



PAYSMART entscheidet sich für Zendesk

Cloud-Lösung liefert Kunden- und Self-Service für Mobile Payment der Deutschen Post

Berlin/ Bonn, 25. März 2014 – Die Deutsche Post AG setzt im Kundenservice für ihre Mobile Payment App PAYSMART (www.paysmart.de) auf die Cloud-Lösung Zendesk des gleichnamigen Anbieters. Nutzer der QR-Code basierten App, die seit Mitte März für Android und iOS verfügbar ist, sowie Händler können via Telefon, E-Mail oder Fax mit der Deutschen Post in Kontakt treten. Die Anfragen laufen zentral in der Zendesk-Lösung zusammen, werden in Tickets umgewandelt und je nach Anfrage an die entsprechenden Service-Agenten zur Bearbeitung weitergeleitet. Im Laufe des Jahres sollen auch Chat-Funktionen auf der Webseite und Social Media-Funktionen hinzukommen und in Zendesk zusammenlaufen.

Mit Zendesk bietet die Deutsche Post AG auch Self-Service-Angebote. So integriert das Unternehmen in großem Umfang häufig gestellte Fragen (FAQ) in das Self-Service-Portal von Zendesk. In dem Portal werden Händlern wie Nutzern Antworten auf ihre Fragen vorgeschlagen. Zudem nutzt die Deutsche Post AG die Answer-Suggestion-Funktion in Zendesk. Das System filtert Tickets dabei nach bestimmten themenbezogenen Schlüsselbegriffen und liefert dem Agenten entsprechende Antwort-Optionen aus der hinterlegten Knowledge-Base. Die Bearbeitungszeit einzelner Anfragen wird durch diese Automatisierung entscheidend verkürzt.

„Self-Service ist der schnellste und kosteneffektivste Weg des Kundensupports“, sagt Steffen Teske Director Central & Eastern Europe bei Zendesk. „Aktuelle Studien zeigen, dass neun von zehn Usern zunächst eine Wissensdatenbank nutzen würden, bevor sie sich persönlich an den Kundenservice wenden. Nicht nur mit der Mobile Payment App setzt die Deutsche Post also auf ein Zukunftsthema; auch in der Kundenbetreuung orientiert sich der Konzern an den Wünschen der Verbraucher. Wir sind stolz, mit unserem Angebot eine so innovative Lösung wie PAYSMART unterstützen zu können.“

###

**Über Zendesk**

Zendesk bietet Cloud-basierte Kundenservice-Software, die Unternehmen und ihre Kunden näher zusammenbringt. Mehr als 40.000 Unternehmen nutzen Zendesk und bieten damit Kundenservice für weltweit über 300 Millionen Menschen. Zu den Kunden gehören u.a. Groupon (DE), Jenoptik und Disney. Zendesk wurde 2007 gegründet, hat seinen Hauptsitz in San Francisco und betreibt Standorte in acht weiteren Ländern. Das Unternehmen wird von Charles River Ventures, Benchmark Capital, Goldman Sachs, GGV Capital, Index Ventures, Matrix Partners und Redpoint Ventures finanziert. Mehr Informationen finden Sie unter www.zendesk.com.

Pressekontakt

Julia Baumgärtel
Oseon
069-25 73 80 22-12
zendesk@oseon.com