



Wählen Sie die richtige Kundenservice-Lösung für Ihr Unternehmen

Tools und Technologie: Kompetenzzentren für das Kundenservice-Playbook

Laut Forrester „erfordert die Bereitstellung eines differenzierten Kundenerlebnisses (CX) die geeigneten Technologien, Prozesse und Organisationsstrukturen“. Wir bei Zendesk sind davon überzeugt, dass erfolgreiche Kundensupport-Organisationen die Hilfe bieten, die ihre Kunden benötigen, ihr Team mit den passenden Tools auf Erfolg ausrichten und über einen kontrollierten, agilen Supportbetrieb verfügen – und wir entwickeln unsere Produkte mit dem Ziel, genau dies zu ermöglichen. Dieser Bericht dient als Leitfaden für Überlegungen und den Bewertungsprozess neuer Kundenservice-Technologien.

„Das Technologie-Ökosystem im Kundenservice ist im Laufe der Zeit aufgrund neuer Technologien auf Kundenseite, neuer Bereitstellungsmethoden, Fusionen und Übernahmen von Anbieterfirmen und steigender Erwartungen der Kunden zunehmend komplexer geworden. Allein in den letzten fünf Jahren hatten Unternehmen mit dem Thema Kundenservice über soziale Medien, einer Flut von Messaging-Anwendungen und dem Aufkommen von Chatbots, maschinellem Lernen und Technologien zum Verstehen natürlicher Sprache zu kämpfen.“ **Forrester, Wählen Sie die richtige Kundenservice-Lösung für Ihr Unternehmen**

Unser wichtigstes Fazit zu diesem Bericht:

- Belege dafür, wie wichtig es ist, der Qualität des Kundenservices im Rahmen der CX-Strategie Vorrang einzuräumen, sowie für die Herausforderungen, die sich aus der zunehmenden Komplexität des Technologieumfeldes und den sich ändernden Kundenanforderungen ergeben.
- Eine schrittweise Anleitung zu einem methodischen Vorgehen bei der Auswahl einer neuen Kundenservice-Lösung. Einige der Schritte bieten unter anderem
- einen Überblick über fünf Technologien, die die Kommunikation mit Kunden über Kanäle hinweg ermöglichen, Mitarbeitern kontextbezogene Inhalte für einen proaktiven und personalisierten Service liefern und datengesteuerte Einblicke bieten.
- Ressourcen* zur Beschleunigung des Auswahlprozesses für eine geeignete Kundenservice-Lösung.

** Erhältlich zum Kauf oder für Forrester-Abonnenten.*

„Um einen reibungslosen Kundenservice bieten zu können, müssen AD&D-Profis auf Technologien zurückgreifen, die die Kommunikation mit den Kunden über sprachliche, digitale und soziale Kanäle ermöglichen. Im Idealfall sollten diese Technologien den Mitarbeitern auch kontextbezogene Inhalte liefern, so dass sie Kundenfragen beantworten, proaktiven und personalisierten Service mit Hilfe von aus Analysen gewonnenen Erkenntnissen bieten sowie die Bedürfnisse des Kunden ernst nehmen und auf diese reagieren können.“ **Forrester, Wählen Sie die richtige Kundenservice-Lösung für Ihr Unternehmen**

Über 150.000 Kunden und kein Ende in Sicht

Zendesk entwickelt CRM-Softwarelösungen für Support, Vertrieb und Kundenbindung, die bessere Kundenbeziehungen ermöglichen, bei denen der Kundendienst eine entscheidende Rolle einnimmt. Ob Großunternehmen oder Startup: starke, innovative Kundeninteraktionen sollten jedem Unternehmen unabhängig von Größe, Branche und Zielsetzung möglich sein. Über 150.000 Kunden aus Hunderten von Branchen in über 30 Sprachen nutzen Zendesk. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in San Francisco und verfügt über Niederlassungen weltweit. Weitere Informationen finden Sie unter www.zendesk.de.

Ein kostenloses Exemplar des vollständigen Berichts finden Sie [hier](#).

Weitere Infos zu **Zendesk**.