

# Perfekter Kundensupport leicht gemacht

*Behalten Sie Ihre gesamte Kundenkommunikation im Blick*



## WAS IST ZENDESK?

Unsere Web-basierte Helpdesk-Software stellt ein elegantes Support-Ticket-System und eine vom Kunden bedienbare Support-Plattform zur Verfügung.

## WARUM ZENDESK?

Zendesk unterstützt Sie und Ihr Kundensupport-Team in folgenden Bereichen:

- Betriebsfertige Einrichtung eines angepassten Kunden-Helpdesks in wenigen Minuten
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch schnelleren und zuverlässigeren Support
- Schneller Überblick über die gesamte Kundenkommunikation, sodass nichts verloren geht
- Verbesserte Produktivität und Kooperation von Support-Mitarbeitern



## ZENDESK AUF EINEN BLICK

- Mehr als 10 000 Unternehmen weltweit nutzen Zendesk, darunter Twitter, Rack-space Cloud, MSNBC, Lonely Planet, Groupon und SAP.
- Mehr als 12 Millionen Menschen haben Zendesk seit unserer Gründung 2007 verwendet.
- Jeden Tag werden mehr als 100 000 neue Support-Anfragen von Zendesk verarbeitet.
- Mehr als 60 000 mobile Helpdesk-Nutzer

*„Es mag klischeehaft klingen, aber ich habe das Gefühl, dass Zendesk exzellent darin ist, die leichten Aufgaben leicht und die schweren machbar zu machen.“*

- JOHN MOORE, SOCIAL MEDIA TODAY

## Ticket-Management

Die intuitive Zendesk-Benutzeroberfläche ermöglicht die einfache Verwaltung von Support-Tickets durch Anwendung benutzerdefinierter Geschäftsregeln auf Grundlage bewährter Praktiken. Mit Zendesk können Sie

- aktionsbasierte Benachrichtigungen auslösen, z. B. um Kunden über Statusänderungen zu informieren,
- zeitbasierte Benachrichtigungen automatisieren, z. B. Warnung an die Mitarbeiter, wenn ein Ticket immer noch nicht zugewiesen ist,
- Standardantworten auf häufig gestellte Fragen erzeugen,
- Tickets mit beliebigen Schlüsselwörtern kennzeichnen und darauf basierend Prozesse automatisieren und Berichte erstellen,
- Ticket-Ansichten für Gruppen oder Personen konfigurieren.

## Reporting

Die Berichtsfunktion von Zendesk ermöglicht Ihnen die sofortige Analyse von Tickets nach Status, Priorität, Typ, Kennzeichnung, Bearbeitungszeit, Organisation, Gruppe oder Zuständigkeit.

- Vordefinierte Dashboards liefern Ihnen Informationen zu den wichtigsten Trends.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Berichte auf Basis von Schlüsselwort-Kennzeichnung.
- Nutzen Sie fortschrittliche Analysefunktionen zur Verfolgung von Kundenzufriedenheit, Mitarbeiter-Performance und Tickets.

## Anpassung an Ihr Unternehmen

Ihre Kunden sollen Ihre Zendesk-Oberfläche in gleicher Weise wahrnehmen wie Ihren Unternehmensauftritt – mit Ihrem einzigartigen visuellen Stil.

- Durch Domain-Mapping präsentieren Sie Ihre Zendesk-Oberfläche innerhalb Ihrer Website-Domain.
- Vollständige CSS-Kontrolle zur Anpassung von Schriftarten, Farben, Layouts und Menüs
- Alle für den Kunden sichtbaren Menüs, Meldungen und Benachrichtigungen können in 79 verschiedenen Sprachen angezeigt werden.

## Multi-Kanal-Support

Zendesk ermöglicht Ihnen den Support für Ihre Kunden über mehrere Kommunikationskanäle, darunter E-Mail, Web, Chat in sozialen Netzen, Community-Foren und mobile Apps.

- Wandeln Sie eine E-Mail sofort in ein Zendesk-Ticket um.
- Integrieren Sie auf beliebigen Webseiten eine Registerkarte, auf der Besucher Ihre Wissensdatenbank durchsuchen oder ein Support-Ticket eröffnen können.
- Wandeln Sie „Tweets“ mit einem Klick in Zendesk-Tickets um und führen Sie die Konversation privat weiter.
- Chatten Sie mit einem Support-Mitarbeiter aus einem Zendesk-Ticket heraus oder von einer Registerkarte, die in eine Webseite integriert wurde.
- Veröffentlichen Sie Artikel, Ideen und Fragen in Community-Foren mit Zugang zur Wissensdatenbank und mit Benutzer-Abstimmungen.
- Bieten Sie Ihren Kunden und Mitarbeitern mobilen Zugang über iPhone, Android und Blackberry.

## Integrationen

Mehr als 55 Integrationen in führende Applikationen aus den Bereichen CRM, Zeiterfassung, Abrechnung, Projektmanagement, Anlagenverwaltung und Service-Management sorgen für enge Vernetzung zwischen dem Support und dem Rest Ihres Unternehmens.

- Nutzen Sie umfassende, fertig konfigurierte Integrationen in Salesforce, Highrise, Harvest, Freshbooks, JIRA, Google Analytics und andere Anwendungen.
- Integration mit zentralem Login erlaubt Ihren Kunden die Nutzung Ihrer Zendesk-Oberfläche ohne zusätzliche Anmeldung.
- Zendesk-APIs, z. B. für E-Mail, JavaScript und REST, ermöglichen die Integration in eine Vielzahl weiterer Anwendungen und Dienste.

## So steigen Sie ein

Besuchen Sie uns und melden Sie sich für einen kostenlosen 30-Tage-Test an:

[www.zendesk.de](http://www.zendesk.de)

