

helphouse.io

# Case Stories



# Inhalt

## **03** **Shaping New Tomorrow**

Die Herausforderung

Ergebnisse

Empfehlung

## **06** **TV 2**

Die Herausforderung

Ergebnisse

Empfehlung

# 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!

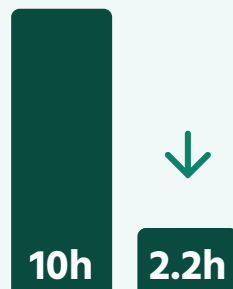
Das Unternehmen war in der Lage ihren Workflow zu optimieren, was ihre KPIs erheblich verbesserte.

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%**

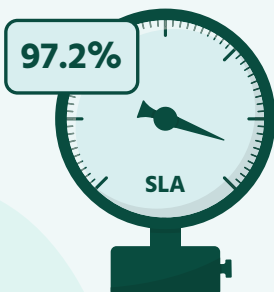
Tickets auf 50% reduziert



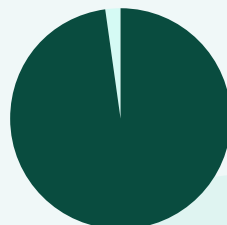
'Erste Antwort' von 10 Stunden auf 2,2 Stunden verkürzt



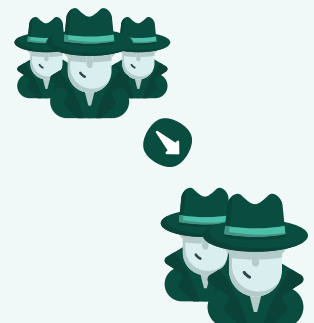
Die Zeit der vollständigen Lösung ging von 14,2 Stunden auf 12,1 Stunden zurück



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



CSAT 98%



Nur noch 2 Agenten anstatt 3



“ 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*

## TV 2

TV 2 DANMARK wurde 1988 gegründet und ist das Unternehmen hinter Dänemarks meistgesehenem 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.

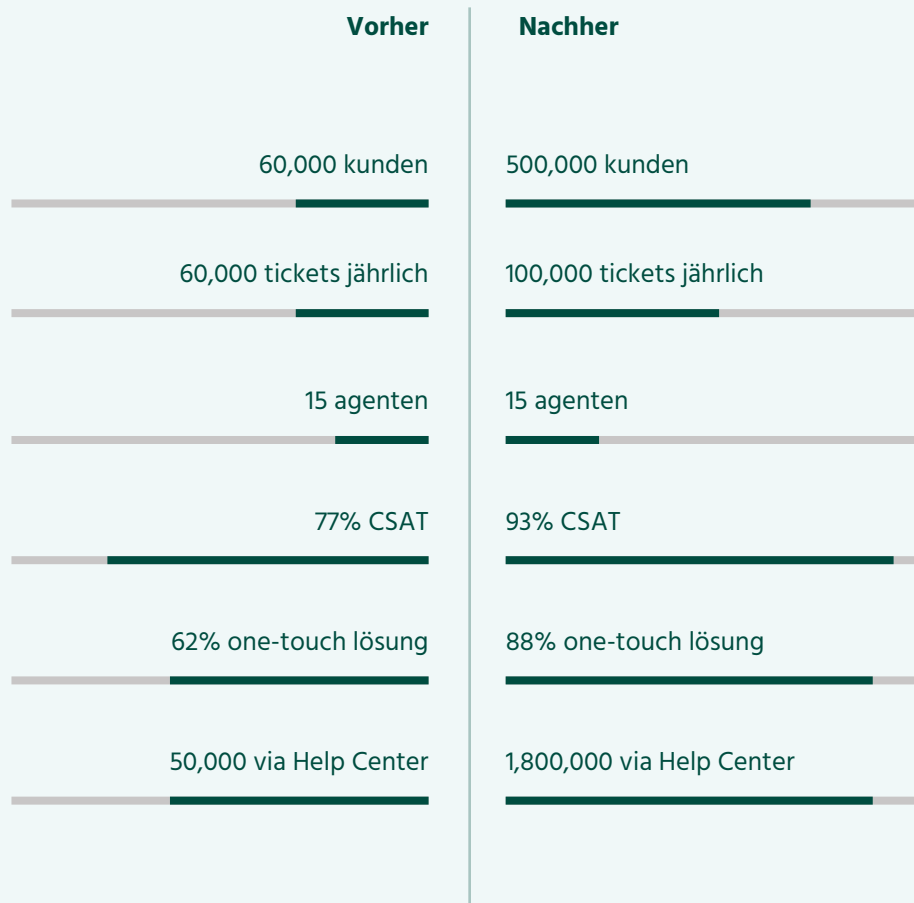
## Implementations

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*



## Unsere Mission ist es #helpsome zu sein

Wenn Sie zusätzliche Anleitungen benötigen oder tiefer in die Wunder von Zendesk eintauchen möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Account Manager Jonas Poulsen.



**Jonas Poulsen**  
Account Manager  
[jonas.poulsen@helphouse.io](mailto:jonas.poulsen@helphouse.io)  
[+45 53 65 65 06](tel:+4553656506)

Besuchen Sie unser Help-Center, um Tipps von unserem Guide und großartigen Support zu erhalten!



Verfolgen Sie unsere Aktivitäten in den sozialen Medien, wo wir Sie über Veranstaltungen, Produktankündigungen und soziale Beiträge auf dem Laufenden halten.

