

# Ist Ihr Kundenservice bereit für den Urlaub?

**Zendesk-Tipps für Ihren Kundenservice**



## Wie viele dieser Aussagen können Sie abhaken?

- Wir erhalten viele Anfragen zum gleichen Thema
- Während der Urlaubszeit haben wir Probleme, mit der Nachfrage Schritt zu halten
- Unsere Kundenservice-Mitarbeiter können bei der Beantwortung von Anfragen den Kundenverlauf nicht sehen
- Es fällt in Urlaubszeiten und bei Krankheit nicht leicht, die Arbeit der Anderen zu übernehmen und sie entsprechend abzudecken
- Wir erhalten eine große Anzahl von Anfragen und können schwer Schritt halten
- Wir möchten Zeit und Geld sparen

Zögern Sie nicht, weiterzulesen, wenn Sie zwei oder mehr der obigen Aussagen ankreuzen konnten.

## Haben Sie weniger als zwei Aussagen angekreuzt?

Lesen Sie trotzdem weiter - vielleicht lernen Sie noch etwas.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie wie Sie, mit Zendesk als Omnichannel-System, einige der oben aufgeführten Herausforderungen lösen können. Wir stützen uns dabei auf Geschichten unserer Kunden, das Know-how aus der Durchführung von mehr als 500 Setups und die Erfahrungen, die wir mit der Arbeit und Beratung von Kunden wie Danfoss, ABOUT YOU, Schneider Electric & KIA Motors haben.



## Exzellenter Kundenservice ist wichtiger denn je - nicht nur im regulären Betrieb, sondern auch in der Urlaubszeit.

Wie viele Mitarbeiter arbeiten in der Urlaubszeit in Ihrem Unternehmen gleichzeitig? Wie viele Mitarbeiter müssen mit dem gleichen Servicedruck umgehen? Sind Sie bereit, während der nächsten Urlaubszeit einen hohen Standard an Kundenservice aufrechtzuerhalten?

### Auf dem heutigen Markt ist der Kunde König.

Kunden haben eine Fülle von Online-Shops zur Auswahl. Sind sie mit Ihrem Kundenservice nicht zufrieden, dann wenden sie sich an einen Ihrer vielen Konkurrenten.

Diese Situation hat auch zu einer Änderung der Support-Funktion geführt, in der heute die Kunden die Interaktion definieren. Immer mehr Verbraucher erwarten, dass Unternehmen verfügbar sind, wann und wo auch immer es für sie am bequemsten ist.

**52 %** der unzufriedenen Kunden teilen ihre schlechten Erfahrungen mit Familie und Freunden, und **68 %** dieser Kunden werden nicht wieder bei Ihnen einkaufen.

Daher ist es wichtiger denn je, den besten Kundenservice zu bieten und sich in diesem Parameter von Ihren Mitbewerbern zu unterscheiden. Bald beginnen die Sommerferien. Eine Jahreszeit, in der Ihre Mitarbeiter abwechselnd Urlaub machen und Ihr Team etwa sechs Wochen lang unvollständig ist. Aufgrund der Sommerferien werden Ihre Kunden jedoch nicht aufhören, online einzukaufen. Sie genießen ihre Freizeit und die Zeit, online zu shoppen.

Um mit weniger Mitarbeitern den gleichen hohen Grad an Kundenservice und Effizienz zu gewährleisten, müssen die Bedingungen eine reibungslose Zusammenarbeit bei Kundenanfragen ermöglichen.

Zendesk kann beim Erstellen dieser Bedingungen helfen. Zendesk bietet Ihnen eine gemeinsame Plattform, um alle Kundenanfragen zu verfolgen. In den folgenden Abschnitten werden wir Sie durch eine normale Urlaubssituation für ein Kundenserviceteam führen, das kein Ticketsystem hat. Was sind die Herausforderungen? Was ist die Lösung? Und was ist das Ergebnis?

## Typische Herausforderungen - vielleicht kennen Sie diese?

Die größte Herausforderung für unsere Kunden vor der Implementierung von Zendesk besteht darin, dass sie bei der Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen nicht einfach auf aktive oder frühere Dialoge mit Kunden zugreifen konnten.

Diese Einschränkung war insbesondere in der Urlaubszeit ein Problem, da die Kundenservicemitarbeiter, die zuvor mit einem bestimmten Kunden Gespräche geführt hatten, jetzt im Urlaub waren. Die gesamte vorherige Korrespondenz wurde in persönlichen Posteingängen aufbewahrt, und der Austausch von Wissen zwischen Kollegen oder Teams war während der Abwesenheit dieser Mitarbeiter nicht möglich.

Eine weitere große Herausforderung, der wir häufig begegnen, ist der Zeitmangel. Die gleiche Anzahl von Anfragen innerhalb des üblichen Zeitrahmens zu bearbeiten, wenn Mitarbeiter im Urlaub sind, und das Team kleiner ist, ist schwierig.

In der aktuellen On-Demand-Kultur erwarten Kunden eine Antwort, sobald sie diese benötigen. Und je länger sie warten müssen, desto schlechter wird die Erfahrung, die sie beim Einkaufen mit Ihnen machen.

Die Lösung für diese Herausforderungen kann darin bestehen, ein Omnichannel-System wie Zendesk zu implementieren und Kunden Zugriff auf geeignete Self-Service-Tools zu gewähren, mit denen sie die Antwort auf ihre Fragen selbst finden können.

## Wie lösen wir das?

Zendesk wurde von Anfang an mit Blick auf Kundenservice und Omnichannel entwickelt. Dies bedeutet, dass das System alle Anfragen von verschiedenen Kanälen wie SoMe, E-Mail, Chat, Anrufen usw. einfach an einem Ort sammeln kann. Alle Ihre Kundenanfragen landen somit an einem Ort, an dem alle Kundenservicemitarbeiter darauf zugreifen können.

Durch die verbesserte Zugänglichkeit wird die Herausforderung gelöst, dass Ihre Mitarbeiter nicht in der Lage sind, Kundenanfragen zu übernehmen und die Kundenhistorie anzuzeigen. Darüber hinaus stehen Ihnen bei Zendesk eine Reihe von sofort einsatzbereiten Add-ons zur Verfügung, mit denen sich Produktivität und Zusammenarbeit verbessern lassen. Beispielsweise gibt es ein Add-on, mit dem Sie E-Mails an Dritte, außerhalb von Zendesk, schreiben können, ohne das Zendesk-Fenster zu verlassen. Der E-Mail-Verlauf bleibt sogar in Zendesk und wird dem Ticket und dem Ticketverlauf hinzugefügt. Auf diese Weise können Sie gemeinsam und abteilungsübergreifend, mit Personen außerhalb von Zendesk, an Kundenanfragen arbeiten.

**80 %** aller Kundenservicefälle sind wiederkehrende Probleme. Wiederkehrende Probleme können von einem Chatbot oder einer FAQ behandelt werden, um den Druck auf Ihre Mitarbeiter zu verringern und die Wartezeit für Ihre Kunden zu verkürzen.

Um die Herausforderungen vieler Anfragen und weniger Mitarbeiter zu lösen, empfehlen wir den Zugriff auf hochwertige Self-Service-Lösungen. Sie vermeiden es, wertvolle Zeit für die Beantwortung vieler Anfragen zu denselben Themen aufzuwenden.



Zu den richtigen Self-Service-Lösungen gehört die Implementierung eines nützlichen Help-Centers mit Artikeln, die den Kunden die Antworten geben, nach denen sie suchen. Mit anderen Worten: Gute Artikel mit dem richtigen Inhalt.

Eine weitere wesentliche Voraussetzung für die Einrichtung einer hochwertigen Self-Service-Lösung ist ein Widget. Ein Widget stellt sicher, dass Ihre Kunden immer ein Suchwerkzeug zur Hand haben - wo immer sie auf Ihrer Website sind oder wie weit sie sich im Kaufprozess befinden. Darüber hinaus kann die Chat-Funktionalität im Widget implementiert werden, um alles an einem Ort zu sammeln, sodass der Kunde mühelos weitermachen kann, wenn er die Antwort selbst nicht findet.



## Was sind die Ergebnisse?

Laut „Shaping New Tomorrow“ zeigen sich die Auswirkungen der Implementierung von Zendesk in einer verbesserten internen Zusammenarbeit und einem hochwertigeren Kundenservice.

  Zendesk hat es uns erleichtert, zusammenzuarbeiten, effizient zu arbeiten und unseren Kunden in der Urlaubszeit den besten Kundenservice zu bieten.

**Sebastian Juul Jensen**, Customer Relations Manager bei Shaping New Tomorrow  
Zendesk-Benutzer seit zwei Jahren

Viele weitere Kunden von uns können ähnliche Ergebnisse melden. Tatsächlich glauben 66,7 % unserer Kunden, dass Zendesk es ihnen erleichtert hat, während der Urlaubszeit, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten.

## Resultaterne af at implementere en Zendesk løsning kan forklares kort:

- Mitarbeiter können sofort auf Kundenanfragen antworten und auf alle vorherigen Anfragen desselben Kunden zugreifen.
- Mitarbeiter haben einen Überblick über aktuelle Dialoge und können die Anfrage einfacher an relevante Abteilungen weiterleiten.
- Verbessertes Kundenerlebnis und Kundenservice - ohne dass es Arbeitsstunden kostet.
- Arbeitszeit sparen und Druck abbauen - auch in der Urlaubszeit.
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit.

Durch die Verbesserung der Arbeitsabläufe und die Bereitstellung idealer Optionen, um Kundenanfragen beim ersten Mal bestmöglich zu beantworten, werden Zufriedenheit und Effizienz Ihrer Mitarbeiter gesteigert.

## Die Ergebnisse der Implementierung großartiger Self-Service-Optionen sind:

- Kunden sind mit der Erfahrung und dem Service zufrieden, während Sie keine extra Arbeitszeit benötigen. Stattdessen werden Kapazitäten frei, sodass sich die Mitarbeiter auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Während der Urlaubszeit werden außerdem Ressourcen freigesetzt, durch die Sie wiederum Mitarbeiter in den Urlaub schicken können und gleichzeitig weniger arbeiten müssen, da Sie in der Lage sind, mit der Nachfrage Schritt zu halten.
- Sie erhöhen die Auslenkung Ihrer Tickets. Dies geschieht, wenn Kundenanfragen Ihr Kundenserviceteam nie erreichen, weil die Kunden die Antwort selbst finden. So hat „TV2 PLAY“ durch die Implementierung einer wirklich guten und gründlichen Self-Service-Lösung eine Ticketauslenkung von nicht weniger als 95 % erreicht.

## Machen Sie das Beste aus Ihrer Zendesk-Investition mit **helphouse.io**

Durch die Zusammenarbeit mit helphouse.io können Sie das volle Potenzial von Zendesk ausschöpfen und Ihre Investition optimal nutzen. Bei helphouse.io sind wir Kundenserviceexperten. Wir haben einigen der bekanntesten nordischen Marken dabei geholfen, ihren Kundenservice zu optimieren, indem wir Lösungen für Zendesk entwickelt und implementiert haben, die einen (positiven) Eindruck auf das Endergebnis hinterlassen.



Also ... haben Sie eine, zwei oder mehr Aussagen auf Seite 1 angekreuzt, und haben wir Sie dazu gebracht, bis hierher zu lesen? Dann wäre vielleicht jetzt ein guter Zeitpunkt, um Ihnen vorzuschlagen, mit unseren #helpsome Zendesk-Experten und -Beratern über eine mögliche Lösung und Einrichtung zu sprechen, die zu Ihrem Unternehmen passt. Erzählen Sie uns von Ihrer aktuellen Situation und wir bieten Beratung und Anleitung zu möglichen Entwicklungen.



## **“Aber kann dies noch vor den Ferien umgesetzt werden?” Fragen Sie sich vielleicht.**

Die Antwort ist einfach: Ja, das kann es! Zendesk ist das führende System in Bezug auf Einfachheit und unkomplizierte Verwaltung. Daher ist auch für die Einrichtung nicht viel Zeit erforderlich. Ein einfaches Set-up dauert nur etwa drei Wochen - von der Unterzeichnung der Vereinbarung bis zur Inbetriebnahme Ihres Systems, und eine Schulung zur Verwendung inbegriffen. Danach sind Sie in der Lage, die Sommerferien durchzuarbeiten und den gleichen hohen Kundenservice wie gewohnt aufrechtzuerhalten.