

OPEN

Digitaler  
Enterprise  
Kundenservice

Wenn mehr als der  
Standard notwendig ist.



zendesk



## Einleitung

Sie haben Zendesk schon im Einsatz, aber der Standard reicht nicht aus?

Sie planen Zendesk einzusetzen, aber Sie haben spezielle Anforderungen, die über die bekannte Funktionalität hinausgehen?

Dann sind Sie bei uns richtig – wo andere aufhören, fängt es für uns erst richtig an Spaß zu machen!



Es gibt mehrere Ausgangsszenarien, bei denen wir mit Sicherheit weiterhelfen können:

### Szenario 1 – Zendesk Screening

Sie haben Zendesk im Einsatz, aber haben sich etwas verloren oder wissen gar nicht, was alles machbar wäre.

### Szenario 2 – TECH Automation

Sie wollen einen höheren Automatisierungsgrad, aber scheuen technische Komplexität und Hürden.

### Szenario 3 – Weitere Bereiche

Sie wollen Zendesk in weiteren Unternehmensbereichen ausrollen, aber scheuen die dadurch entstehende Komplexität.



# Szenario 1

## Zendesk Screening

### Wie wir helfen können:

- ❖ Haben Sie Inhalte, Kanäle, Automatisierungen, Vorlagen usw. einfach angelegt und dabei den Überblick verloren?  
Wir können die Themen für Sie neu kategorisieren, gruppieren und dokumentieren, sodass Zendesk wieder bedienbar und vor allem transparent und wieder ausbaubar für Sie ist.
- ❖ Sie verwenden bereits die Basisfunktionalitäten um Ihren digitalen Kundenservice abzubilden, fragen sich aber, ob da nicht noch mehr geht?  
Wir betrachten Ihre Zendesk-Instanz, zeigen Ihnen die gesamte Zendesk-Produktbreite und geben Ihnen Tipps, wie man Ihre Prozesse, Automationen und Kommunikationskanäle erweitern kann, um noch mehr rauszuholen.



# Szenario 2 (Part 1)

## TECH Automation

### Wie wir helfen können:

- ❖ Ihre Mitarbeitenden arbeiten mit zu vielen Systemen gleichzeitig oder haben Probleme mit Medienbrüchen im Prozess durch fehlende Integration?

Wir haben bereits viele Systeme mit Zendesk verbunden und kennen bestehende Integrationsmöglichkeiten des Zendesk Marktplatzes, aber auch deren Limitierungen. Wir helfen Ihnen die digitalen Prozesse durchgängig umzusetzen. Hierzu bringen wir eine Vielzahl von Best Practices und bestehenden Integrationen mit.

- ❖ Sie wollen bestimmte Abläufe komplett automatisieren, aber kennen sich mit KI, Chatbots und Vollautomatisierung nicht aus oder scheuen die damit eventuell fehlende Transparenz und Fehlerquote?

Wir zeigen Ihnen was möglich ist, und ab welchem Prozessschritt eine persönliche Bearbeitung notwendig ist. Wir helfen Ihnen den Weg Schritt für Schritt und ohne Big Bang zu gehen. Agile Umsetzung, testen, korrigieren, ausbauen.



# Szenario 2 (Part 2)

## TECH Automation

### Wie wir helfen können:

- ❖ Sie benötigen mehr Daten in Zendesk aber scheuen die Integration oder Übernahme von großen Datenmengen?

Wir sind Spezialisten in der Integration oder Migration von komplexen oder großen Datenmengen, dafür haben wir erweiterte Importer-Funktionen, mit denen die Verarbeitung von komplexen und großen Datenmengen nachvollziehbar und DSGVO-konform gehandelt werden.

- ❖ Sie haben spezielle Anforderungen, die kein Standard-System abbildet aber für Ihre Service-Prozesse zwingend notwendig ist?

Wir entwickeln individuelle Funktionalitäten in Zendesk (Custom Apps), um Zendesk genau auf Ihre Bedarfe zuzuschneiden. Dabei setzen wir nicht einfach um, sondern diskutieren mit Ihnen zukunftsichere Lösungswege. Wir sind Ihr Sparringspartner und haben auch unsere Meinung, wenn etwas nicht sinnvoll ist. Am Ende entscheiden natürlich Sie als Kunde.



# Szenario 3

## Weitere Bereiche

### Wie wir helfen können:

- ❖ Sie haben Zendesk für ein Team/Bereich aufgesetzt und wollen es auf andere Prozesse und Unternehmensbereiche ausbauen?

Was in einem Team/Bereich funktioniert hat, funktioniert nicht unbedingt bei mehreren Teams, Automatisierungen und Prozessen. Wir helfen Ihnen das Zendesk-System so aufzusetzen, dass der Ausbau einfach, strukturiert und auswertbar möglich ist. Ob Multi-Brand oder Multi-Language. Übergreifend aber auch für die jeweiligen Unternehmensbereiche, Prozesse und Service-Kanäle gut einsetzbar.

- ❖ Sie haben mehrere Zendesk-Instanzen im Einsatz und dadurch Nachteile wie fehlende übergreifende Messbarkeit, fehlender Austausch zwischen den Bereichen oder unnötige Mehrfach-Administration?  
In nahezu allen Fällen können wir Ihnen helfen, Zendesk über nur eine Instanz aufzusetzen und trotzdem bedienbar und transparent einzusetzen.



## Entwickeln Sie Ihren digitalen Kundenservice dauerhaft weiter!

Wir sind dauerhaft für Sie da, wenn Sie das wollen!

Wir bieten nicht nur eine Vielzahl zusätzlicher Zendesk-Services an, sondern unterstützen Sie auch nachhaltig in der Weiterentwicklung Ihres digitalen Kundenservices. Ein Beispiel hierfür ist unser kostenloser jährlicher Kundentag, der Ihnen wertvolle Einblicke und Networking-Möglichkeiten bietet.

Dort stellen wir News zu Zendesk-Produkten vor, teilen Kunden-Cases und zeigen Innovationen für Ihren Digitalen Kundenservice.



# Warum Ihr Zendesk bei uns in guten Händen ist:

**Wir können es:** Wir haben die höchste Zendesk-Partnerstufe als Zendesk Premier Partner in DACH. Wir sind zertifiziert über alle Zendesk Produkte.

**Wir sind leistungsfähig:** Mit unseren 80 CX Kolleg:innen stellen wir ein großes Team. Für unsere Kunden sind wir schnell und zielstrebig, aber auch offen, teamfähig und fair.

**Zendesk OPEN Extended Services:** Zendesk KI, Zendesk ERP-Anbindung, Zendesk Custom App Development, Zendesk Integrationen, Help Center Design, Cloud-Anbindung, Zendesk Customizing, komplexe Chatbots und Workflows, Datenintegrationen uvm.

**Darf es noch ein bisschen mehr sein?** Innerhalb der OPEN Digitalgruppe sind wir mit unseren 250 Kolleg:innen außerdem eCommerce, CMS, PIM, Digital Experience und Content Experten. Unsere Standorte: Berlin, Hamburg, Kassel, Köln, Frankfurt, München.

**OPEN Zendesk Kontakt:** Kim Juhl, kim-joanna.juhl@open.de, +49 561 316663-44

