

Buchhaltungs-Tool FastBill betreut Kunden mit Zendesk

*Kundenservice-Lösung skaliert mit dem Wachstum des Anbieters von
Buchhaltungs-Lösung für kleine Unternehmen*

Hamburg, 18. Februar 2013 – Der Pionier für Cloud-basierte Kundenservice-Software Zendesk (de.zendesk.com) ist bei FastBill die Kommunikationsplattform der Wahl, wenn es um die umfassende Betreuung seiner Kunden geht. FastBill (www.FastBill.com) ist ein in Essen ansässiger Software-as-a-Service-Anbieter für die Rechnungsabwicklung, Belegarchivierung und Finanzverwaltung in kleinen Unternehmen.

Seit kurz nach der Gründung von FastBill in 2008 ist Zendesk für FastBill-Geschäftsführer Christian Häfner das bevorzugte Tool für den Kundendienst. „Schon als wir zu Beginn vielleicht gerade einmal zwanzig E-Mail-Anfragen pro Monat erhielten, hat sich Zendesk als zentrales System für Service-Tickets bereits bewährt. Das System schafft nach definierbaren Regeln schon im Nachrichteneingang Ordnung und hilft uns, Support-Tickets den passenden Service-Agenten zuzuordnen.“

Übernahm Geschäftsführer Häfner bei dem Startup anfangs noch selbst die Kommunikation mit FastBill-Nutzern, ist es heute schon ein Service-Team von fünf Agenten. Mit dem Wachstum des Abrechnungsdienstes wächst auch die Zahl der Fragen und Anregungen, die Häfner und Kollegen erreichen. „Als Cloud-Dienst setzten wir natürlich in erster Linie auf einfache Bedienbarkeit unserer Lösung, aber wenn es doch Fragen oder technische Schwierigkeiten gibt, wollen wir schnell und kompetent helfen,“ sagt Häfner. „Zendesk hilft uns mit einer einheitlichen Sicht auf jeden Kunden und seine Anfragen, egal über welchen Kontaktkanal sie uns erreichen. Außerdem wächst es mit unserem Bedarf mit, was für uns als kleine Organisation ein großes Plus ist.“

FastBill nutzt Zendesk auch, um Anregungen und Verbesserungswünsche seiner Kunden zu sammeln. Mit der Integration von Zendesk im FastBill Forum konnten zahlreiche wiederkehrende Fragen der Kunden in einer FAQ-Liste zusammengeführt und Vorschläge für Produktverbesserungen systematisch gesammelt werden.

FastBill-Geschäftsführer Häfner: „Zendesk macht wirklich Spaß. Ich kann mir im Moment kein anderes Tool vorstellen, mit dem wir unsere Kunden im Support so glücklich machen könnten.“



Über Zendesk

Zendesk ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Kundenservice-Software. Für wachsende Unternehmen ist Zendesk der schnellste Weg herausragenden Kundenservice anzubieten. Mehr als 25.000 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.