



Forrester - L'impact économique global (Total Economic Impact™) de Zendesk

Zendesk a commandé à Forrester Consulting une enquête sur l'impact économique global (Total Economic Impact™) de Zendesk, examinant le retour sur investissement potentiel des produits Zendesk pour les entreprises qui les utilisent.

Pour mieux comprendre les coûts et les avantages liés à un déploiement des produits Zendesk, Forrester a parlé à cinq entreprises qui utilisent les produits Zendesk pour créer une organisation composite.

Vous trouverez ci-dessous le récapitulatif des résultats.

Résumé financier des résultats ajustés au risque sur 3 ans :



Retour sur investissement : 390 %



Valeur actuelle des avantages : 3 774 662 \$



Valeur actuelle des coûts : 770 763 \$



Amortissement : 2,9 mois

Avantages :

1. Productivité accrue des agents : 1,2 million de dollars
 - Interactions rationalisées grâce aux réponses automatisées à 20 % des e-mails
 - Réduction de la durée moyenne des appels atteignant 25 % la troisième année
2. Réduction des interactions avec les clients : 686 490 \$
 - 20 % des interactions éliminées grâce au self-service et 15 % grâce au chat
3. Expérience des agents améliorée : 267 304 \$
 - Recrutement et rétention des agents améliorés
4. Coûts de maintenance évités par rapport à la plateforme précédente : 708 753 \$
5. Coûts de licence évités par rapport aux logiciels précédents : 837 548 \$

Coûts :

1. Coût de la licence Zendesk : 615 633 \$
2. Coût d'implémentation : 24 570 \$
3. Coût des améliorations (facultatif) : 130 560 \$

« Zendesk a facilité notre croissance, l'ajout de nouveaux sites, la diversification pour un plan de reprise d'activité et la possibilité d'offrir une expérience fluide au client. »

– Client Zendesk et participant à l'enquête

Lisez la totalité de l'[enquête](#) et regardez une [démonstration Zendesk](#)

