



# Kies de juiste klantenserviceoplossing voor jouw bedrijf

## Tools en technologie: contactcenters voor het klantenservicedraaiboek

Volgens Forrester “heb je de juiste technologieën, processen en organisatiestructuren nodig om een onderscheidende klantervaring te kunnen bieden”. Bij Zendesk zijn we ervan overtuigd dat succesvolle klantensupportorganisaties de ondersteuning bieden die hun klanten nodig hebben, de juiste tools verstrekken zodat hun teams kunnen excelleren, en hun eigen supportactiviteiten agile controleren. Vandaar dat wij onze producten zodanig ontwerpen dat ze precies daarin voorzien. Dit rapport kan worden gebruikt als een gids waarin de overwegingen en het proces worden beschreven voor het beoordelen van nieuwe klantenservicetechnologieën.

“Het technologische ecosysteem van klantenservices is met de tijd steeds complexer geworden, vanwege nieuwe klanttechnologieën, implementatiemethoden, bedrijfsfusies en -overnames, en de toegenomen verwachtingen van de klant. Alleen al in de laatste vijf jaar hebben bedrijven moeten leren omgaan met sociale klantenservice, een wirwar aan berichtenapps, en de opkomst van chatbots, zelflerende systemen en technologieën die natuurlijke taal herkennen.”

**Forrester: kies de juiste klantenserviceoplossing voor jouw bedrijf**

### De belangrijkste onderdelen van dit rapport:

- Empirisch bewijs waaruit blijkt hoe belangrijk het is om binnen de CX-strategie prioriteit te geven aan de kwaliteit van de klantenservice, en een overzicht van de uitdagingen die horen bij het complexere technologische ecosysteem en de steeds veranderende klanteneisen.
- Een stap-voor-stap-gids waarmee je een methodisch proces kunt volgen bij het kiezen van een nieuwe klantenserviceoplossing. Hierbij gaat het onder meer om:
- Een overzicht van vijf technologieën die communicatie met klanten mogelijk maken via verschillende kanalen, contextuele content leveren aan werknemers voor een proactieve en persoonlijke dienstverlening en op gegevens gebaseerde inzichten bieden.
- Informatiebronnen\* waarmee het selectieproces van de juiste klantenserviceoplossing kan worden versneld.

*\* verkrijgbaar als aankoop of voor Forrester-abonnees.*

“Om een naadloze klantenservice te kunnen leveren, moeten AD&D-professionals gebruik maken van technologieën die communicatie met de klant mogelijk maken, zowel via spraak als via de digitale en sociale kanalen. Idealiter zouden zulke technologieën ook contextuele content moeten leveren aan medewerkers. Zo kunnen zij klantvragen beantwoorden, een proactieve en persoonlijke dienstverlening bieden aan de hand van inzichten uit analyses, en luisteren naar en reageren op de stem van de klant.” **Forrester: kies de juiste klantenserviceoplossing voor jouw bedrijf**

## Meer dan 150.000 klanten (en dat aantal groeit)

Zendesk is een bedrijf dat service vooropstelt en CRM-softwareoplossingen ontwikkelt voor support, sales en klantbinding om klantrelaties te verbeteren. Wij vinden dat een krachtige, innovatieve klantervaring voor elk bedrijf haalbaar moet zijn, of het nu gaat om grote ondernemingen of start-ups en ongeacht grootte, branche en ambitie. Zendesk heeft meer dan 150.000 klanten, die actief zijn in honderden sectoren en meer dan 30 verschillende taalgebieden. Zendesk heeft een hoofdkantoor in San Francisco en vestigingen over de hele wereld. Meer informatie op [www.zendesk.nl](http://www.zendesk.nl).

Klik [hier](#) voor een gratis exemplaar van het volledige rapport.

Meer informatie over **Zendesk**.