



# ZENDESK TRUSTPILOT

ANALYSTEN

Rebecca Wettemann, Barbara Peck

## FAZIT

**Trustpilot implementierte Zendesk zur Einrichtung eines internationalen Support Desks, der skalierbar ist, mehrere Sprachen unterstützt und das weitere Wachstum des Unternehmens unterstützen kann.** Die Untersuchungen von Nucleus ergaben, dass Trustpilot infolge dieses Projekts die Produktivität durch Automatisierung steigern, die Gesamtzahl von Tickets durch Call Deflection auf die Wissensdatenbank reduzieren und die Problemlösung beschleunigen konnte.

ROI: **1272 %**

Amortisationszeit: **1 Monat**

Durchschnittlicher jährlicher Nutzen: **US\$ 428.585**

...

## DAS UNTERNEHMEN

Trustpilot ist ein internationaler Anbieter von Bewertungen, die Verbraucher zu Online-Unternehmen abgeben. Das 2007 gegründete Unternehmen hat Kunden in über 60 und Benutzer in über 120 Ländern. Trustpilot bietet Verbrauchern, die den Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung in Betracht ziehen, Zugang zu Informationen, die bei einer Kaufentscheidung am hilfreichsten sind: die Erfahrung anderer.

Der Umsatz des Unternehmens stammt aus den Abonnementgebühren, die Händler für die SaaS-Anwendung von Trustpilot zahlen, um Bewertungen von aktuellen

Kunden einzuholen und Geschäftseinblicke aus aggregierten Bewertungen zu erhalten. 2013 wurde Trustpilot bei den Next Web's European Startup Awards als „Danish Startup of the Year“ ausgezeichnet.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Vor Zendesk verwendete das Supportteam von Trustpilot E-Mails und Google Docs, um Anfragen zu Bewertungen und Fälle zu verfolgen. Jede Anrufeskalation musste manuell markiert und dann in Google Docs eingetragen, aktualisiert und überprüft werden. Als die Anzahl von Bewertungen und der damit zusammenhängenden Fälle immer schneller anstieg und sich das Fehlen standardisierter Prozesse bemerkbar machte, waren die Agenten von Trustpilot oft nicht in der Lage, Probleme zügig zu lösen und Managern die erforderlichen Einblicke zu geben.

2012 erkannte Trustpilot, dass es an der Zeit war, den Help Desk zu automatisieren und einen Prozess zu entwickeln, der die Glaubwürdigkeit der Bewertungen sichert und gleichzeitig gewährleistet, dass negative Bewertungen einer näheren Untersuchung unterzogen werden, um zu verhindern, dass sie gegen lokale Gesetze verstoßen. Das Unternehmen wollte außerdem von einem informellen, auf Telefon und E-Mail basierenden Help Desk auf eine modernere und formellere Supportlösung umsteigen, die Benutzern Möglichkeiten zum Self-Service bietet.

**Kosten-Nutzen-Verhältnis | 1 : 3,1**

## DIE STRATEGIE

Die Geschäftsleitung beschloss 2012, den Bewertungsprozess zu aktualisieren. Man war an einer Anwendung interessiert, die den Help-Desk-Prozess automatisiert, Support für eine Vielzahl von Standorten und Sprachen bietet und das in den kommenden Jahren erwartete Wachstum unterstützt. Mehrere Anwendungen wurden näher unter die Lupe genommen. Letztendlich fiel die Wahl auf Zendesk. Hierfür gab es eine Reihe von Gründen:

- **Fähigkeiten.** Trustpilot hat Kunden in über 60 Ländern, Bewertungen in 15 Sprachen, Unterstützung für 20 Sprachen und Benutzer in über 120 Ländern. Das Unternehmen kam zu der Erkenntnis, dass Zendesk nicht nur seine Compliance-Anforderungen erfüllen, sondern auch seine multinationalen Betriebsabläufe unterstützen konnte.

- Einfache Integration zusätzlicher Anwendungen. Trustpilot war überzeugt, dass Zendesk sich mit den bereits vorhandenen Anwendungen und Salesforce.com integrieren ließ.
- Schnelles Deployment. Trustpilot musste schnell handeln und war sicher, dass Zendesk diese Anforderung erfüllen konnte.
- Benutzerfreundlichkeit Trustpilot war der Ansicht, dass der Schulungsaufwand für Zendesk minimal war und deshalb in den normalen Onboarding-Prozess für neue Mitarbeiter eingebunden werden konnte.

### ARTEN VON NUTZEN



Das Deployment von Zendesk wurde 2012 in weniger als einem Monat durchgeführt. Zopim wurde 2015 als zusätzliche Anwendung eingeführt. Die Migration der früheren Historie in die aktuelle Datenbank war nicht Teil der Implementierung. Gegenwärtig arbeitet ein Teilzeitmitarbeiter an laufenden Projekten wie der Einrichtung zusätzlicher Benutzer, Konfigurationsaufgaben und zusätzlichen Integrationen.

### ENTSCHEIDENDE VORTEILE

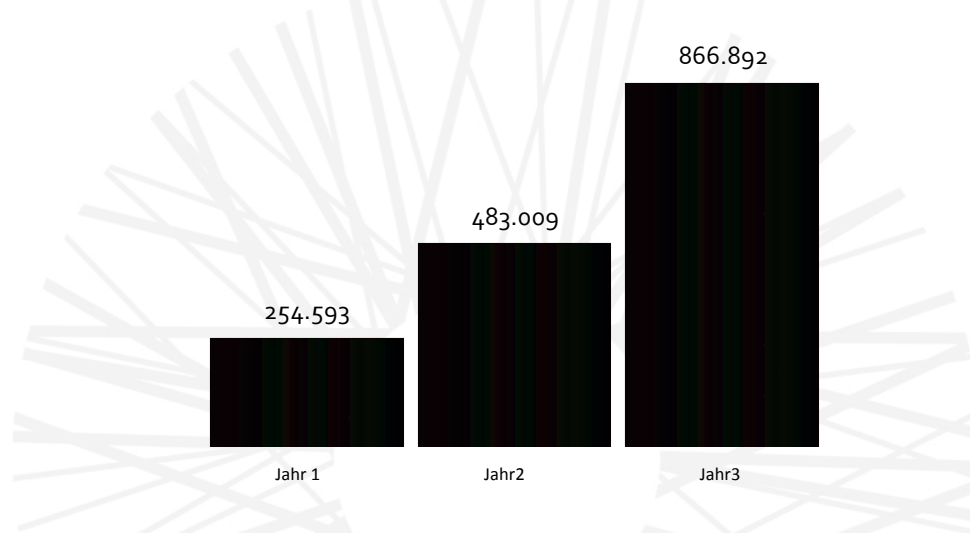
Dank Zendesk und Zopim Live Chat konnte Trustpilot die Anzahl von eingehenden Anrufen und Problemen, die eine Eskalation erfordern, verringern und gleichzeitig das Serviceniveau für Kunden steigern. Wichtigste Vorteile des Projekts:

- Höhere Produktivität. Durch Implementierung des Zendesk Help Centers ließen sich Prozesse automatisieren, und die Mitarbeiter von Trustpilot erhielten die erforderlichen Werkzeuge, um Probleme zu lösen und Eskalationen zu verhindern. Früher wurde bei einer Eskalation der entsprechende Vorfall manuell im Spreadsheet markiert und jemand musste den Inhalt überprüfen, um zu entscheiden, welche Maßnahme zu treffen war. Jetzt können Agenten Kunden schneller helfen, da der Zugriff auf Informationen in der Anwendung denkbar einfach ist. Darüber hinaus haben Agenten die Möglichkeit, mühelos zwischen Live-Chat, Voice und Tickets wechseln.
- Weniger Tickets dank Call Deflection. Die Suchoption im Trustpilot Help Center leitet Kunden zum Zielbereich weiter, wo sie die gewünschten Informationen

finden können. Dadurch erübrigen sich wiederholte Anrufe des Kunden. Dank der Self-Service-Funktionen von Zendesk ging das Volumen eingehender Anrufe bei Trustpilot um 42 Prozent zurück.

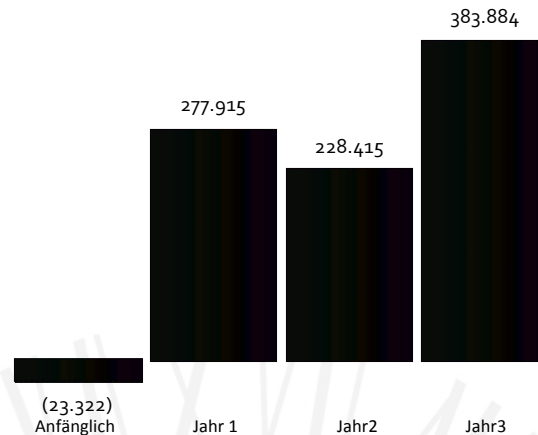
- Höhere Kundenzufriedenheit. Durch das Zendesk Help Center in Verbindung mit Zopim Chat konnte das Unternehmen seine ehrgeizigen Ziele in puncto Kundenzufriedenheit erreichen. Der CSAT-Wert ist jetzt 20 Prozent höher als vorher – im Durchschnitt liegt er bei 97 Prozent.

### KUMULIERTER NETTONUTZEN



### WICHTIGSTE KOSTENFAKTOREN

Die Primärkosten des Projekts waren die Software-Lizenzabonnementsgebühren sowie der Personalaufwand zur Implementierung und Unterstützung der Anwendung. Externe Consultants waren nicht erforderlich; das interne IT-Personal von Trustpilot erledigte die Einrichtung und die Integration der Trustpilot-Anwendung mit Zendesk. Die Schulungskosten waren minimal.

**NETTO-CASHFLOW****BEST PRACTICES**

Wie der Firmenname schon sagt, wird Vertrauen bei Trustpilot groß geschrieben. Deshalb werden große Anstrengungen unternommen, um die Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit aller Bewertungen sicherzustellen. Im Zuge des dramatischen Wachstums des Unternehmens wird es immer wichtiger, die Zuverlässigkeit der Ergebnisse nachzuweisen und anhand eines klaren und einheitlichen Prozesses dafür zu sorgen, dass alle Bewertungen die gesetzlichen Vorschriften erfüllen. Durch Implementierung einer cloudbasierten Lösung, die mehrere Sprachen unterstützt, einheitliche Workflows bietet und flexibel skalierbar ist, konnte Trustpilot die Qualität und Zuverlässigkeit seiner Bewertungen aufrechterhalten.

**BERECHNUNG DES ROI**

Nucleus quantifizierte die anfänglichen und laufenden Kosten der Software-Lizenzabonnementsgebühren, des Personalaufwands zur Implementierung und Unterstützung der Anwendung sowie des Aufwands zur Schulung der Mitarbeiter, um die Gesamtinvestition von Trustpilot in Zendesk zu berechnen.

Der quantifizierte unmittelbare Nutzen umfasste die ersparte Einstellung zusätzlicher Agenten, die ohne der erreichten Automatisierung erforderlich gewesen wäre, basierend auf den durchschnittlichen Kosten für einen Agenten. Der quantifizierte mittelbare Nutzen umfasste die höhere Agentenproduktivität aufgrund eines höheren Automatisierungs- und Integrationsgrads, das niedrigere Ticketaufkommen dank Call Deflection und die geringere Anzahl eingehender Anrufe. Die Produktivitätsgewinne wurden berechnet anhand der

durchschnittlichen Kosten für einen Agenten und eines Korrekturfaktors zur Berücksichtigung der ineffizienten Zeitübertragung zwischen Zeitersparnis und zusätzlicher Arbeitszeit.

Nicht quantifiziert wurde die höhere Kundenzufriedenheit, die Trustpilot durch Standardisierung der Support- und Bewertungsabläufe mit Zendesk erreichen konnte.

