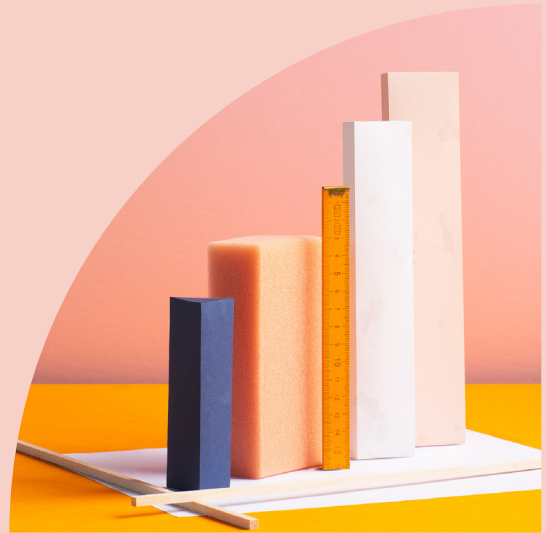


zendesk

So bleiben die Lösungszeiten bei agilen KMUs niedrig



„Zendesk Chat hat unser Anrufvolumen um 40 % reduziert, was für unser Business enorm ist. Es ist wesentlich effektiver, da unsere Agenten dadurch mehrere Unterhaltungen gleichzeitig führen können“, sagt Eveline Poetsema, Operations Manager bei Miinto. Eveline Poetsema hat errechnet, dass Zendesk Chat tatsächlich umgerechnet ein Drittel der Arbeitszeit eines Vollzeitmitarbeiters einspart.

Heutzutage ist es wichtiger denn je, den richtigen Kundensupport zu gewährleisten. Und wenn kleine Unternehmen ihr wichtigstes Gut (ihre Mitarbeiter) entlasten können, können sie sowohl den Kunden als auch den Supportteams bessere Erlebnisse bieten.

Tausende kleine Unternehmen in unserer Datenbank haben die Lösungszeiten trotz steigender Tickets und Störungen im Workflow stabil gehalten, indem sie schnell auf Änderungen im Kundenverhalten reagiert und ihre Teams noch effizienter gemacht haben.

Seit Februar haben sich diese agilen Teams mithilfe der folgenden Maßnahmen angepasst, um die Herausforderungen schwankender Arbeitsbelastungen zu meistern:

Kundensupport bieten, wie die Kunden ihn sich wünschen:

Immer mehr Kunden wenden sich über Messaging-Kanäle an uns, wodurch die Effizienz kleiner Teams erhöht werden kann, da die Agenten mehrere Tickets auf einmal bearbeiten können. Bei diesen Unternehmen verzeichneten wir einen 34%igen Anstieg bei der Einführung von Messaging-Kanälen wie WhatsApp, Facebook Messenger und Line.

Self-Service für die Kunden:

Mindestens 57 Prozent dieser Teams haben neue Beiträge und Ressourcen zu ihren Online-Help Center hinzugefügt. Indem sie weiterhin häufige Kundenfragen analysieren und prognostizieren, liefern sie schnelle Antworten und entlasten gleichzeitig ihre Agenten für schwierigere Fragen.

Optimierte Workflows und Prozesse:

Sie haben 8 Prozent mehr Workflow-Management-Tools (Automatisierungen, Makros und Auslöser) hinzugefügt, mit denen Unternehmen Business-Regeln festlegen und automatisierte Antworten oder Aktionen auf wiederholbare und skalierbare Weise definieren können.

Aufstockung der Live-Kanäle:

Support per Telefon und Chat ist nach wie vor die schnellste Möglichkeit für kleine Unternehmen, Kundenanfragen zu beantworten, und diese agilen Teams haben ihre Nutzung von Live-Kanälen um 11 Prozent gesteigert. Ein Drittel der Unternehmen, die Telefon und Live-Chat nutzen, konnten die Lösungszeiten über diese Kanäle zudem um mindestens 10 Prozent verbessern.