

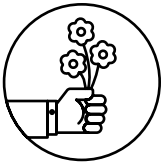


Forrester의 The Total Economic Impact™ of Zendesk

Forrester Consulting은 Zendesk의 의뢰로 Total Economic Impact™ 연구조사를 실시하여 Zendesk 제품군을 활용함으로써 조직이 실현할 수 있는 잠재적 투자수익률(ROI)을 조사했습니다.

Zendesk 구현과 관련된 비용 및 편익을 더 잘 이해하기 위해 Forrester는 Zendesk 제품을 사용하여 복합 조직을 구성한 경험이 있는 5개 조직을 대상으로 인터뷰를 실시했습니다. 다음은 연구 결과 요약입니다.

3년간의 위험 조정 결과를 보여주는 재무 요약:



투자수익률:
390%



편익 현재가치:
\$3,774,662



비용 현재가치:
\$770,763



회수 기간:
2.9개월

편익:

1. 상담원 생산성 증가: \$120만
 - 이메일의 20%에 자동 응답하여 고객 상호작용 간소화
 - 3년차에 평균 통화 시간 최대 25%까지 단축
2. 고객 상호작용 건수 감소: \$686,490
 - 셀프 서비스 상호작용 건수 20% 감소 및 채팅 상호작용 건수 15% 감소
3. 상담원 경험 개선: \$267,304
 - 상담원 유지율 및 채용율 개선
4. 이전 플랫폼 유지관리 비용 절감: \$708,753
5. 이전 소프트웨어의 라이선스 비용 절감: \$837,548

비용:

1. Zendesk 라이선스 비용:
\$615,633
2. 구현 비용:
\$24,570
3. 개선 비용(선택 사항):
\$130,560

“Zendesk를 사용하면서 성장과 확장, 그리고 재해 복구를 위한 다양화가 훨씬 더 수월해진 것은 물론 고객 서비스도 더욱 원활해졌습니다.”

- Zendesk 고객 및 연구조사 참가자

[연구조사](#) 전문을 읽고 [Zendesk 데모](#)를 보세요.

