de tickets, afin de libérer du temps de développement.

Aussi, la création d'une documentation utilisateur est apparue comme un moyen efficace pour rendre les utilisateurs plus autonomes sur les applications métiers et réduire, ainsi, le nombre de demandes de support fonctionnel.

Confrontée à l'absence de compétences en interne en matière de communication technique, **quarksUp** a profité de la refonte de plusieurs modules de sa suite e-rh pour démarrer le chantier de documentation utilisateur et faire appel à mes services.

## La solution

Pour des raisons de coûts et de maintenance, le choix de l'outil auteur s'est porté sur la solution de gestion des tickets clients **Zoho Desk**, déployée en interne. La documentation est ainsi facilement accessible en ligne aux utilisateurs de la suite **quarksUp** depuis leur espace client.

Pour chaque module, la documentation détaille l'ensemble des fonctionnalités d'utilisation et d'administration ainsi que le fonctionnement des règles métier.



## Les résultats

La diffusion de la documentation auprès des utilisateurs internes et des clients externes a permis de réduire drastiquement le nombre de sollicitations des équipes internes relatives au fonctionnement des produits.

Par ailleurs, les processus de création et de publication des contenus ont été documentés dans un guide de style et de méthodologie qui permet à **quarksUp** d'être autonome sur la maintenance de la documentation.



**90**

collaborateurs



**1000**

clients digitalisés



**500 000**

utilisateurs