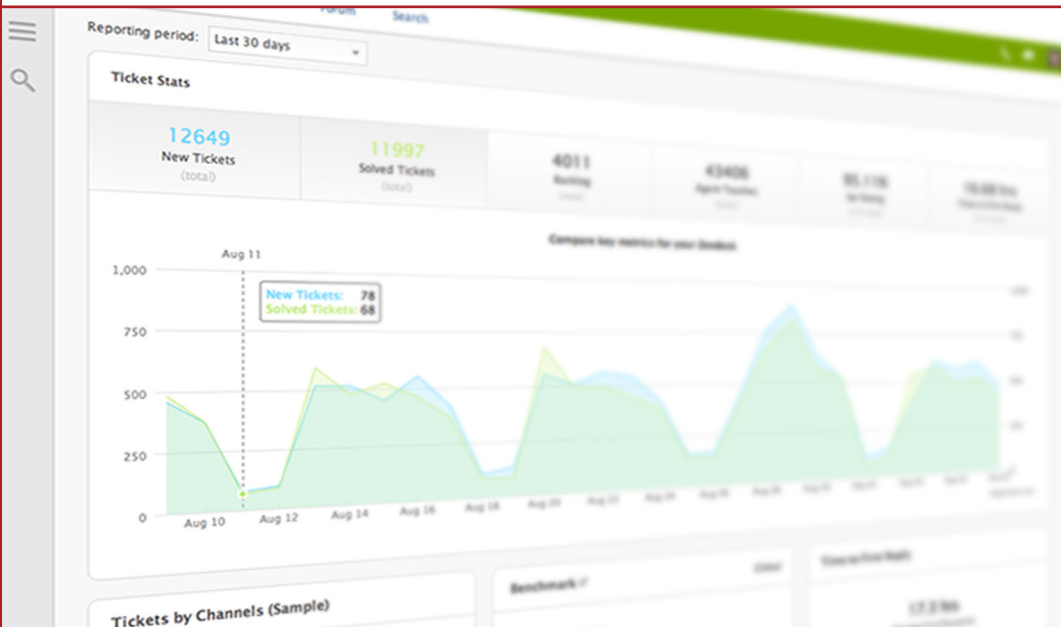


ZENDESK INTEGRATION IN DIE IDP EINFACH. KOMPLETT.



SUMMARY

Zendesk bietet branchenführende, cloudbasierte Kundenservice-Software, die sich durch übersichtliches und elegantes Design auszeichnet. Zendesk ist die schnellste und einfachste Möglichkeit, Kunden hervorragenden Support zu bieten. Die Lösung lässt sich denkbar einfach ausprobieren, kaufen, implementieren und benutzen. Sowohl Sie als auch Ihre Kunden sehen von Anfang an positive Ergebnisse.

Was ist Zendesk?

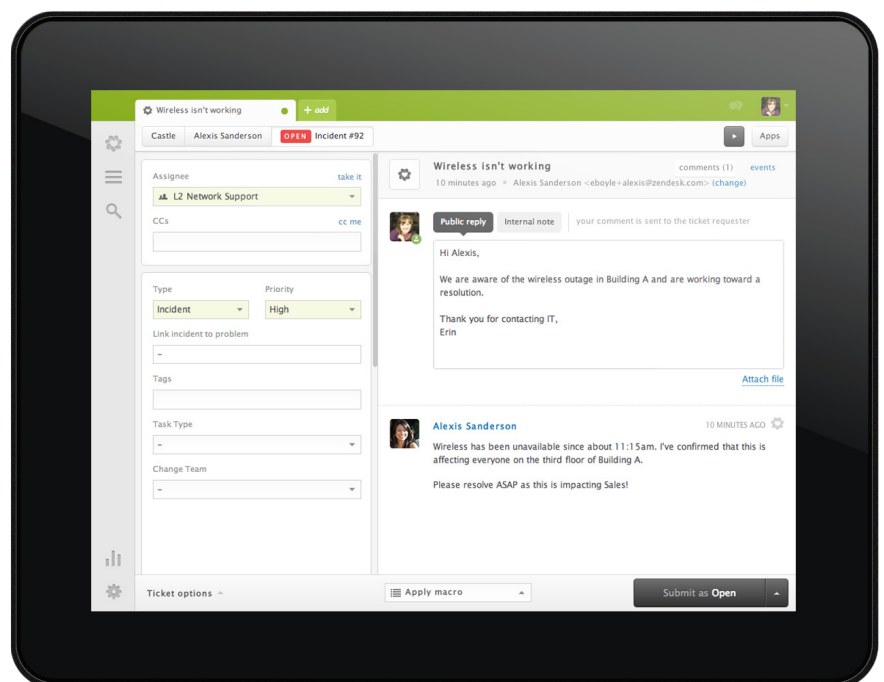
Zendesk ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Kundenservice-Software. Für wachsende Unternehmen ist Zendesk der schnellste Weg herausragenden Kundenservice anzubieten. Mehr als 25.000 Unternehmen aller Größenordnungen vertrauen Zendesk ihr wichtigstes Kapital an: Kunden, Partner und Angestellte - darunter Groupon (DE), Jenoptik und Disney. Zendesk wurde 2007 gegründet und wird von Charles River Ventures, Benchmark Capital, Goldman Sachs, GGV Capital, Index Ventures, Matrix Partners und Redpoint finanziert.

Sabienzia & Zendesk

Das Angebot beider Firmen wird durch die Kooperation zukunftsorientiert erweitert und verbessert: Zendesk gewinnt mit Sabienzia einen starken Partner für das Vertriebsgeschäft im deutschsprachigen Raum.

Sabienzia erweitert seine hochflexible Dialogplattform IDP (Interactive Dialogue Platform) unter anderem um ein innovatives und dennoch

simples Ticketing-System, welches eine wertvolle Steigerung im Qualitätsmanagement der Kunden erlaubt.





Features (Auszug)

TICKETMANAGEMENT

Zentralisieren Sie Ihre gesamte Kundenkommunikation, damit Ihnen nichts entgeht und alle Daten an einem Ort durchsucht werden können. Organisieren, priorisieren und bearbeiten Sie Supportanfragen im Team und liefern Sie Ihren Kunden präzise Antworten in kürzester Zeit.

- Identifizieren und reagieren Sie mithilfe von Ticket-Ansichten schnell auf die akut dringlichsten Probleme.
- Steigern Sie Ihre Produktivität, indem Sie Business-Regeln mit Triggern automatisieren und erstellen Sie mit den sogenannten Makros Antwortvorlagen für häufig gestellte Fragen.
- Arbeiten Sie mit anderen Teammitgliedern zusammen – in Ihrem eigenen Unternehmen oder mit anderen Zendesk-Accounts – und erfreuen Sie Ihre Kunden mit schnellen & präzisen Antworten.

MULTI-CHANNEL-SUPPORT

Sie verfügen über alle denkbaren Kanäle zur erfolgreichen Kundenkommunikation – Web, E-Mail, Telefon, Twitter, iPhone, iPad, Android, BlackBerry, Online-Chat, Community-Foren, Wissensdatenbanken u.v.m.

- Neue Kanäle, wie zum Beispiel Telefon-Support, problemlos in weniger als 5 Minuten einrichten.
- Beantworten Sie Ihre Supportanfragen zu jeder Tageszeit & an jedem Ort über unsere Applikationen für iPhone, iPad, Android und BlackBerry.
- Bieten Sie proaktiven Support mit Echtzeitüberwachung und -beantwortung via SocialMedia-Kanäle wie Twitter.

REPORTING & ANALYSE

Verbessern Sie Ihre Supportorganisation, indem Sie die Leistung Ihres Teams und einzelner Mitarbeiter messen und Kundentrends ermitteln. Unsere detaillierten Reporting- und Analysetools umfassen über 20 voll anpassbare Report- und Dashboard-Vorlagen.

- Überwachen Sie neue Trends, um Veränderungen zu verstehen & Entwicklungen vorherzusagen.
- Nutzen Sie umfangreiche Kennzahlen zur Mitarbeiterleistung & Ticket-Aufkommen, um den Personalbestand zu planen und zu optimieren.
- Analysieren Sie Kundenzufriedenheitsbewertungen, um exakt zu verstehen, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihren Supportleistungen sind.

INTEGRATION

Erweitern Sie Kundendaten und -kommunikation durch die Integration von Zendesk mit wichtigen Geschäftsanwendungen. Über 85 Integrationsvorlagen & unsere robuste und zuverlässige API erleichtern die Anbindung von Zendesk an andere kritische Unternehmenslösungen.

- Nutzen Sie die Integration mit führenden CRM-Lösungen: unter anderem Salesforce.com, SugarCRM, Highrise & Netsuite.
- Auch die einfache Integration mit gängigen Business-Anwendungen wie Atlassian JIRA, Google Analytics, und WordPress ist möglich.
- Erweitern Sie die Produktfunktionen dank unserer robusten, offenen API, einschließlich des offenen Standards für die Helpdesk-Vernetzung.

SICHERHEIT

Wir helfen Ihnen dabei, den Überblick über die Kundenkommunikation zu behalten, und stellen zudem sicher, dass sie privat und sicher erfolgt. Unser bewährtes, Cloud-basiertes Angebot wird auf mehreren Ebenen von modernsten Sicherheitservices geschützt. Neben der physischen Sicherheit ist sowohl die Infrastruktur- als auch die Anwendungssicherheit gewährleistet.

- Konformität mit der Datenschutz-zertifizierung TRUSTe und der Safe-Harbor-Datenschutzvereinbarung zwischen den USA und der EU sowie den USA und der Schweiz.
- Tier-1-Hosting-Provider, dessen Konformität mit SAS 70 Typ II zertifiziert wurde.
- Umfassende und transparente Datenschutzrichtlinie.



KONTAKT

Sabienzia Technologies GmbH
Charlottenstr. 16 • 10117 Berlin

T: +49-30-40 81 71-300
E: sales@sabienzia.com
W: www.sabienzia.com