

Optimieren Sie Ihre Kundengespräche

Service-Erlebnis auf allen Kanälen

Es kann kompliziert sein, kanalübergreifend Support zu leisten – aber Ihre Kunden müssen das nicht wissen. Die Support Suite ermöglicht es Ihrem Unternehmen, natürliche Gespräche mit Ihren Kunden zu führen, ohne dass diese spüren, was hinter den Kulissen geschieht. Die Zendesk Support Suite erfüllt selbst die anspruchsvollsten Anforderungen und ist dabei so intuitiv, dass Sie sofort mit der Arbeit beginnen können.



Auf allen Kanälen

Sie können auf jedem Kanal verfügbar sein, auf dem Ihre Kunden Kontakt mit Ihnen aufnehmen möchten. Und zwar ganz ohne Stress. Die Zendesk Support Suite bietet Ihren Kundenserviceagenten einheitliche Tools und Prozesse, die auf jedem Kanal gleich funktionieren.



Flexibler Arbeitsbereich für Kundenserviceagenten

Egal wie Support bei Ihnen aussieht: Zendesk lässt sich mühelos an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen. Ihr Team kann gleich vom ersten Tag an die Supportumgebung so gestalten, wie es für den jeweiligen Anwendungsfall oder Kanal am besten ist – kein Coding erforderlich.



Eine kundenzentrierte Perspektive

Zendesk ist vom Design her offen und flexibel, damit Ihr Team alle Ihre Datenquellen anbinden und automatisch zu jedem Kunden die richtigen Informationen abrufen kann. Und das Beste: Alles basiert auf offenen Standards, und keiner braucht eine neue Codesprache zu lernen.



Teamübergreifende Zusammenarbeit

Beziehen Sie die richtigen Mitarbeiter in die Konversation ein, damit Kunden relevante Antworten erhalten. Unsere Produkte lassen sich mit anderen internen Tools wie Slack integrieren, damit Kundenserviceagenten schnell den richtigen Ansprechpartner finden, wenn sie Antworten brauchen.



Datengestützte Entscheidungen treffen

Metriken sind wichtig. Sie helfen, die Teamleistung zu verbessern und die Kundenbedürfnisse zu verstehen. Und das führt letztendlich zu einer überzeugenden Customer Experience. Mit der Zendesk Support Suite können Sie Interaktionen auf allen Kanälen verfolgen.

Der Preis stimmt

Um mit der Zendesk Support Suite loszulegen, müssen Sie nicht tief in die Tasche greifen. Sie erhalten die Support Suite für nur 99 Dollar pro Agent.

„Zendesk hilft meinem Team durch Zusammenführen aller Supportkanäle an einem Ort. So kann unser Supportteam Kunden auf jedem Kanal konversationsorientiert und kontextbezogen betreuen.“

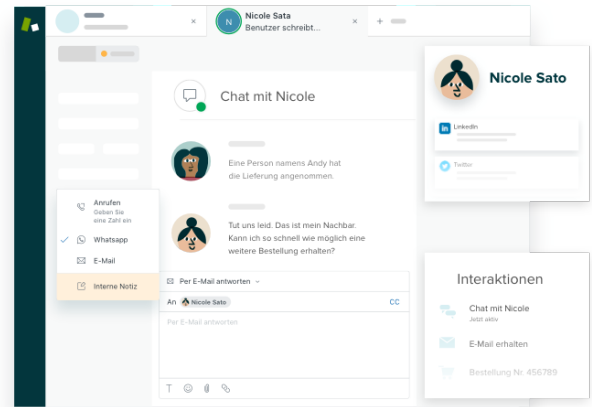
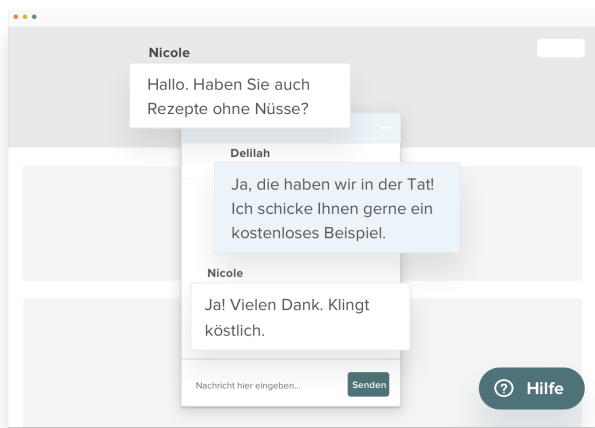
Jonathan Bolton, SVP Operations, BombBomb

Wie alles zusammenkommt

Bei der Entwicklung der Zendesk Support Suite standen die Kundendienstmitarbeiter im Mittelpunkt. Daher wurden mehrere Kanäle und der jeweilige Kontext zentral zusammengefasst. Damit entsteht ein einheitlicher Arbeitsbereich für Kundenserviceagenten, damit Ihre Teams Ihre Kunden schneller und persönlicher bedienen können.

KONVERSATIONEN VON HOHER QUALITÄT

Nahtlos für Ihre Kunden



Live-Chat und Messaging

Treten Sie in den Dialog mit Kunden, wann und wo diese Ihre Hilfe benötigen, mit Live-Chat und über beliebte Social-Messaging-Kanäle wie WhatsApp und Facebook Messenger.

Voice und SMS

Bei komplexen Problemen wie der Umbuchung eines Fluges oder einer Bestellung für zehn verschiedene Personen ziehen es die Kunden vor, personalisierten Support anzufordern.

Self-Service und Wissensdatenbank

Mit den Inhalten der Wissensdatenbank und einem individuell angepassten, mobil reaktionsfähigen Helpcenter ermöglichen Sie Ihren Kunden den Self-Service.

LEISTUNGSFÄHIGE WERKZEUGE

Für die hohen Ansprüche Ihres Unternehmens

Kundenkontext

Stellen Sie Ihren Kundenserviceagenten die benötigten und relevanten Informationen zur Verfügung, damit sie schnelleren und persönlicheren Support bieten können.

Business-Regeln und Verteilung

Verbinden Sie den Kunden immer mit der besten Person für sein Anliegen. Wenden Sie die fertigskeitsbasierte Verteilung an, um dem Kunden den richtigen Bearbeiter zuzuweisen. Mit Auslösern und Automatisierungen kann ein bestimmter Arbeitsablauf auf der Grundlage bestimmter Bedingungen eingeleitet werden.

Erweitern Sie Ihren Support

Nutzen Sie den App Marketplace zur Integration mit Hunderten von Tools oder unsere offene und flexible CRM-Plattform [Sunshine](#), um Daten aus externen Quellen zu verbinden und zu verstehen.

