

helphouse.io

TV 2



TV 2

TV 2 DANMARK wurde 1988 gegründet und ist das Unternehmen hinter Dänemarks meist gesehenem Fernsehkanal TV 2. Außerdem ist TV 2 die „Fernsehfamilie“ des Landes, die am häufigsten frequentiert wird - bestehend aus sieben verschiedenen Kanälen. TV 2 PLAY ist ein On-Demand Streaming-Service, bei dem Shows, Sport und Live-TV geschaut werden können.



Zendesk produkte



zendesk
support



zendesk
guide



zendesk
chat



zendesk
talk

Marketplace apps



gert.io

Problem

Sie erlebten einen zunehmenden Druck im Kundenservice mit Anfragen aus mehreren Kanälen und Plattformen. Der Kundenservice war zu ineffektiv und sie hatten nur begrenzte Support-Tools. Sie wollten den Support optimieren damit sie den richtigen Kunden, die erforderliche Unterstützung bieten konnten.

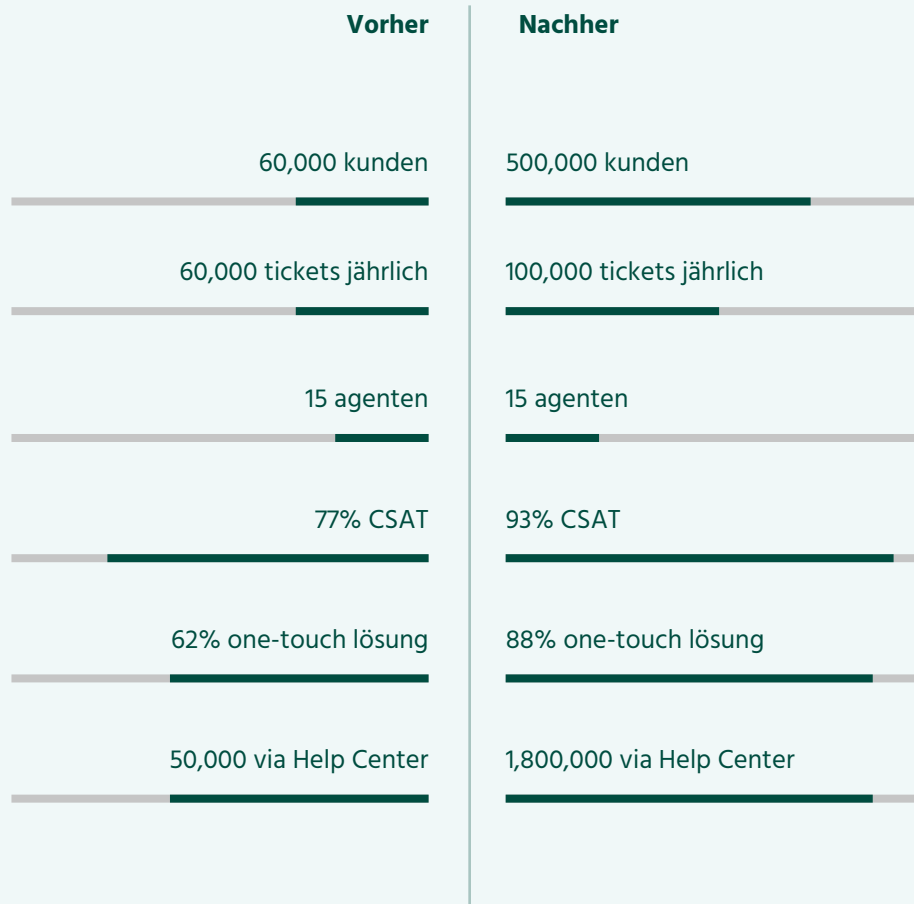
Implementations

Als ein Schritt im Übergang zu Zendesk, hat helphouse.io ein Help-Center entworfen, das Kunden hilft, sich selbst zu helfen, was zu einer viel höheren Ticketauslenkung führt.

Ergebnisse

Mit dem Design des Help-Centers konnte TV 2 PLAY die Anzahl der Tickets, im Vergleich zur Anzahl der Kunden, deutlich reduzieren. Der viel leichtere Weg zur Selbsthilfe resultiert in eine höhere CSAT, da Kunden ihre Probleme schnell alleine lösen konnten.

TV 2 schätzt, dass durch die Gestaltung des Help-Centers durch helphouse.io. jährlich +200.000 EUR freigesetzt wurden. Die Ticketauslenkung ist auf 95% gestiegen und die gesamte ROI ist, zwei Jahre nach der Implementierung von Zendesk, auf 438% gewachsen.





“ ” helphouse.io hat von Anfang bis Ende, in Bezug auf die Einführung unseres neuen Kundenportals, professionelle Anleitungen gegeben. helphouse.io stellte uns nicht nur ein standardisiertes Produkt zur Verfügung, sondern präsentierte uns auch eine maßgeschneiderte und innovative Lösung, die die Herausforderungen und Probleme behob, mit denen wir auf unserer vorherigen Website konfrontiert waren.

helphouse.io war großartig darin, sich mit unseren Bedürfnissen und nicht zuletzt mit den Bedürfnissen unserer Kunden und Benutzer, vertraut zu machen. Deshalb haben wir heute ein einzigartiges Kundenportal, das zeigt, wie stolz und ehrgeizig wir sind.

Kristian Petersen

Head of Customer Operations – TV 2 PLAY