

Zendesk startet SMS-Kanal für noch schnelleren und persönlicheren Service

SMS für effektive Kundenkommunikation über mobile Endgeräte

Berlin, 18. Mai 2016 – Zendesk bietet ab sofort einen neuen nativen Support-Kanal per SMS. Mit SMS können Unternehmen weltweit direkt in der cloud-basierten Zendesk-Kundensupport-Lösung Textnachrichten von ihren Kunden erhalten und auf diese aus dem System heraus antworten. Zu den ersten Unternehmen, die den Zendesk-SMS-Kanal bereits einsetzen, um ihren Kunden schnell und effizient zu antworten, gehören der Beauty-Box-Versender [Birchbox](#), der On-Demand-Lieferservice [Favor](#) und die Retail-Analysten von [Retail Solutions Inc. \(RSi\)](#).

„SMS ist natürlich nicht neu, aber durch die deutliche Zunahme von On-Demand-Dienstleistungen und natürlich der ständigen mobilen Erreichbarkeit der Nutzer ist dieser Kanal wichtig für Unternehmen“, sagt Ryan Nichols, General Manager von Zendesk Voice. „Denn mit SMS können Unternehmen auf einem sehr persönlichen Weg mit ihren Kunden interagieren – egal wo diese sich gerade befinden. Wir ergänzen Zendesk kontinuierlich um weitere Support-Kanäle, damit Unternehmen die Servicewünsche ihrer Kunden immer erfüllen können.“

„Unsere Kunden und Auslieferer interagieren am liebsten via SMS mit uns. Damit ist dieser Kanal ein essentieller Bestandteil unserer Kundensupport-Strategie. Zendesk zu nutzen, um SMS-Support anzubieten, ist einfach im Set-Up und passt perfekt in unsere bestehenden Workflows“, sagt Evan Aldrich, Head of Customer Support beim Lieferdienst Favor aus den USA. Sein Unternehmen hat eine SMS-Option in die Favor-App integriert und erlaubt seinen Kunden dadurch nun via Anruf, E-Mail oder eben Textnachricht mit dem Service-Team in Kontakt zu treten.

Die SMS-Unterstützung bietet Zendesk für Unternehmen jeder Größe. Dafür müssen diese nur eine Telefonnummer bei Zendesk provisionieren und diese Nummer in ihrer App oder auf ihrer Webseite veröffentlichen. Gehen Textnachrichten ein, sieht der Service-Agent die Unterhaltung direkt in Zendesk, ebenso wie beispielsweise auch bei E-Mail-Tickets. Damit bleiben alle Kunden-Interaktionen zentral an einem Ort.

Zendesk-Kunden, die Interesse an einem Early Access haben, können sich [hier](#) registrieren.

Über Zendesk

Zendesk bietet eine Kundenservice-Plattform, die Unternehmen und ihre Kunden näher zusammenbringt. Mehr als 75.000 Unternehmen nutzen Zendesk in 150 Ländern und bieten Support in mehr als 40 Sprachen. Zendesk wurde 2007 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Francisco, sowie weitere Niederlassungen in den USA, Europa, Asien, Australien und Südamerika. Mehr Informationen finden Sie unter www.zendesk.com.

Pressekontakt

Julia della Peruta

Oseon

069-25 73 80 22-12

zendesk@oseon.com