

OPEN

Ihr digitaler
Kundenservice
aufgesetzt in 5 Wochen.



zendesk



Einleitung

Sie suchen nach einer schnellen Lösung um Ihren „Digitalen Kundenservice“ über Zendesk aufzusetzen? Sie wollen dabei schnell und agil Ergebnisse erzielen, aber auf dem Weg dahin auch nichts falsch machen?

Dann sind Sie bei uns richtig, denn genau dafür haben wir einen Vorschlag für Sie.



Wir zeigen Ihnen einen klar strukturierten und dennoch unkomplizierten Prozess, um Ihren digitalen Kundenservice in 3 wesentlichen Phasen zu implementieren oder anzupassen:

Phase 1
Discovery & Scoping

Phase 2
Setup & Konfiguration

Phase 3
Training, Rollout, Go-Live



Phase 1

Discovery & Scoping

Inhalt und Outcome:

- ❖ Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir die relevanten Serviceprozesse, die entsprechenden Kommunikationskanäle sowie die erforderlichen Daten und Inhalte.
- ❖ Wir legen direkt fest, wie die Umsetzung in Zendesk erfolgen soll und dokumentieren dies.
- ❖ Wir sind erfahrene und zertifizierte Zendesk Kundeservice-Berater:innen und streben einfache Lösungen an. Dafür bringen wir jede Menge Best Practices mit.
- ❖ Wir legen gemeinsam einen kurzen, agilen aber verbindlichen Projektplan fest.
- ❖ Wir bestimmen mit Ihnen zusammen, was in diesem schnellen Projekt umgesetzt werden soll und was nicht.
- ❖ **Dauer: 2-4 Tage inkl. Vor- und Nachbearbeitung | Kosten: 1-3 TEUR.**



Phase 2 (Part 1)

Setup & Konfiguration

Inhalt und Outcome:

- ❖ Wir geben dem Kernteam auf Kundenseite eine Schulung, damit wir über die gleichen Dinge im Projekt sprechen.
- ❖ Wir schlagen Ihnen eine bedienbare, transparente und auswertbare Struktur in Zendesk vor, hinsichtlich Inhalten, Ansichten, Automatisierungen, KPIs, SLAs, Teams, usw.
- ❖ Wir konfigurieren für Sie oder mit Ihnen gemeinsam das Zendesk-System, um Ihre Serviceprozesse digital, schlank und möglichst automatisiert abzubilden. Dies wird über unser Zendesk Workbook dokumentiert.
- ❖ Wir verbinden für Sie die relevanten Service-Kanäle wie E-Mail (inkl. Vorlage), Telefon, Chat, Formulare, Bot und viele weitere Kanäle.
- ❖ Die Umsetzung erfolgt agil, wird in kleinen Abständen getestet und ggf. nachjustiert.



Phase 2 (Part 2)

Setup & Konfiguration

Inhalt und Outcome:

- ❖ Wir helfen bei der Aufnahme der Benutzer, Teams, Einrichtung von Rollen & Rechten.
- ❖ Wir richten für Sie das Service-Dashboard ein und befähigen Sie auf Wunsch, dies in der Folge selbst zu ändern und weiterzuentwickeln.
- ❖ Wir unterstützen Sie bei technischen Einrichtungen wie z.B. SPF oder die Integration des Web Widgets in die Webseite.
- ❖ Inhalte, wie z.B. Hilfs-Artikeln oder Vorlagen (Markos) werden durch Sie selbst erstellt. Wir unterstützen beim Aufbau einer zielführenden Kategorisierung und Verschlagwortung.
- ❖ Wir betreuen Sie in dieser Zeit durch Status- und Abstimmungstermine.
- ❖ **Dauer: 2-3 Wochen, je nach Komplexität und der Anzahl von Prozessen und Kanälen | Kosten: 5-9 TEUR.**



Phase 3

Training, Rollout, Go-Live

Inhalt und Outcome:

- ❖ Wir importieren auf Wunsch einen Kundenbestand zur Übernahme in Zendesk.
- ❖ Wir führen für Ihre Zendesk Benutzer ein Online-Enduser-Training durch.
- ❖ Wir planen mit Ihnen zusammen den Rollout (einfacher Cutover Plan) und den Go-Live.
- ❖ Wir helfen Ihnen beim Go-Live und unterstützen den erfolgreichen Live-Gang mit einem Intensiv-Support.
- ❖ **Dauer: 1 Woche, je nach Anforderungen und Komplexität | Kosten: 2-4 TEUR.**



Go-Live - und jetzt?

Wir sind weiterhin 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 den Bereich digitaler Kunden-service.



Warum Sie Ihr Zendesk Projekt mit OPEN umsetzen sollten:

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

