

## Neue Zendesk iPad-App: Auch mobil mehr Kundennähe

*Performance immer im Blick: App kommt mit neuen Reporting Dashboards, verbesserter Übersicht zur Kundenhistorie und zusätzlichen Sprachen*

**Berlin, 14. Mai 2013** – Zendesk ([de.zendesk.com](http://de.zendesk.com)), Anbieter Cloud-basierter Kundenservice-Software, hat seine iPad-App überarbeitet und an die Anforderungen zunehmend mobil arbeitender Kundenservice-Teams angepasst. Mit der überarbeiteten Version ist die iPad-App erstmals auch auf Deutsch verfügbar. Mit der App haben Service-Agenten immer und überall alle nötigen Informationen rund um ihre Kunden und die Service-Performance zur Hand.

Seit dem Launch der ersten iPad-App vor zwei Jahren hat sich die Zahl der Unternehmen, die im Kundenservice auf mobile Apps setzen, verdoppelt. Heute nutzen mehr als 60 Prozent der Zendesk-Kunden eine der mobilen Apps des Unternehmens. Die iPad-App ist dabei die beliebteste Tablet-Customer Service App. Mit einer deutschen Version der App, mobil abrufbaren Performance-Kennzahlen und detaillierten Kundenhistorien in der neuen Version trägt sie dem Trend hin zu einem mobilen Kundenservice Rechnung.

„Unsere erste ‚Zendesk für iPad‘ App veränderte die Arbeitsweise und Organisation von Kundenservice. Plötzlich konnten Agenten von überall her antworten“, sagt Adrian McDermott, Senior Vice President of Product Development bei Zendesk. „Jetzt ändern wir die Art und Weise, wie Service Teams ihre Performance im Blick behalten. Mit unserer neuen App können Service-Manager immer ein Auge auf die Leistung ihres Teams und die passenden Kennzahlen haben – und das jetzt noch einfacher, in 14 verschiedenen Sprachen.“

Mit dem neuen Reporting Dashboards auf dem iPad können Team-Leiter in drei verschiedenen Ansichten durch Daten und Kennzahlen navigieren:

- Ein Leaderboard, das einen schnellen Überblick über die wichtigsten Kennzahlen liefert, wie Kundenzufriedenheit, gelöste Tickets, Antwortzeit und die Produktivität des Support-Teams;
- die Ticket-Aktivität, die Trends und Details rund um das Ticketaufkommen und die Effizienz und Qualität der Antworten der Service-Agenten liefert;
- die First Response-Statistik, sie liefert eine interaktive Ansicht, wie lange es in frei wählbaren Zeitintervallen gedauert hat, bis auf Kundenanfragen geantwortet wurde.



Zusätzlich bietet Zendesk für iPad eine detaillierte Übersicht über die bisherige Kundenhistorie im Service, egal ob der Kunde ein Unternehmen mit mehreren Ansprechpartnern ist oder eine Privatperson. Das Service Team erhält somit eine Gesamtsicht auf die bisherige Interaktion mit dem Kunden und kann besser auf die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben eingehen.

„Schon bei der englischen iPad-App habe ich gedacht, dass Zendesk die Dinge einfach richtig macht: Support von unterwegs, klare und einfache Bedienung, schön anzusehen und jetzt dazu auch noch komplett auf Deutsch“, sagt Björn Bauer, Support Manager beim CMS-Spezialisten CoreMedia in Hamburg, und resümiert: „Die App erleichtert die Arbeit von unterwegs enorm!“

Die neue Zendesk für iPad App ist in 14 Sprachen erschienen: Deutsch, Französisch, Japanisch, Portugiesisch, Englisch (US/ UK), Spanisch, Italienisch, Niederländisch, Dänisch, Russisch, Chinesisch (vereinfacht/ traditionell) und Koreanisch. Die App ist ab sofort verfügbar im [Apple App Store](#) und unter [www.zendesk.com/mobile](http://www.zendesk.com/mobile)

### **Über Zendesk**

Zendesk ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Kundenservice-Software. Für wachsende Unternehmen ist Zendesk der schnellste Weg herausragenden Kundenservice anzubieten. Mehr als 30.000 Unternehmen aller Größenordnungen vertrauen Zendesk ihr wichtigstes Kapital an: Kunden, Partner und Angestellte - darunter Groupon (DE), Jenoptik und Disney. Zendesk wurde 2007 gegründet und wird von Charles River Ventures, Benchmark Capital, Goldman Sachs, GGV Capital, Index Ventures, Matrix Partners und Redpoint finanziert. Mehr Informationen finden Sie unter [www.zendesk.com](http://www.zendesk.com).