Wählen Sie mit Bedacht:

Ein Spickzettel von Zendesk zur Wahl der richtigen Supportlösung

Die Wahl der richtigen Support-Software kann sich schwierig gestalten. Mit hilfreichem Insiderwissen sieht das schon ganz anders aus. Wir kennen uns in der Kundensupportbranche aus und haben daher eine Liste mit hilfreichen Fragen erarbeitet, die Sie bei der Beurteilung potenzieller Anbieter stellen sollten – angefangen beim Self-Service bis hin zur Sicherheit. Nutzen Sie diese Liste, um Ihrem Anbieter auf den Grund zu gehen und sicherzustellen, dass Ihr Team keine Überraschung erlebt.

zendesk

Kundenerlebnis

- Bietet der Anbieter mehrere Kommunikationskanäle, über die Ihre Kunden Kontakt mit dem Support aufnehmen können (z. B. Telefon, E-Mail, Chat und soziale Medien)?
- Bietet der Anbieter Kunden die Möglichkeit, den Status ihrer Supportanfragen zu prüfen?
- Bietet der Anbieter Kunden Zugang zu Self-Service-Inhalten?
- Bietet der Anbieter Kunden die Möglichkeit, die Relevanz Ihrer Self-Service-Support-Inhalte zu bewerten?
- Bietet der Anbieter die Möglichkeit, nach einer Supportinteraktion eine Zufriedenheitsumfrage an Kunden zu senden?

Admin-Management

- Haben Administratoren die Möglichkeit, Kanäle hinzuzufügen, zu bearbeiten und zu überwachen (z. B. neues Facebook-Konto, internationaler Telefonsupport in verschiedenen Ländern)?
- Können Administratoren Benutzer und Organisationen anzeigen, bearbeiten und/oder verwalten?
- Können Administratoren vordefinierte Antworten, Workflows, SLAs, Eskalationsregeln und andere Automatisierungen anzeigen, bearbeiten und/oder verwalten?
- Können Administratoren Spracheinstellungen verwalten?
- Verfügen Administratoren über interne Kontrollfunktionen, um Ansichten, Zugriffe und Berechtigungen zu verwalten?

Admin-Konfigurationen

- Bietet der Anbieter mehrere Ebenen für die Konfiguration von Workflow-Prozessen (z. B. Business-Regeln basierend auf dem Ticketstatus, Änderungen am Ticketfeld, Stichwörtern, Zeit, zu der das Ticket geöffnet wurde usw.)?
- Bietet der Anbieter Administratoren die Möglichkeit, Routing-Regeln anhand verschiedener Daten zu erstellen (z. B. Benutzerinformationen, Ticketdaten, Kanal)?
- Haben Administratoren die Kontrolle darüber, wie sie Ticketansichten gliedern?
- Haben Administratoren die Möglichkeit, rollenbasierte Ansichten zu konfigurieren?
- Können Administratoren die Benutzeroberfläche so anpassen, dass sie die individuellen Merkmale der Marke Ihrer Organisation widerspiegelt?

Kosten und Wert

- Stellt die Implementierung des Supporttools nur wenig Aufwand für Ihre Organisation dar?
- Kümmert sich der Anbieter um Serviceeinsätze, oder muss Ihr Team einen Vertrag mit einem externen Anbieter schließen?
- Sind die Implementierungskosten günstiger als bei anderen Anbietern?
- Bietet das Supporttool dem Administrator die Möglichkeit, Supportmitarbeiter einfach einzuarbeiten und zu schulen?
- Kann Ihr Team Anpassungen vornehmen und Workflows erstellen, ohne die Hilfe eines externen Partners in Anspruch nehmen zu müssen?

Nützliche Supporttools

- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern die Möglichkeit, eingehende Tickets von verschiedenen Kanälen zu empfangen (z. B. Telefon, E-Mail, Chat, soziale Medien)?
- Können Supportmitarbeiter Tickets in Massen verwalten?
- Haben Supportmitarbeiter die Möglichkeit, Tickets auf Basis von SLAs oder anderen wichtigen Kundendaten zu priorisieren?
- Haben Supportmitarbeiter Zugriff auf eine Wissensdatenbank für Supportmitarbeiter?
- Können Supportmitarbeiter Kunden mit vordefinierten Antworten antworten, diese Antworten aber auch leicht anpassen?
- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern die Möglichkeit, Kunden mit vordefinierten Antworten zu antworten?
- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern die Möglichkeit, vordefinierte Antworten anzupassen?
- Können Supportmitarbeiter ein hilfreiches Ticket in einen Wissensdatenbank-Beitrag umwandeln?
- Können Supportmitarbeiter ein Ticket mit wichtigen Schlüsselwörtern kennzeichnen und kategorisieren?
- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern die Möglichkeit, die Supportinhalte einzusehen, die sich ein Kunde vor der Supportinteraktion angesehen hat?
- Stellt der Anbieter automatisch generierte Transkriptionen von telefonischen Kundenkonversationen zur Verfügung?
- Stellt der Anbieter ein Supporttool-System zur Verfügung, das Supportmitarbeitern hilfreiche Beiträge vorschlägt?

Management-Tools

- Haben Manager Zugriff auf Metriken von Supportmitarbeitern, um deren Effizienz zu beurteilen?
- Erhalten Manager ein Dashboard, das die Beiträge von Supportmitarbeitern verfolgt (z. B. gelöste Tickets, Beiträge zur Wissensdatenbank)?

Oberfläche für Supportmitarbeiter

- Stellt der Anbieter eine Benutzeroberfläche für Supportmitarbeiter zur Verfügung, die klar aufzeigt, wo Supportmitarbeiter Tickets anzeigen und beginnen sollen?
- Kann Ihr Unternehmen Tickets so organisieren, wie dies für die Produktivität der Supportmitarbeiter am hilfreichsten ist?
- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern Transparenz bezüglich ihrer Supportleistung?
- Bietet der Anbieter Supportmitarbeitern Transparenz bezüglich der Supportleistung des gesamten Teams?
- Ermöglicht der Anbieter Supportmitarbeitern Multitasking, wie z. B. Interaktion mit einem Kunden, Anzeige mehrerer Tickets und Anzeige von Kundeninformationen innerhalb derselben Oberfläche?
- Können Supportmitarbeiter das Supporttool auf ihren Mobilgeräten nutzen?
- Haben Supportmitarbeiter die Möglichkeit, Tickets an einen Manager oder Vorgesetzten zu eskalieren?
- Können Supportmitarbeiter Ticketstatus und -felder aktualisieren?

Sicherheit und Compliance

- Bietet das Supporttool Data-at-Rest-Verschlüsselung?
- Bietet das Supporttool erweiterte Disaster Recovery?
- Ist das Supporttool HIPAA-konform?
- Ist das Supporttool nach SOC 2 & ISO zertifiziert?

Möglichkeiten zur Zusammenarbeit

- Gestattet das Produkt die Verfolgung von Tickets über Gruppen von Supportmitarbeitern hinweg?
- Gestattet das Produkt die Weiterleitung von Tickets an einen anderen Supportmitarbeiter oder ein anderes Team zur Zusammenarbeit und/oder Eskalation?
- Haben Supportmitarbeiter die Möglichkeit, intern mit privaten Kommentaren zu antworten?
- Sind interne und externe Antworten in einer einzigen Ansicht sichtbar, sodass alle Aktualisierungen in einem Ticket vollständig angezeigt werden?
- Können Supportmitarbeiter Tickets mit anderen Benutzern (z. B. Partneranbietern) teilen?

Berichte & Analysen

- Stellt der Anbieter vorgefertigte Berichte zur Analyse von Support-Metriken bereit (z. B. Zeit bis zur ersten Antwort, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit, Self-Service und in einer einzigen Interaktion gelöste Tickets)?
- Bietet der Anbieter eine Möglichkeit, einzusehen, nach welchen Begriffen Kunden in den Foren suchen?
- Kann Ihr Unternehmen Ihre Supportleistung mit ähnlichen Unternehmen und Benchmarks vergleichen?
- Bietet der Anbieter die Möglichkeit, Daten leicht zu exportieren (z. B. XLS, CSV)?

Integrationen

- Lässt sich das Supporttool in die Kernsysteme und andere Geschäftsanwendungen integrieren, die Ihre Organisation nutzt?
- Lässt sich das Supporttool so konfigurieren, dass es den individuellen Merkmalen Ihrer Marke entspricht?
- Hat das Supporttool flexible APIs, die offen und frei zugänglich dokumentiert sind?
- Bietet das Supporttool die Möglichkeit, eigene Apps und Integrationen mit beliebigen client- oder serverseitigen Technologien zu entwickeln?
- Gibt es eine Entwickler-Community für das Supporttool, die bei der Entwicklung von Apps oder Integrationen helfen kann?

Support durch Anbieter und Partnerschaften

- Richtet der Anbieter Ihr Team mit passender Struktur, Schulung und benötigten Ressourcen ein?
- Bietet der Anbieter Ihrem Team kontinuierlichen Support auf dem von Ihnen benötigten Niveau, einschließlich der Bereitstellung eines eigenen Account Managers für Ihre Organisation und Ihr Support-Team?
- Bietet der Anbieter regelmäßige Schulungen unter Leitung von Produktexperten an?
- Hat Ihr Team die Möglichkeit, am Produktentwicklungsplan des Supporttools mitzuwirken und dem Anbieter Ideen zu unterbreiten?

Die Bewertung von Softwarelösungen für den Kundensupport kann schnell überfordern.

Wir können gerne einen Termin vereinbaren, um die Liste gemeinsam durchzugehen. Nähere Informationen finden Sie auf https://www.zendesk.de/demo/.

Quelle: „Gartner Toolkit: RFI for Evaluating CRM Software Vendor's Costs, Services, Viability, Vision & Usability Report", 2015, Gartner

Suchen Sie weitere Ratschläge? Das sagen Experten:

1. Gartner empfiehlt, dass Sie mindestens einen Anbieter bestimmen, der die Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllen kann, und am besten mindestens eine brauchbare Alternative, damit der Prozess wettbewerbsfähig bleibt.
2. Nicht alle Anbieter werden in der Lage sein, Ihre Anforderungen zu erfüllen. Ziehen Sie nur Anbieter in Betracht, die die für Ihr Unternehmen wichtigsten Fragen mit Ja beantworten können.
3. Im „Gartner Magic Quadrant Report" vergleichen die Gartner-Analysten Zendesk mit anderen Technologien.