



momox steigert Kundenservice-Effektivität mit Zendesk

Deutschlands Re-Commerce-Marktführer strukturiert seinen Kundenservice neu, Cloud-Lösung löst dabei gewachsenen, heterogenes System ab

Berlin, 15. August 2016 – momox, der führende Re-Commerce-Anbieter Deutschlands, investiert in die Effizienz seines weltweiten Kundensupports und hat sich dabei für die cloud-basierte Kundenservice-Lösung Zendesk entschieden. Damit möchte momox vor allem die Multikanalfähigkeit des Supports ausbauen und mehr Transparenz über den gesamten Kundenservice hinweg schaffen, um Workflows und Ressourcen optimieren zu können. Die Zendesk-Plattform setzte sich auf Grund der einfachen und intuitiven Bedienung sowie der umfassenden Reporting-Funktionen gegen die Konkurrenz durch. Zudem war das System bereits beim unternehmenseigenen Fashion-Onlineshop ubup.com erfolgreich im Einsatz.

Nach weniger als drei Wochen Implementierung löste die Zendesk-Lösung im Juni 2016 das bisherige System ab. Die bisherige heterogene Lösung war aufgrund des starken Wachstums des 2006 als Start-up gegründeten Unternehmens an seine Grenzen gestoßen. Mit der Entscheidung für Zendesk hat momox ab sofort eine zentrale Lösung für alle Servicekanäle. Diese soll nicht nur die Effektivität steigern, sondern vor allem auch ein durchgängiges Reporting bis runter auf die Mitarbeiter- beziehungsweise Ticket-Ebene etablieren – unterteilt nach den einzelnen Marken des Unternehmens momox, momox Fashion, ubup.com und medimops.de.

Vorkonfigurierte Makros im System weisen die Anfragen je nach Sprache und Thema direkt dem richtigen Ansprechpartner bei momox zu und liefern thematisch passende Inhalte für die Lösung des Tickets. Neben den etablierten Support-Kanälen wie E-Mail und Kontaktformular, wurde auch die Kundenkommunikation bei Facebook via Zendesk verfügbar gemacht. Auch die Nutzung als internes Helpcenter ist bereits in der Umsetzung.

„Unser Unternehmen ist über die Jahre enorm gewachsen: Wir haben nicht nur unsere Produktpalette erweitert, sondern auch weitere Marktplätze angeschlossen – sowohl im Inland als auch im Ausland. Das stellte uns auch im Bereich des Customer Service vor neue Herausforderungen“, sagt Yvonne Tornow, Head of Customer Service von momox. „Auch bei stark steigender Kundenanzahl wollen und müssen wir weiterhin in der Lage sein, einen quantitativ und qualitativ guten Service für unsere Kunden anzubieten. Wir wollten also ein System, das flexibel mit uns wächst, uns alle Möglichkeiten eines erstklassigen Kundenservice bietet und gleichzeitig auch intern die nötigen Einblicke gewährt, um unseren Service und unser Angebot weiter zu verbessern. Mit Zendesk haben wir genau diese Lösung gefunden.“

Und Stephan Mey, Enterprise Sales Manager bei Zendesk, fügt hinzu: „Was 2004 auf einem Flohmarkt in Berlin Kreuzberg begann, ist heute der größte Re-Commerce-Anbieter Deutschlands. Das momox-Team weiß, dass der wirtschaftliche Erfolg auch mit der Zufriedenheit der Kunden zusammenhängt. Der Wunsch, den eigenen Service noch besser zu machen, ist also auch ein klares Signal an die ein- und verkaufenden Kunden. Und Effizienz, Flexibilität und Transparenz sind genau die richtigen Stellschrauben, dies zu erreichen.“

Pressekontakt

Julia della Peruta

Oseon

069-25 73 80 22-12

zendesk@oseon.com

Über momox

momox ist der führende Re-Commerce-Anbieter Deutschlands. Das Berliner Unternehmen kauft über die Plattform www.momox.de oder die momox App gebrauchte Artikel zum Festpreis an, bei kostenlosem Versand. Getreu dem Motto „Wir geben Gebrauchtem ein neues Zuhause“ werden die angekauften Artikel mit einer Ersparnis von bis zu 70 Prozent auf den eigenen Onlineshops www.medimops.de (Medien) und www.ubup.com (Fashion) zum Kauf angeboten. Bei momox, das 2004 als erstes Ankaufportal für gebrauchte Medien im deutschsprachigen Raum an den Start ging, arbeiten bereits rund 1.000 Mitarbeiter an vier Standorten. Seitdem wurden über 100 Millionen Artikel angekauft. Vom Hauptsitz des Unternehmens in Berlin werden auch die länderspezifischen Plattformen für Großbritannien, Frankreich und Österreich gesteuert. Mittlerweile ist momox der größte Händler für gebrauchte Waren bei Amazon und eBay in Deutschland. Weltweit liegt momox auf Platz 2 der erfolgreichsten Amazon Händler.

Über Zendesk

Mit Zendesk können Unternehmen bessere Beziehungen zu ihren Kunden aufbauen. Die Kundenservice-Software verbessert die Interaktion mit dem Kunden und sorgt dafür, dass Unternehmen ihre Kunden wirklich verstehen. Mehr als 75.000 Unternehmen nutzen Zendesk in 150 Ländern. Zendesk 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