Hamburger Software

Zendesk Ticketsystem

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

DAS SIND WIR :-)

SEIT 2020 LEITUNG DER PRL UND DES TECHNISCHEN SUPPORT

ABP

Seit 2010 an Bord von HS

LAP

Seit 2011 an Bord von HS

FIP

Seit 2002 an Bord von HS

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

Die Zukunft mit Zendesk

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

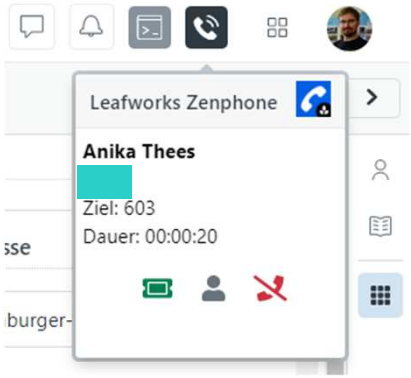
WIE TICKETS INS SYSTEM KOMMEN

Kunde

- Wenn erkannt:
  Wird über Eingang informiert (e-Mail)
- Rote Kunden:
  Werden aussortiert
- Wenn nicht erkannt:
  Kunde wird gebeten Kundennummer nachzureichen (e-Mail)

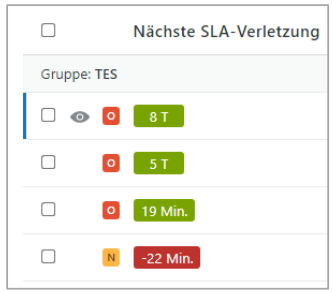
Abteilung

Zuordnung z.B. auf Basis der Abteilungs-e-Mailadresse (z.B. abp@) oder Telefonnummer (z.B. -139)



Priorität

- Automatische Sortierung
  - Servicevertrag
  - GP´s
  - Stichwörter aus Betreff und Nachricht



© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

ARBEIT IN ZENDESK

- Selfservice Center
  - 24/7 Support
  - Kommunikationsmittel Nr. 1 bleibt das Telefon
  - Klare Zuordnung der Geschäftspartner zu den Kunden
  - e-Mail bekommt eine ID und somit wird das Ticket automatisch bei Rückfragen geöffnet
  - Durch Auslöser und Trigger wird eine automatische Prio vergeben
  - Eine manuelle Zuordnung von Vorgängen, wie früher, ist nicht mehr nötig
  - Richtige Ansprechpartner sind zwingend erforderlich
  - Trigger wie z.B. automatische Antwort nach X Tagen

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

AUSBLICK

ERWEITERUNGSMÖGLICHKEITEN

Zendesk-Guide

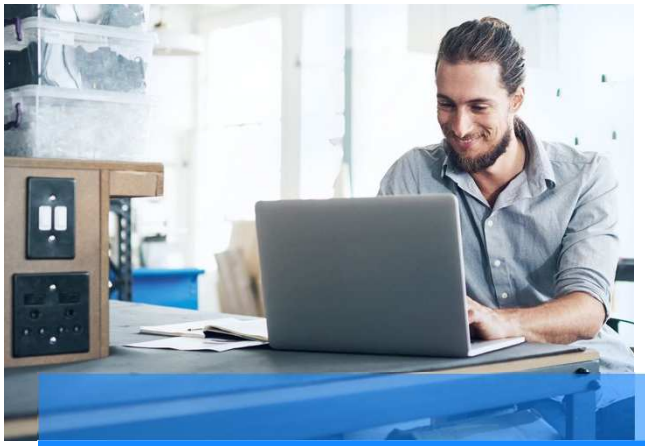
Know-How Datenbank

- Interne Beiträge
- Öffentliche Beiträge

Answerbot / Chat

Kann dem Kunden Vorschläge für Zendesk-Guide-Dokumente machen

Die KI dahinter lernt automatisch



Kundenzugriff auf Tickets

Dem Kunden Zugriff auf ihre Tickets ermöglichen

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

Zeitlinie Zendesk

15.Nov. 2021
Einführung Zendesk FB - AB - TES

Mai 2022
Einführung Zendesk LA - APC

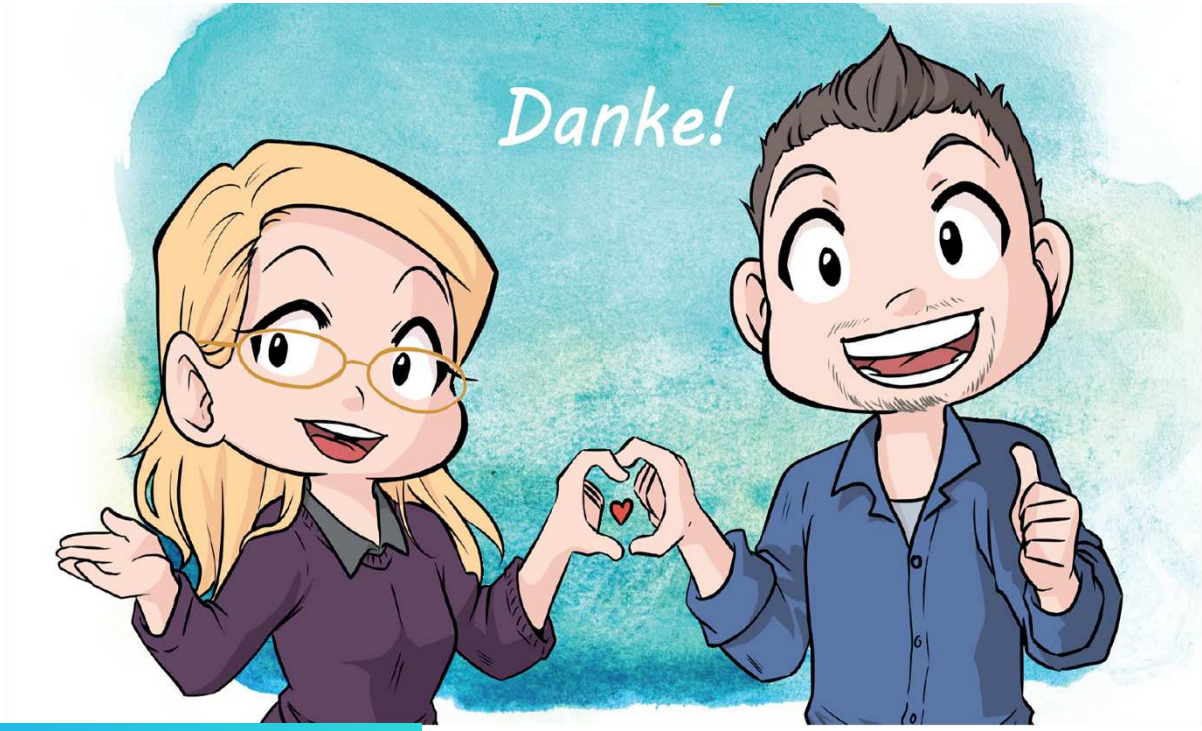
Herbst 2022
Chat-Support Testphase

Ende 2022
Zendesk-Guide

2023
Anbindung an CRM VTR

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG

Hamburger Software



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

© HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG