

helphouse.io

Shaping New Tomorrow



Shaping New Tomorrow

Shaping New Tomorrow ist ein dänisches Bekleidungsunternehmen, das 2017 gegründet wurde. Ihre Vision ist es, mehr Freiheit in das Leben ihrer Kunden zu bringen, indem sie die Qualität Ihrer Alltagsgarderobe verbessern und sicherstellen, dass die Kleidung, in der Sie relaxen oder arbeiten, die Sie auf Partys oder formellen Anlässen tragen, bequem und stilvoll ist.

SHAPING NEW TOMORROW.

Zendesk produkte



zendesk
support



zendesk
guide



zendesk
chat

Marketplace apps



surveypal

★ Trustpilot

Problem

Das Hauptproblem war, dass Shaping New Tomorrow mit den Kundenanfragen nicht mithalten konnte. Sie hatten nicht genug Agenten und verwendet zu viel Zeit mit manueller Arbeit. Sie strebten eine Verbesserung an, während sie gleichzeitig den Service persönlich halten wollten.

Sie benötigen:

- Hilfe bei der Ticketumleitung
- Mehr Zeit für die Berichterstattung
- Besseres CSAT

Implementierung

- Automatisierte Arbeitsprozesse
- Dynamische Inhaltseinrichtung
- Vorbereiten von Zendesk für mehrere Sprachen
- Best-Practice-Trigger und automatisierte Installation
- Einrichtung nach Best-Practice-Ansichten
- Erstellung von Ursachencodes

Ergebnisse

Shaping New Tomorrow erreichten ihre Ziele für die Zusammenarbeit. Die Zeit für einen persönlichen Service ist jetzt geschaffen, nämlich dort wo er am meisten benötigt wird – und beachten Sie bitte, dass sie diese Ziele mit nur zwei anstatt mit drei Agenten erreichen konnten!

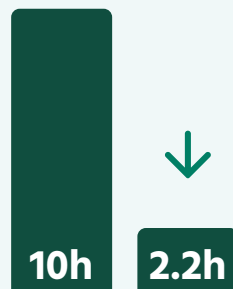
Das Unternehmen war in der Lage ihren Workflow zu optimieren, was ihre KPIs erheblich verbesserte.

Sie haben jetzt eine effektive Ticketumlenkung und konnten dadurch ihre Kundenanfragen um 50 % reduzieren. Dies spart Zeit für die restlichen Anfragen, was in gewisser Weise zeigt, dass die Antwortzeiten kürzer sind und die CSAT dadurch erhöht ist.

Ihren Umsatz hat sich außerdem von 400.000 EUR im Jahr 2017, auf 8,7 Mio. EUR Umsatz im Jahr 2019, verbessert.

Tickets reduziert
50%

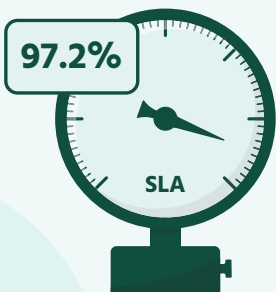
Tickets auf 50% reduziert



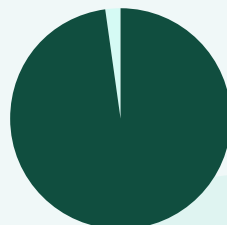
'Erste Antwort' von 10 Stunden auf 2,2 Stunden verkürzt



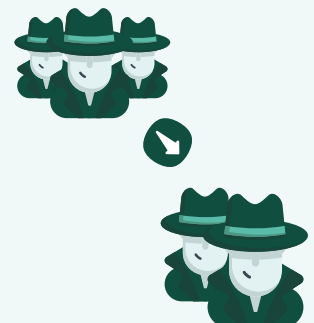
Die Zeit der vollständigen Lösung ging von 14,2 Stunden auf 12,1 Stunden zurück



SLA von 91,4% auf 97,2% gestiegen



CSAT 98%



Anzahl der Agenten um 33,3% reduziert



“ Wir haben uns für helphouse.io entschieden, da wir mit jemandem zusammenarbeiten wollten, der viel größeres und besseres Fachwissen in Bezug auf das System hat, als wir. Außerdem wollten wir eine Partnerschaft, die uns helfen konnte, das ganze Potenzial der Plattform zu nutzen, bei kontinuierlicher Anpassung an die Möglichkeiten des Programms und die Umstände des Unternehmens. Anders als bei dem ersten Setup, das wir mit helphouse.io gemacht haben, arbeiten wir kontinuierlich mit Verbesserungen, Updates und Optimierungen, die uns schneller und besser machen und zusätzlich unseren Kundenservice straffen.

Das wichtigste Ergebnis der Zusammenarbeit ist die gute Beziehung zu helphouse.io und die Unterstützung die wir erhalten, was dazu führt, dass die Arbeit erledigt wird und Probleme behoben werden, die wir nicht selbst lösen konnten.

Sebastian Juul Jensen

Customer Relations Manager - Shaping New Tomorrow