



Produktlaunch: Kunden besser kennenlernen mit Zendesk Insights

Neugestaltung des Kundenservice dank neuer Analyse-Funktionen möglich

Berlin, 26. Juni 2014 – Unternehmen sind nicht selten von der schiereren Menge an zur Verfügung stehenden Geschäftsdaten überwältigt, als dass sie diese wirklich gewinnbringend nutzen könnten. Im Bereich Kundenservice will Zendesk, der führende Anbieter Cloud-basierter Kundenservice-Software, Ordnung in den Datenwust bringen und launcht mit Zendesk Insights eine neue Lösung, mit der Anwender die Interaktionen ihres Kundenservice noch leichter messen und visualisieren können. Leicht verständliche Reports und Grafiken erlauben den Insights-Nutzern die Effektivität ihres Kundenservice zu überprüfen, ihre Kunden besser zu verstehen und sich mit dem Benchmark in ihrer jeweiligen Branche zu vergleichen.

Die Analyse von Daten spielt eine wichtige Rolle für einen effizienten Kundenservice. Unternehmen, die entsprechende Software aktiv in ihr Tagesgeschäft integrieren, verzeichnen eine zwölf Prozent schnellere Antwortzeit auf Kundenanfragen. Die komplette Lösung eines Kundenproblems erfolgt im Schnitt 16 Prozent schneller, als ohne die Auswertung der Kundenservice-Daten. Zu diesen Ergebnissen kommt der jüngste Benchmark-Report von Zendesk. „Unternehmen sehen sich heute einer Flut von Daten gegenüber. Aus dieser Masse wollen sie die Informationen herausziehen, die ihnen helfen, ihre Prozesse zu optimieren und ihre Kundenbeziehungen positiv zu beeinflussen“, sagt Steffen Teske, Director Central & Eastern Europe bei Zendesk. „Zendesk Insights verschafft dem Management die Möglichkeit, ihre Daten auch anzuwenden und auf deren Basis Geschäftsentscheidungen zu treffen, die ihre Kundenbeziehungen nachhaltig verbessern.“

Zendesk Insights steht Nutzern der Plus-, Enterprise- und Enterprise Elite-Version von Zendesk als integriertes Tool zur Verfügung. Die neuen dynamischen Dashboards und Berichte erleichtern dem Service-Team die Navigation durch ihre Daten und machen diese unmittelbar verständlich und greifbar. Das wird beispielsweise durch den Einsatz von Filtern nach Kategorien – wie Servicekanal, Agententeam oder speziellen Kundengruppen – erreicht. Die Service-Mitarbeiter können ebenfalls in eine digitale Weltkarte hineinzoomen, um sich Support-Anfragen räumlich anzeigen zu lassen. Die Funktion „Zendesk Benchmark“ ermöglicht einen brancheninternen Vergleich durch Daten von mehr als 23.000 teilnehmenden Zendesk Kundenaccounts.

Mit Zendesk Insights können Unternehmen:

- **Verstehen, was passiert** – Zendesk Insights nimmt alle Interaktionen zwischen Unternehmen und Kunde in Zendesk auf und zieht daraus die Daten, die helfen Kundenerlebnisse zu messen und zu verbessern. Team-Manager können Informationen in den neuen Dashboards – etwa



dem Agent Performance Dashboard – zusammenführen und so ihre Entscheidungen auf validen Daten stützen.

- **Zusammenhänge erkennen** – Zendesk Insights erfasst die Tonalität von Tickets und kann diese in Verbindung setzen mit einzelnen Usern oder Usergruppen. So lässt sich beispielsweise erkennen, wie viele negative Reviews von einzelnen Kundengruppen eingehen.
- **Änderungen vorantreiben** – Durch Zendesk Insights gewinnt der Kundenservice in Unternehmen an Bedeutung. Die Service-Teams können vorliegende Informationen nutzen, um mit anderen Teams oder Geschäftsbereichen zusammenzuarbeiten. So kann das Feedback der Kunden direkt in neue Produkte oder Service-Prozesse einfließen.

Zendesk gehörte kürzlich zu dem ausgewählten Kreis an Teilnehmern für die aktuelle Studie „Customer Service Solutions For Small And Midsize Teams, Q2 2014“ des Marktforschungsunternehmens Forrester Research. In dieser Studie erzielte Zendesk die besten Ergebnisse aller Teilnehmer der Kategorie Business Intelligence.

Weitere Informationen zu Zendesk Insights finden Sie unter www.zendesk.com/insights.

Über Zendesk

Zendesk bietet eine Kundenservice-Plattform, die Unternehmen und ihre Kunden näher zusammenbringt. Mehr als 40.000 Unternehmen nutzen Zendesk in 140 Ländern und bieten Support in mehr als 40 Sprachen. Zendesk wurde 2007 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Francisco, sowie weitere Niederlassungen in den USA, Europa, Asien, Australien und Südamerika. Mehr Informationen finden Sie unter www.zendesk.com.

Pressekontakt

Julia Baumgärtel / Nicole Mertz
Oseon
069-25738022-12 / 040-2281700-14
zendesk@oseon.com