

Zendesk vereinfacht Telefon-Support mit Advanced Voice

Unternehmen können nun mit nur einer Plattform alle Kanäle verwalten und so ihre Kundenbeziehungen stärken

Berlin, 20. Januar 2016 – Zendesk, Anbieter einer cloud-basierten Kundenservice-Plattform, hat sein Angebot für integrierten Telefon-Support verbessert. Die neue Lösung „Advanced Voice“ ist direkt in die Zendesk-Plattform integriert und steht allen Zendesk-Kunden ab sofort zur Verfügung.

Obwohl Unternehmen viele Kundenanfragen mittlerweile auch über andere Kanäle als das Telefon bearbeiten, haben Verbraucher bei bestimmten Anliegen, wie der Auflösung eines Accounts, der gleichzeitigen Buchung verschiedener, städteübergreifender Flüge oder der Erklärung einer Rechnung, einen intensiveren Gesprächsbedarf. Das Telefon wird also zunehmend zu einem Ausweichkanal für besonders komplexe Kundenanfragen und -probleme. Unternehmen, die diese Möglichkeit des Telefonsupports nahtlos in ihren gesamten Kundenservice integrieren, bieten ihren Kunden somit eine Anlaufstelle auf jedem Kanal. Dies wirkt sich positiv auf ihre Kundenbeziehungen aus. Dieser Service lässt sich mit einzelnen, nicht verknüpften Lösungen für jeden Kanal nur sehr schwer umsetzen.

„Unsere Kunden wollten die Zendesk-Lösung auf allen ihren Kanälen anbieten. Das schließt den vollständig integrierten Service per Telefon mit ein, der die Bearbeitung komplexerer Anfragen durch das Gespräch mit einem Service-Agenten ermöglicht“, sagt Matt Price, SVP, Emerging Businesses and Corporate Marketing bei Zendesk. „Mit Advanced Voice machen wir die nächste Generation des Kundenservice-Centers für Unternehmen aller Branchen wesentlich zugänglicher.“

Advanced Voice bietet interaktive, mehrstufige Antwortfunktionen, die den Kunden sofort an den richtigen Service-Agenten oder die passende Abteilung weiterleiten. Hierüber lassen sich auch Antworten aufnehmen, um per Telefon automatisch Frequently Asked Questions (FAQs) abzuhören. Intelligente Transfer-Technologien erleichtern Service-Agenten die Übergabe von Anfragen an einen anderen Support-Mitarbeiter. Darüber hinaus vermeiden sie sich wiederholende Konversationen und beschleunigen die Zeit bis zur Lösung einer Anfrage. Zusätzliche Features:

- Echtzeit-Dashboards ermöglichen Kundenmanagern die Aktivitäten der Service-Agenten einzusehen und, wenn nötig, anzupassen.
- Die Daten des Telefonsupports können mithilfe von Insights, Zendesks Analyse-Tool, ausgewertet werden, um Prozesse zu überprüfen und ein Verständnis für den integrierten Telefon-Support in der Gesamt-Kundenservice-Strategie zu entwickeln.
- Benutzerdefinierte, automatisierte Einstellungen ermöglichen den Service-Agenten, ihre laufenden Anfragen abzuschließen, bevor weitere Telefonate eingehen.
- Die Funktion „Multiple Schedules“ versetzt global agierende Unternehmen in die Lage, spezielle Geschäftszeiten an verschiedene Telefonnummern zu knüpfen, um komplexere, weltweite Bürozeiten abzubilden.



Unternehmen können Advanced Voice innerhalb weniger Minuten ohne zusätzliches Equipment implementieren. Service-Agenten können dann Telefonate über dieselbe Multi Channel-Plattform aus tätigen oder annehmen, über die sie auch alle anderen Kanäle verwalten. Advanced Voice steht allen Zendesk-Kunden als Testversion frei zur Verfügung unter www.zendesk.com/voice.

Über Zendesk

Zendesk bietet eine Kundenservice-Plattform, die Unternehmen und ihre Kunden näher zusammenbringt. Mehr als 64.000 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