



DIE WICHTIGSTEN INFORMATIONEN ZUR ZENDESK- INTEGRATION VON BABELFORCE

(FÜGEN SIE ANRUFFUNKTIONEN FÜR IHR UNTERNEHMEN IN ZENDESK HINZU)



WAS FEHLT AUF JEDER HELPDESK-PLATTFORM?

Teams für die Kundenerfahrung sind sich zunehmend bewusst, dass Service-Interaktionen oftmals mehrere Kanäle oder Kontakte umfassen können.

Der Aufschwung der Helpdesk-Software beruht genau auf dieser Idee: Wenn Sie einen gleichbleibend exzellenten Service bieten wollen, müssen Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden im Auge behalten. .

Zendesk war eines der ersten Unternehmen, das dieses Bedürfnis erkannt und erfolgreich erfüllt hat.

Große Contact Center stellen jedoch schnell fest, dass die Verwaltung von Helpdesk-Tickets eigene Herausforderungen mit sich bringt. In diesem Leitfaden werfen wir einen Blick darauf, was diese Herausforderungen beinhalten und wie Ihnen eine einfache Integration mit der babelConnect-App helfen kann.



86%

der Serviceteams stellen fest, dass ein Helpdesk-System ihre Produktivität steigert. ¹

\$1

Jeder Dollar, der über Helpdesk-Software in die Kundenerfahrung investiert wird, bringt rückwirkend einen Ertrag von 3 Dollar.



INHALT

- 4** Was ist Zendesk?
- 5-6** Wie kann Ihnen babelforce helfen?
- 7** Warum ist Integration so wichtig?
- 8-9** Die Integration von babelforce und Zendesk hat viele Vorteile
- 10** Die babelConnect-App macht die Einrichtung einfach
- 11** Quellen



WAS IST ZENDESK?

Zendesk ist eine der weltweit größten Plattformen für die Ausstellung von Tickets im Kundenservice.

Es bündelt eine breite Palette der digitalen Tools, die an der Kundenbetreuung beteiligt sind, einschließlich E-Mail, Social Media, Messaging und Chatbots, an einem einzigen Ort.

Dies hat mehrere wesentliche Vorteile:

- Eingehende Kontakte werden automatisch zu Tickets
- Agenten erhalten den vollständigen Kontext des Kommunikationsverlaufs eines Kunden
- Der Service ist für Agenten einfacher, da viel weniger Systeme zu verwalten sind

Kurz gesagt, **Zendesk ist ein unglaublich leistungsfähiges Tool, von dem viele unserer Kunden profitieren.**

ES IST JEDOCH NICHT FÜR DIE TELEFONIE KONZIPIERT.

Zendesk zielt auf digitale Methoden für den Erstkontakt wie E-Mail und Webchat ab. Das gleiche Maß an Transparenz und den Audit-Verlauf für die Telefonie zu bieten, kann zu einem großen Hindernis werden.

Obwohl die Sprachkommunikation nach wie vor einer der am häufigsten genutzten und wichtigsten Servicekanäle ist, bleibt diese hinter dem Servicestandard zurück, den Zendesk für diese Kanäle festlegt.

Bei Sprachkontakten wird selten der vollständige Kontext der Tickets aufgezeichnet. Kundendaten können daher nicht sinnvoll in die Auswahl der Anrufweiterleitung einfließen und viele wichtige Folgeaktionen sind nicht automatisiert.

Die ideale Lösung ist eine Plattform für die Anrufabwicklung, welche die bestehenden Funktionen von Zendesk um VoIP-Telefonie in Unternehmensqualität erweitern kann. Genau das ist es, was babelforce zu bieten hat.

160

Zendesk ist in 160 Ländern und Regionen tätig ²

160.000

Die Plattform verfügt über mehr als 160.000 kostenpflichtige Konten

WIE KANN IHNEN BABELFORCE HELFEN?

babelforce ist eine Callcenter- und Integrationsplattform für Unternehmen.

Was bedeutet das?

Integration ist ein zentraler Grundsatz unserer Arbeit, denn unsere Kunden nutzen eine unglaublich breite Palette von Tools, um ihren Kunden einen guten Service zu bieten. Wir integrieren alle diese Systeme, so dass unsere Plattform jedem Unternehmen neue Funktionen für die Kontaktbearbeitung bieten kann.

Als langjähriger Integrationspartner ist Zendesk eine unserer einfachsten und funktionsreichsten Integrationen. Dies bringt zwei Hauptvorteile für Zendesk-Benutzer mit sich.



#1 NEUE UND LEISTUNGSSTARKE HELPDESK-FUNKTIONALITÄT

Ausgehende "Click-to-Call"-Wahl innerhalb der Tickets

Ihre Agenten können ausgehende Anrufe ohne Wahlvorgänge tätigen - die Click-to-Call-Funktion beschleunigt den qualitativ hochwertigen ausgehenden Service, indem diese Ihren Agenten ermöglicht, Anrufe mit nur einem Tastendruck zu tätigen.

Automatisierte Kundenerkennung

Die tiefgreifenden Datenintegrationen der babelforce-Plattform erkennen Kunden anhand ihrer Telefonnummer oder anderer Kriterien und stellen Ihren Agenten das Profil und den Kontaktverlauf des jeweiligen Kunden zur Verfügung.

Automatisierte Ticketerstellung aus dem Messaging

babelforce-Benutzer können jede Aktion zur Erstellung eines Helpdesk-Tickets einrichten. Eingehende Nachrichten per SMS, E-Mail oder sogar WhatsApp können sofort selbst ein Ticket erstellen, einschließlich kontextbezogener Daten.

Ausgehende Nachrichten direkt aus den Tickets heraus

Ihre Agenten können Kundennachrichten schnell anzeigen und beantworten, ohne jemals außerhalb von Zendesk navigieren zu müssen, was eine schnelle Reaktion und einen vollständigen Verlauf jeder Interaktion garantiert.

#2 EIN BEEINDRUCKENDES TOOL-KIT FÜR AUTOMATISIERUNG UND TELEFONIE

Flexible IVR und Conversational-AI

babelforce bietet einen intuitiven visuellen Generator, mit dem Sie Ihre IVR nach Belieben erstellen und anpassen können. Durch den Einsatz von Conversational-AI wird IVR zu einem robusten Self-Service-Tool.

Intelligente Anrufweiterleitung

Die babelforce-Plattform macht es sehr einfach, die Faktoren festzulegen, welche die Anrufweiterleitung der Kontakte automatisch beeinflussen soll, einschließlich Kontostatus, Kontaktvolumen und Tageszeit.

Vollständig anpassbare Anrufaufzeichnung

Die Einhaltung von Vorschriften ist dank der anpassbaren Anrufaufzeichnung einfach. Ihre Agenten können Start- und Endzeit sowie die Kennzeichnung der Aufnahmen steuern, während die Manager die Aufnahmen bei Bedarf einfach filtern, abspielen, überprüfen und löschen können.

Workflow-Automatisierung durch No-Code

Die wahre Stärke von babelforce ist unsere Suite von No-Code-Automatisierungstools. Mit intuitiven Tools, die keinerlei Programmierkenntnisse erfordern, geben wir die Kontrolle zurück in die Hände von Menschen, die Customer Experience hautnah erleben.

70%

Kunden erwarten, dass bis 2023 70 % der Interaktionen über Sprachschnittstellen erfolgen werden.³

24%

Nur 24 % der Contact Center arbeiten bei der Prozessgestaltung vollständig mit ihrem Unternehmen zusammen.⁴



Sie möchten die bestehende Infrastruktur Ihres Callcenters beibehalten?

Wenn Sie sich babelforce anschließen, können Sie Ihre derzeitige Callcenter-Infrastruktur - Telefone, ACD, PBX - beibehalten oder durch die von uns angebotenen Dienste ersetzen.

Und wir haben keine Probleme mit der Integration von Altsystemen. Indem wir einen Rahmen um diese Elemente bauen, können wir diese so einrichten, dass sie mit dem Rest Ihres Systems kommunizieren und Daten austauschen können.

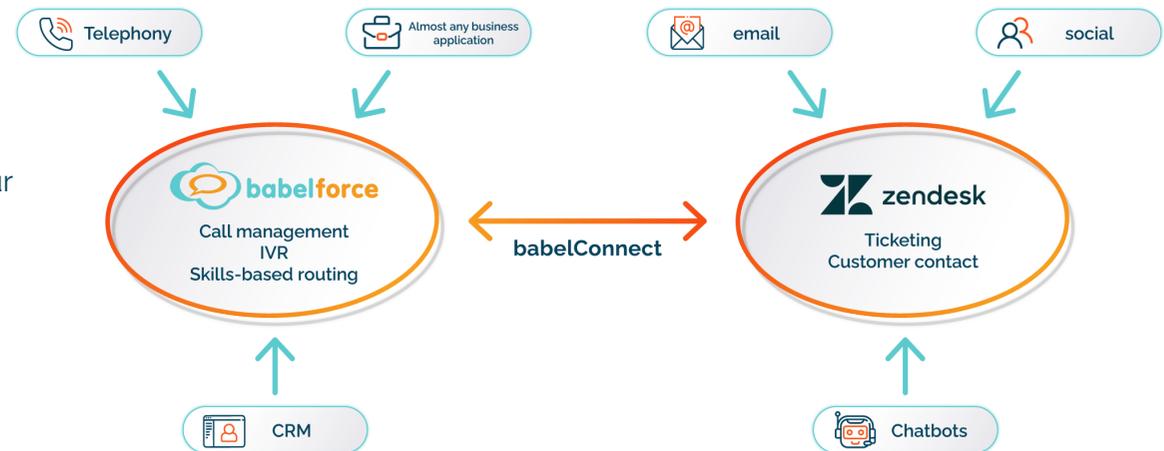
WARUM IST INTEGRATION WIRKLICH WICHTIG?

Die Integration von babelforce in Zendesk löst eine ganze Reihe von Herausforderungen für Dienstleister im Kundenservice.

Durch die Integration aller Ihrer Systeme in Zendesk - einschließlich Kontaktkanälen, Kerntools wie IVR und ACD sowie Telefonie - verwandelt babelforce ein uneinheitliches und potenziell isoliertes Portfolio in eine einzige Ressource für den Kundenservice..

Dadurch kann jeder Ihrer Mitarbeiter bei jeder Interaktion Zeit sparen. Das macht die Arbeit weniger stressig, erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und - was am wichtigsten ist - Ihre bestehenden Mitarbeiter können sich voll und ganz auf Ihre Kunden konzentrieren.

A UNIFIED CONTACT CENTER SYSTEM



62%

62 % der Contact Center nennen die Integration mit bestehenden Systemen als größte Herausforderung bei der Umsetzung strategischer Investitionen.⁵

80%

80 % der Unternehmen geben an, dass ihre Agenten bei fast jeder Interaktion mit dem Kunden auf mehrere Systeme zugreifen müssen.⁶

DIE INTEGRATION VON BABELFORCE MIT ZENDESK HAT **VIELE** **VORTEILE**

Zugriff auf babelforce von Zendesk aus

Wenn Sie babelforce und Zendesk integrieren, können Ihre Agenten von Zendesk aus auf die babelforce-Plattform zugreifen. Sie müssen nicht zwischen verschiedenen Tools wechseln, um Unterstützung anzubieten.

- Schaffen Sie integrierte Prozesse zwischen Anrufen und Ticketing.
- Senden und Empfangen von SMS in Zendesk.
- Verwalten Sie ausgehende Anrufe und SMS direkt von Tickets aus.

Erstellen Sie Automatisierungen mit jedem Contact-Center-System

Mit der babelConnect-App können Sie jedes beliebige Unternehmens-Tool mit babelforce und Zendesk verbinden. Sie können dadurch automatisierte Prozesse für Ihr gesamtes System erstellen.

- Leiten Sie Kundendaten parallel zum Anruf an Ihre Mitarbeiter weiter, so dass diese sofort Zugriff auf relevante Kundeninformationen haben.
- Übertragen Sie Daten über alle Varianten von Software und Hardware hinweg. Agenten erfassen Daten einmal und diese werden in Zendesk wiedergegeben (und umgekehrt).
- Richten Sie Regeln für die Anrufweiterleitung ein, die sicherstellen, dass alle eingehenden Kontakte an den am besten geeigneten Agenten weitergeleitet werden.



"Es gibt zwei große Vorteile für uns. Erstens haben wir jetzt detaillierte Daten darüber, was unser Kunden tun und was sie wollen. Zweitens können wir jeden integrierten Prozess zwischen Anrufen und Ticketing erstellen."

Wir lieben das Produkt und der Support ist hervorragend. Wann immer wir etwas Neues ausprobieren, ist das Team von babelforce da, um zu helfen."

Expondo Head of CX Management über den Einsatz von babelforce mit Zendesk

DIE INTEGRATION VON BABELFORCE MIT ZENDESK BIETET VIELE VORTEILE

Verwalten Sie das Kundenerlebnis

Die Integration all Ihrer Technologien hilft Ihnen, optimierte Customer Journeys über alle Plattformen hinweg zu erstellen.

- Erstellen Sie Regeln für die Anrufweiterleitung, die Kunden unabhängig vom Kanal an den für die Lösung ihres Anliegens am besten geeigneten Agenten weiterleiten.
- Integrieren Sie komplexe Telefonie-Workflows wie Self-Service-IVR und virtuelle Warteschlangen in Ihren Helpdesk.
- Verwalten Sie ausgehende Anrufe und SMS direkt von Helpdesk-Tickets aus.

Unterstützung Ihrer Callcenter-Agenten

babelforce in Verbindung mit Zendesk bietet Ihren Agenten alles, um auf höchstem Niveau arbeiten zu können.

- Geben Sie Ihren Agenten Einblicke in die gesamte Kontakthistorie Ihrer Kunden über alle Kanäle hinweg.
- Verwenden Sie Automatisierung, um zeitaufwändige manuelle Arbeit und Dateneingabe zu reduzieren.
- Greifen Sie auf alle Support-Kanäle in einer einzigen, benutzerfreundlichen Plattform zu.

20%

Unternehmen, die sich für babelforce entscheiden, stellen fest, dass die Produktivität der Mitarbeiter um durchschnittlich 20 % steigt.



ÜBER BABELFORCE

DIE BABELCONNECT-APP MACHT DIE EINRICHTUNG EINFACH

Darüber hinaus ist babelforce einfach zu bedienen. Da wir eine No-Code-Plattform sind, kann jeder unsere Software nutzen, um die benötigten Tools zu erstellen. Selbst diejenigen, die nur über geringe Programmierkenntnisse verfügen.

Dadurch wird die Entwicklung denjenigen überlassen, die am besten wissen, was der Kunde braucht, z. B. Contact Center Manager oder CX-Spezialisten.

Die ersten Schritte sind so einfach wie die Installation der babelConnect-App und die anschließende Verbindung der unterstützten Software. Um eine Automatisierung zu erstellen, wählen Sie einfach aus vorgefertigten Arbeitsabläufen aus und fügen sie zu Ihrem System hinzu.

Sind Sie bereit, mehr zu erfahren?

Wenn Sie mehr über die Funktionsweise erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an unser Vertriebsteam unter sales@babelforce.de



QUELLEN

1. <https://helpy.io/blog/top-5-ways-to-upgrade-your-helpdesk-software/>
2. <https://www.zendesk.co.uk/about/>
3. <https://www.juniperresearch.com/press/digital-voice-assistants-in-use-to-8-million-2023>
4. http://www.mcca.mb.ca/files/Surveys_Studies_and_Reports/2015GlobalContactCentreBenchmarkingSummaryReport.pdf
5. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/strategy/us-con-2017-global-contact-center-survey.pdf>
6. <https://www.customercontactweekdigital.com/customer-insights-analytics/whitepapers/ccw-market-study-contact-center-success-in-the-automation-age>