



The Total Economic Impact™ of Zendesk da Forrester

A Zendesk comissionou o estudo “Total Economic Impact™” da Forrester, que examinou o ROI potencial que as organizações podem perceber ao utilizarem a família de produtos da Zendesk.

Para entender melhor os custos e benefícios associados à implementação do Zendesk, a Forrester entrevistou cinco organizações com experiência de uso dos produtos Zendesk para criar uma organização composta.

Em resumo, suas descobertas foram:

Resumo financeiro dos resultados de 3 anos, ajustados aos riscos:



ROI:
390%



Valor atual dos benefícios:
US\$ 3.774.662



Valor atual dos custos:
US\$ 770.763



Retorno:
2,9 meses

Benefícios:

1. Maior produtividade dos agentes: US\$ 1,2 milhão
 - Interações otimizadas com respostas automatizadas a 20% dos emails
 - Redução da duração média da chamada de até 25% no terceiro ano
2. Deflexão das interações com os clientes: US\$ 686.490
 - Deflexão de 20% das interações para o autoatendimento e 15% para o chat
3. Aprimoramento da experiência do agente: US\$ 267.304
 - Aprimoramento da retenção e recrutamento dos agentes
4. Prevenção de custos com manutenção da plataforma anterior: US\$ 708.753
5. Prevenção de custos com licenças do software anterior: US\$ 837.548

Custos:

1. Custo da licença do Zendesk: US\$ 615.633
2. Custo da implementação: US\$ 24.570
3. Custo dos aprimoramentos (opcional): US\$ 130.560

“O uso do Zendesk facilitou nosso crescimento e expansão para outros locais, a diversificação da recuperação de desastres e a otimização perfeita para o cliente”.

– Cliente da Zendesk e participante do estudo

Leia o [estudo](#) completo e assista a uma [demonstração do Zendesk](#)

