

Vileda startet globalen IT-Helpdesk mit Zendesk

Internationale Zusammenarbeit der lokalen IT Support-Einheiten wird in zentralem Cloud-Tool realisiert

Weinheim/Berlin, 13. Januar 2016 – Freudenberg Home and Cleaning Solutions, das international führende Markenartikelunternehmen für Reinigungsartikel und -systeme sowie Wäschepflegeprodukte, hat sich für die Organisation seines internen IT-Helpdesks für Zendesk, einen führenden Anbieter von cloud-basierter Kundenservice-Software, entschieden. Zendesk löste Ende 2015 die bestehende, veraltete On-Premise-Lösung ab. Ausschlaggebend für die Entscheidung für Zendesk war vor allem die Flexibilität, Performance und einfache Bedienbarkeit der Lösung. Nach nur sechs Wochen Implementierung und Migration der wichtigsten Rumpfdatensätze aus dem Altsystem ging der Zendesk Helpdesk bei Freudenberg Home and Cleaning Solution live. Das Unternehmen, das hierzulande durch die Marke Vileda bekannt ist, hat damit auf einen Schlag den eigenen IT-Support von einer unflexiblen und schwerfälligen Lösung auf eine flexible und schnelle Plattform überführt.

„Unser vorheriges System war schlichtweg in die Jahre gekommen. Die Lösung konnte mit den sich wandelnden Herausforderungen eines wachsenden, globalen Support-Teams einfach nicht mehr Schritt halten“, erinnert sich Martin Schmidt, Corporate IT Service Manager bei Freudenberg Home and Cleaning Solutions. „Wir suchten ein Tool, das sich schnell und ohne großen Aufwand an unsere Anforderungen anpassen lässt und von jedem Mitarbeiter ohne viele Vorkenntnisse intuitiv bedient werden kann. Aufgrund unserer Strategie einer konsequenten Auslagerung von Nicht-Kernprozessen war schnell klar: nicht mehr On-Premise, sondern „as a Service“ muss es sein. Schnell einsatzbereit, flexibel und ohne großes Beratungsprojekt.“ Besonderes Augenmerk wurde hierbei auf das Thema Sicherheit und Datenschutz durch professionelles Hosting innerhalb der EU gelegt.

Insgesamt 60 Agenten, verteilt auf die 38 weltweiten Standorte, arbeiten ab sofort in der Cloud-Lösung zusammen. Das Organisationsmodell von Zendesk ermöglicht dabei auch gerade dem IT Service Management eine zentrale Übersicht und Kontrolle der dezentralen Teams. So können einzelnen Mitarbeitern und Agenten unterschiedliche Rollen zugewiesen werden, die wiederum den Zugriff auf bestimmte Reports, lokale und globale Kennzahlen oder Auswertungen erlauben. Von den weltweit rund 3.000 Mitarbeitern gehen monatlich rund 2.000 Tickets über den IT-Helpdesk ein. Je nach Landessprache, Problemstellung oder Tickethistorie werden diese direkt einem entsprechenden Agenten zugewiesen. Templates und vorgefertigte Textbausteine erleichtern die Bearbeitung der Tickets und verkürzen die Zeit bis zur Lösung einer Anfrage.

„Die Zufriedenheit innerhalb des Serviceteams ist mit dem Einsatz von Zendesk deutlich gestiegen, weil wir effizienter und zielgerichteter arbeiten können. Und das wirkt sich natürlich auch auf unsere Kollegen aus, die Hilfe für ihr IT-Problem bei uns suchen“, erklärt Martin Schmidt. „Der schnelle Erfolg der Zendesk-Lösung hat viele Unternehmensbereiche überzeugt und wir loten aktuell weitere Einsatzszenarien aus – gerade natürlich auch in Richtung Endkundenservice“. Und Steffen Teske, Director Central and Eastern Europe bei Zendesk, fügt hinzu: „Freudenberg Home and Cleaning Solutions ist ein sehr gutes Beispiel dafür, wie eine globale Supporteinheit besser und effizienter zusammenarbeiten kann, wenn sie die richtigen Werkzeuge an die Hand bekommt. Nur mit der



notwendigen Flexibilität, Übersichtlichkeit und Struktur ist diese Aufgabe zu meistern. Und nur so entsteht ein globales Service-Team.“

Über Freudenberg Home and Cleaning Solutions

Freudenberg Home and Cleaning Solutions ist ein international führendes Markenartikelunternehmen für Reinigungsartikel und -systeme sowie Wäschepflegeprodukte. In fast allen Ländern ist das Unternehmen Marktführer. Die Produkte sind unter den Markennamen Vileda®, O-Cedar®, Wettex®, Gala® und SWASH® bekannt. Detaillierte Marktkenntnisse, Innovationen, neue, effektive Produkte und eine starke Kundenorientierung sind die Erfolgsfaktoren der Geschäftsgruppe. Sie werden ergänzt durch Markt- und Kundenforschung auf internationaler Basis, Innovationszentren und Produktionsstätten in allen Weltregionen und durch ein eigenes Vertriebsnetz in mehr als 35 Ländern.

Über Zendesk

Zendesk bietet eine Kundenservice-Plattform, die Unternehmen und ihre Kunden näher zusammenbringt. Mehr als 60.000 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