

#helphouse

**Wie ein Helpdesk
Ihrem Kundenservice
einen Mehrwert
verleiht: 5 Dinge, die
Sie beachten müssen**



Inhalt

- 01** Steigert es die Produktivität Ihrer Support-Mitarbeiter?
- 02** Wird eine verstärkte Automatisierung ein besseres Kundenerlebnis bieten?
- 03** Verbessert es die Mitarbeiterzufriedenheit?
- 04** Sparen Sie Zeit und Geld?
- 05** Kann das System entwickelt und skaliert werden?

Guter Kundenservice ist wichtiger denn je

Helpdesk-Systeme sind auf dem Vormarsch und das aus gutem Grund.

Es kann nämlich eine große Hilfe in der Kundenserviceabteilung sein, eine gemeinsame Plattform zu haben, um alle Kundenanfragen im Auge zu behalten.

Die Support-Rolle hat sich geändert, und heute sind es die Kunden, die die Interaktion definieren.

Verbraucher erwarten zunehmend, dass Unternehmen verfügbar sind, wann und wo es für sie am bequemsten ist. Tatsächlich wechseln 52 % der Verbraucher den Anbieter aufgrund eines schlechten Kundenservice und wenn ein Kunde verloren geht, werden 68 % nicht zurückkehren.

Bevor Sie jedoch in ein System investieren, ist es wichtig, dass Sie sich versichert haben, dass es einen Mehrwert für Ihr Unternehmen bietet.

Deshalb haben wir eine Reihe von Punkten gesammelt, auf die Sie bei der Auswahl eines Helpdesk-Anbieters besonders achten müssen.





01

Erhöht es die Produktivität Ihrer Support-Agenten?

Während eines regulären Arbeitstages haben Support-Mitarbeiter unzählige Interaktionen mit verschiedenen Kunden.

Bei jeder Interaktion müssen sie das Anliegen des Kunden schnell verstehen und eine angemessene Lösung finden. Mit einer Helpdesk-Lösung werden alle Informationen über den Kunden an einem Ort gesammelt, was den Support-Mitarbeitern die Arbeit erleichtert, weil sie nicht nach verschiedenen Informationen suchen müssen.

Darüber hinaus erhalten Kunden ein befriedigenderes Erlebnis, weil der Support-Agent nicht mit bereits vorgeschlagenen Lösungen kommt oder Dinge fragt, die der Kunde bereits beantwortet hat.

Gleichzeitig stehen Support-Mitarbeiter jedoch auch häufig vor Fragen, die Sie schon mehrmals am Tag beantwortet haben und dies ist sehr zeitaufwändig.

Durch die Automatisierung von Routineanfragen wird die Anzahl der Anfragen, die manuelle Antworten benötigen, reduziert.

Alles in allem bedeutet dies eine Steigerung der Produktivität, da der Support-Agent keine Zeit mit sich wiederholenden Aufgaben verbringen muss und sich stattdessen auf „schwerere“ Anfragen konzentrieren kann.

Eine wichtige Überlegung bei der Auswahl eines Helpdesk-Anbieters, ist ein System zu wählen, das so intuitiv und benutzerfreundlich ist wie möglich. Da ein falsches System zu noch mehr administrativen Aufgaben führen kann.



02

Wird erhöhte Automatisierung eine bessere Customer Experience bieten?

Wussten Sie, dass Kunden bereit sind, das 4- bis 5-fache für ein Produkt zu zahlen, wenn sie eine gute Customer Experience hatten?

Service ist ein wichtiger Bestandteil einer guten Kundenerfahrung. Es ist wichtig, dass Kunden Antworten auf ihre Fragen erhalten, wenn sie danach suchen.

Durch die Automatisierung bestimmter Teile des Kundenservices kann das Unternehmen die Anforderungen eines modernen Verbrauchers besser erfüllen, zum Beispiel mithilfe von Selbsthilfetools.

Dies bedeutet, dass Kunden schnell Antworten auf ihre Fragen erhalten können und somit haben sie eine bessere Erfahrung - und dies wiederum bedeutet weniger direkte Anfragen in der Kundenserviceabteilung.

Eine erhöhte Automatisierung kann in einigen Fällen dazu führen, dass sich die Interaktion mit dem Unternehmen weniger persönlich anfühlt. Stellen Sie daher sicher, dass der Schwerpunkt auf der Automatisierung interner Prozesse liegt, die heute manuell abgewickelt werden – z. B. dass Anfragen direkt an den richtigen Mitarbeiter gehen. Damit keine Zeit dafür aufgebracht werden muss, E-Mails weiterzuleiten oder den richtigen Personen zukommen zu lassen.

Gleichzeitig zeigen Umfragen, dass die Verbraucher unzufrieden sind, wenn die Selbsthilfe fehlschlägt und sie den Kundenservice kontaktieren müssen. Deshalb ist es wichtig, dass die Selbsthilfefunktion intuitiv und übersichtlich aufgebaut ist.

03

Verbessert es die Mitarbeiterzufriedenheit?

Ein umfassendes Softwaresystem für alle kundenbezogenen Daten erleichtert dem Support-Mitarbeiter das Auffinden allgemeiner Antworten und Fragen und lässt ihn schnell die relevanten Informationen über den Kunden finden.

So vermeidet der Mitarbeiter, Frustration dadurch, dass er nicht in der Lage war, die notwendigen Informationen zu finden oder weil er Antworten gegeben hat, die unpassend für den Kunden waren.

Wenn das System jedoch nicht richtig strukturiert ist, kann es schnell passieren, dass es mit all den Informationen unüberschaubar wird.

Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich darauf konzentrieren ihre Ressourcen richtig anzuwenden, um ein strukturiertes und überschaubares System aufzubauen. Es soll so gestaltet sein, dass notwendige Informationen einfach und schnell zu finden sind. Gleichzeitig erhöht es auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter, wenn sie nicht immer wieder die gleichen Fragen beantworten müssen.



04

Sparen Sie Zeit und Geld?

Wir alle wissen, dass Gehälter eine laufende und teure Angelegenheit sind. Ein agiler Kundenservice kann jedoch auch zu weniger und gleichzeitig einer besseren und schnelleren Bearbeitung von Kundenanfragen führen. Dies erhöht die Produktivität und minimiert somit die Gehaltskosten für neue Mitarbeiter.

Je nach System können Sie auch Wissen intern unter den Abteilungen teilen, sodass es nicht nur die Hauptmitarbeiter sind, die damit in Berührung kommen. Dadurch wird wertvolle Zeit geschaffen, die für andere Aufgaben verwendet werden kann.

Gleichzeitig bedeutet dies, dass Zeit für Schulung und Einlernen gespart wird, weil neue Mitarbeiter sich selbst helfen und Antworten finden können.

Der Nachteil ist, dass das Finden des notwendigen Wissens leicht verwirrend werden kann, wenn das System nicht so optimiert wurde, dass es für Ihre Mitarbeiter sinnvoll erscheint.



05

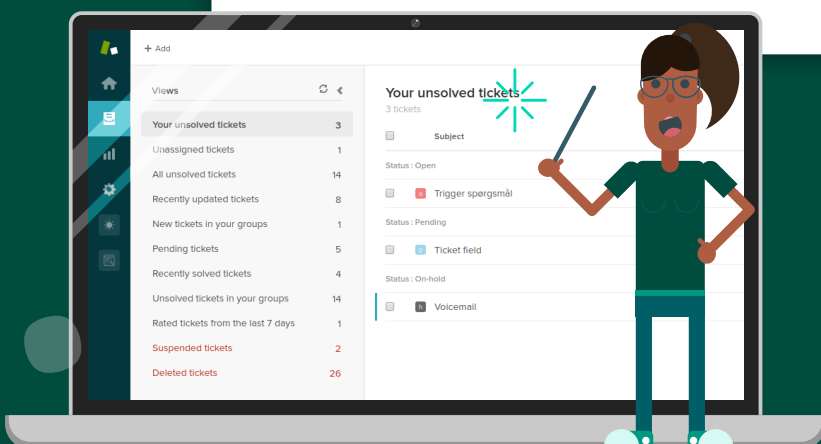
Kann sich das System entwickeln und skalieren?

Je häufiger Sie das System verwenden, desto mehr Daten entstehen, um kontinuierlich zu sehen, welche Bereiche verbessert werden können.

Deshalb sollten Sie in ein Helpdesk-System investieren, dass auch an zukünftige Bedürfnisse angepasst werden kann und mit dem Sie Ihre Aktivitäten ohne zusätzliche Kosten skalieren können.

Sehen Sie sich beispielsweise an, wie viele Benutzer zugewiesen werden können, was es kostet, die Anzahl der Tickets zu erhöhen, oder inwieweit die Selbsthilfelösung erweitert werden kann? Ein weiterer Tipp ist, sich das Kundenportfolio des Anbieters anzusehen. Wenn es ein relativ neues System ist, kann es begrenzt sein, wenn es jedoch andere größere Unternehmen bereits nutzen bedeutet dies, dass das System funktioniert.

Auch hier sind gute Strukturen wichtig. Ohne Strukturen bei der Datenerfassung passiert es leicht, dass Sie sich auf etwas konzentrieren, das in Bezug auf die Gesamtziele und KPIs des Unternehmens nicht stimmt.



Holen Sie mit **helphouse.io** das Beste aus Ihrer Helpdesk-Investition heraus

Es ist nicht günstig, in Helpdesk-Systeme wie Zendesk zu investieren.

Durch die Partnerschaft mit helphouse.io stellen Sie sicher, dass Sie die Vorteile und das Potenzial des Systems voll ausschöpfen und eine optimale Kapitalrendite erzielen.

Bei helphouse.io sind wir Experten für Kundenservice. Wir haben den größten Marken in der nordischen Region geholfen, ihren Kundenservice zu optimieren, indem wir Lösungen für Zendesk entwickelt und implementiert haben, die sich unter dem Strich (positiv) bemerkbar machen.