

Verbindungen herstellen



Globale Support-Transformation von Orgadata mit babelforce

Orgadata, ein globaler Anbieter von Software für Fenster- und Türenhersteller, stand vor einer komplexen Herausforderung: Länderübergreifende, isolierte „Software-Inseln“ machten es unmöglich, einen einheitlichen, qualitativ hochwertigen Support zu liefern. Internationalen Teams mangelte es an Transparenz, Agenten duplizierten die Arbeit und Kunden sahen sich mit inkonsistenten Erfahrungen konfrontiert.

Das Unternehmen brauchte einen Weg, um seine globalen Aktivitäten zu überbrücken – und jedem Support-Team einen vollständigen Überblick des Kunden in Echtzeit zu geben.

Die Herausforderung: fragmentierte Systeme, frustrierte Agenten

Die globalen Support-Teams von Orgadata arbeiteten in Silos und verwendeten unverbundene Tools, die die Zusammenarbeit erschwerten und die Reaktionszeiten verlangsamten. Agenten mussten Tickets manuell erstellen, zwischen Plattformen wechseln und nach Kundeninformationen suchen – oft ohne ein Gesamtbild zu haben.

Bei Übergaben zwischen Regionen fehlte der Kontext, was zu Ineffizienzen und wiederholter Arbeit führte.

Um einen konsistenten, stets verfügbaren Support über Zeitzonen hinweg zu bieten, benötigte Orgadata ein einziges System, das Teams zusammenbringt, wichtige Aufgaben automatisiert und sofortige Einblicke in die Kundeninteraktionen bieten konnte.

Die Lösung: Global CS, eine einzige Plattform

Mit der Integration von babelforce in Zendesk, kann Orgadata jetzt:

- ✓ **Die Ticketerstellung und die Datenerfassung der Anrufer automatisieren**
- ✓ **Nahtlose Übergaben zwischen globalen Teams liefern**
- ✓ **Zuverlässige, hochwertige Telefonie über alle Märkte hinweg bieten**



ORGADATA



Die Ergebnisse



100 % Sichtbarkeit

des Kundenkontextes über das gesamte Team hinweg



Täglich zurückgewonnene produktive Zeit

durch reduzierte manuelle Arbeit



Einheitliche Plattform

für alle Teams, ungeachtet des Standorts

„Jede Person bei Orgadata profitiert von babelforce. Wir können alle über dasselbe Problem sprechen. Öffnen Sie Ihren Browser, geben Sie Ihre Ticketnummer ein und dann können wir darüber reden.“

Thomas Otten, Kundendienstleiter, Orgadata

Orgadata erforscht jetzt die Outbound und KI-Funktionen von babelforce – mit der Vision, ihren Service menschlich zu halten, aber immer einen Schritt voraus zu sein.