

# ビジネスサービスプロバイダー

Zendeskは、顧客との関係を改善するソフトウェアを開発しています。アウトソーサー、BPaaS(サービスとしてのビジネスプロセス)プロバイダー、ビジネスプロセスアウトソーサーは、Zendeskソフトウェアで顧客エンゲージメントに注力することができます。

## ソフトウェアで顧客との関係を強化

Zendeskは、顧客との関係を改善するソフトウェアを開発しています。顧客エンゲージメントを向上させ、顧客を深く理解するために組織を支援します。Zendeskの製品は使いやすく、導入も容易です。組織に柔軟性と敏捷性をもたらし、技術革新に焦点を当て、組織の成長に合わせた拡張を可能にします。

Zendeskの設計理念はシンプルです。操作が簡単で、だれでもアクセスできるカスタマーサービスソフトウェアを開発すること。当社はこの理念のもとに発展を遂げ、現在も、拡張し続ける製品ファミリーを市場に提供しています。これらの製品を組み合わせることで顧客との関係を強化できるだけでなく、オープン開発プラットフォームを通じて埋め込みや拡張が可能です。

## パートナーの成功が鍵を握る

Zendeskが成功するには、市場をリードするカスタマーサービスおよび人事BPOサービス、ITアウトソーサー、BPaaSプロバイダー、およびeコマースプロバイダーとのパートナーシップが欠かせません。アウトソーサーによって、それぞれ要件は異なります。本プログラムでは、ライセンスの数を必要に応じて増減できる柔軟な価格体系を提供しています。また、本プログラムでは、パートナーがお客様との間で交わしたアウトソーシングに関する固有の要件およびサービスレベル契約(SLA)を満たすサポートが優先的に提供されます。

ビジネスサービスプロバイダープログラムには、AuthorizedとPremierの2つのパートナーレベルがあります。Premierパートナーには、高い割引率が適用されます。これはトレーニングと顧客サポートへの投資額の増加に対して与えられるインセンティブです。どちらのレベルも、マーケティングファンド、無料のオンライントレーニングを利用でき、Zendeskパートナーポータル「Zendesk Partner Connect」へのアクセスが可能です。

ビジネスサービスプロバイダープログラムに参加するには、顧客請求処理に関する管理の承諾、共同事業計画への参画、およびトレーニングと実施要件を満たすことが必要です。

## 画期的な製品とアウトソーサーのためのプログラムによるリスクおよびコストの低減

Zendeskは、機能拡張と機能強化を柔軟に行なえるプラットフォームです。アウトソーシングを行なうお客様に差別化されたソリューションを提供できます。SaaS(サービスとしてのソフトウェア)モデルに基づき、進化し続けるZendesk製品を活用すれば、運用コストを確実に低減させることができます。顧客の既存環境とのシームレスなインテグレーションが可能なアーキテクチャにより、競合製品よりも迅速に設定と実装を収益化できます。

Zendeskを導入することで、全体の総所有コストが激減します。シンプルなインターフェイスにより、エージェントのトレーニング時間と平均保留時間を短縮し、初回通話の解決率も向上します。レベルアップしたカスタマーサービスをお客様に提供できます。システム管理の運用費や、システム変更やレポート作成の回数も削減します。また、ライセンス料および実装コストも、競合製品より安価です。

ソリューションを差別化するためにZendeskとのパートナーシップをご希望にもかかわらず、本プログラムの参加要件を満たす準備ができていない場合は、まず、お客様ご紹介プログラムへの参加をご検討ください。当社が商談を進めさせていただく代わりに、お客様のご紹介に対し十分な紹介料をお支払いいたします。

---

カスタマーサービスに対するZendeskのビジョン、価値観、情熱に共感いただけましたら、ぜひ本プログラムへご参加ください。当社といっしょに顧客との関係を強化しましょう。

---

[www.zendesk.co.jp/partners](http://www.zendesk.co.jp/partners)から直接お申込みいただくか、[partners@zendesk.com](mailto:partners@zendesk.com)までメールでお問い合わせください。

# zendesk partners

Zendeskでは、Zendesk製品の紹介や販売、実装、埋め込み、インテグレーションのビジネスチャンスを提供する、柔軟で有意義なパートナープログラムのフレームワークを提供しています。投資の可能な範囲で、貴社のビジネスに最適なプログラムをお選びください。

	リファラル パートナー		ソリューション プロバイダー		ビジネス サービス プロバイダー	
	Authorized	Premier	Authorized	Premier	Authorized	Premier
<b>メリット</b>						
割引			●	●	●	●
紹介料	●	●	●	●	●	●
Zendesk Partner Connect	●	●	●	●	●	●
Zendeskのマーク、ロゴ、URLの使用	●	●	●	●	●	●
オンラインセールストレーニング	●	●	●	●	●	●
オンライン製品トレーニング		●		●	●	●
マーケティングファンド				●	●	●
パートナーマネージャー		●		●		●
インセンティブ		●		●		●
リード配布		●		●		●
インストラクターによる製品トレーニング				●		●
<b>要件</b>						
オンライン申し込み	●	●	●	●	●	●
契約への署名	●	●	●	●	●	●
Zendeskの積極的な販売促進		●	●	●	●	●
共同事業の計画		●		●	●	●
顧客請求処理に関する管理			●	●	●	●
ライセンスの最小年間販売数			●	●	●	●
レベル1カスタマーサポートの提供				●		●
サービス&サポートのイネーブルメント						●
パートナーセールストレーニング	●	●	●	●	●	●
パートナー製品トレーニング		●		●		●
パートナーマネージャーの指名		●		●	●	●