

Maak een weloverwogen keuze: Een overzicht van Zendesk voor het kiezen van uw supportoplossing

Het kiezen van een leverancier van supportsoftware kan erg lastig zijn. Maar het is veel gemakkelijker als u over het perspectief van een insider beschikt. Wij zijn goed bekend met de klantensupportsector en daarom hebben wij een handige lijst met vragen gemaakt die u kunt stellen wanneer u potentiële leveranciers wilt afwegen. De vragen gaan over van alles en nog wat, van zelfservice tot beveiliging. Gebruik deze lijst om het ijs te breken bij uw leverancier en ervoor te zorgen dat er later geen verrassingen zijn voor uw team.



Klantervaring

- Biedt de leverancier uw klanten meerdere communicatiekanalen voor support (bijvoorbeeld telefoon, e-mail, chat en sociale media)?
- Biedt de leverancier klanten een manier om de status van hun supportaanvragen te controleren?
- Biedt de leverancier klanten toegang tot zelfservice-inhoud?
- Biedt de leverancier klanten een manier om de relevantie van zelfservice-supportinhoud te beoordelen?
- Biedt de leverancier u een manier om klanten na de supportinteractie een tevredenheidsenquête te sturen?

Configureren door beheerders

- Biedt de leverancier meerdere configuratieniveaus voor workflowprocessen (bijvoorbeeld bedrijfsregels gebaseerd op ticketstatus, wijzigingen in ticketvelden, tags, tijdstip waarop ticket is geopend, enz.)?
- Biedt de leverancier beheerders een manier om routeringsregels te maken op basis van diverse gegevens (bijvoorbeeld gebruikersinfo, ticketgegevens, kanaal)?
- Hebben beheerders controle over hoe ticket-weergaven worden georganiseerd?
- Kunnen beheerders de configuratie van weergaven baseren op rollen?
- Kunnen beheerders de gebruikersinterface aanpassen, zodat deze past bij de stijl en vormgeving van het merk van uw organisatie?

Beheren door beheerders

- Kunnen beheerders kanalen toevoegen, bewerken en bewaken (bijvoorbeeld nieuwe Facebook-accounts, internationale telefonische support in meerdere landen)?
- Kunnen beheerders gebruikers en organisaties bekijken, bewerken en/of beheren?
- Kunnen beheerders kant-en-klare antwoorden, workflows, SLA's, escalatieregels en andere automatiseringen bekijken, bewerken en/of beheren?
- Kunnen beheerders taalvoorkeuren beheren?
- Beschikken beheerders over interne controle-mechanismen om weergaven, toegang en machtigingen te onderhouden?

Kosten en waarde

- Kost het implementeren van de supporttool uw organisatie weinig moeite?
- Zorgt de leverancier voor service en onderhoud of moet uw team hiervoor een contract afsluiten met een derde partij?
- Zijn de implementatiekosten lager dan de implementatiekosten van andere leveranciers?
- Kunnen beheerders met de supporttool gemakkelijk agenten inwerken en trainen?
- Kan uw team aanpassingen en workflows maken zonder hulp van een andere partner?

Nuttige supporttools

- Kunnen agenten tickets uit verschillende kanalen ontvangen (bijvoorbeeld telefoon, e-mail, chat, sociale media)?
- Kunnen agenten tickets bulkgewijs beheren?
- Kunnen agenten tickets prioriteren op basis van SLA's of andere belangrijke klantgegevens?
- Hebben agenten toegang tot een kennisbank speciaal voor agenten?
- Kunnen agenten met kant-en-klare reacties reageren op klanten en kunnen agenten deze reacties ook aanpassen?
- Biedt de leverancier agenten de mogelijkheid om te reageren op kant-en-klare reacties?
- Biedt de leverancier agenten een manier om kant-en-klare reacties aan te passen?
- Kunnen agenten een nuttig ticket omzetten in een artikel voor de kennisbank?
- Kunnen agenten een ticket voorzien van tags en categorieën met belangrijke trefwoorden?
- Biedt de leverancier agenten een manier om de supportinhoud te zien die een klant al heeft bekeken voordat die om support vroeg?
- Biedt de leverancier automatisch gegenereerde transcripties van telefoongesprekken met klanten?
- Biedt de leverancier een supporttoolsysteem dat nuttige artikelen aan agenten voorstelt?

Tools voor managers

- Krijgen managers toegang tot metingen over agenten om de efficiëntie van agenten te beoordelen?
- Krijgen managers een dashboard waarin is te zien wat elke agent heeft gedaan (bijvoorbeeld hoeveel tickets die heeft opgelost, wat die aan de kennisbank heeft bijgedragen)?

Interface voor agenten

- Biedt de leverancier een interface voor agenten waarin meteen duidelijk is waar agenten tickets krijgen te zien en hoe ze hiermee van start gaan?
- Kan uw organisatie tickets zodanig organiseren dat niets de productiviteit van agenten in de weg staat?
- Biedt de leverancier agenten inzicht in hun supportprestaties?
- Biedt de leverancier agenten inzicht in de algehele supportprestaties van het team?
- Kunnen agenten multitasken, zoals contact hebben met een klant, meerdere tickets bekijken en klantgegevens bekijken, allemaal in dezelfde gebruikersinterface?
- Kunnen agenten de supporttool gebruiken op hun mobiele apparaten?
- Kunnen agenten tickets escaleren naar een manager of supervisor?
- Kunnen agenten de status en velden van tickets bijwerken?

Beveiliging en compliance

- Biedt de supporttool versleuteling voor opgeslagen gegevens?
- Biedt de supporttool uitgebreide herstelmogelijkheden na een noodsituatie?
- Is de supporttool HIPAA-compliant?
- Is de supporttool SOC 2- en ISO-gecertificeerd?

Samenwerking

- Kunnen in het product tickets worden gevolgd van en naar groepen met agenten?
- Kunnen in het product tickets worden verzonden naar een andere agent of een ander team, om samen aan tickets te werken of om tickets te escaleren?
- Kunnen agenten intern reageren met privé-opmerkingen?
- Zijn interne en externe reacties zichtbaar in één enkele weergave, zodat er een volledig beeld is van alle updates in een ticket?
- Kunnen agenten tickets delen met een andere gebruiker (bijvoorbeeld een bedrijfspartner)?

Integraties

- Kan de supporttool worden geïntegreerd in kern-systemen en andere bedrijfstoepassingen die uw organisatie gebruikt?
- Kan de supporttool zodanig worden geconfigureerd dat deze aansluit op de vormgeving en stijl van uw merk?
- Zijn er flexibele API's voor de supporttool die openbaar en gedocumenteerd zijn?
- Biedt de supporttool de mogelijkheid om uw eigen apps en integraties te bouwen door gebruik te maken van technologie aan de klant van de client of server?
- Is er voor de supporttool een community voor ontwikkelaars die bij het maken van apps en integraties van pas kan komen?

Rapportages en analyses

- Biedt de leverancier kant-en-klare rapporten waarin metingen over support worden geanalyseerd (bijvoorbeeld reactietijden, de tijd tot de oplossing, klanttevredenheid, zelfservice en one-touch oplossingen)?
- Biedt de leverancier een manier om te zien welke zoekwoorden klanten in de forums gebruiken?
- Kan uw organisatie uw supportprestaties vergelijken met soortgelijke bedrijven en benchmarks?
- Kunnen gegevens bij de leverancier gemakkelijk worden geëxporteerd (bijvoorbeeld naar .xls, .csv)?

Support en samenwerking met de leverancier

- Werkt de leverancier uw team in met de juiste structuur, training en resources?
- Biedt de leverancier uw team steeds support op het niveau dat u nodig hebt en krijgt u ook een accountmanager toegewezen als uw organisatie en supportteam zelf support nodig hebben?
- Biedt de leverancier regelmatig trainingssessies die worden gegeven door productexperts?
- Kan uw team bijdragen leveren aan de roadmap van de supporttool door ideeën in te dienen bij de leverancier?

Het afwegen van verschillende software-oplossingen voor klantensupport kan nogal overweldigend zijn.

Laten wij even de tijd nemen om deze lijst door te nemen. Ga naar zendesk.nl/demo om aan de slag te gaan.

Bron: "Gartner Toolkit: RFI for Evaluating CRM Software Vendor's Costs, Services, Viability, Vision & Usability Report," 2015, Gartner

Op zoek naar meer advies? Dit is wat de experts zeggen:

1. Gartner raadt aan dat u minimaal één leverancier identificeert die in de behoeften van uw organisatie kan voorzien, en dat u bij voorkeur minimaal één haalbaar alternatief identificeert om het proces concurrerend te houden.
2. Niet alle leveranciers zullen in uw behoeften kunnen voorzien. Zorg ervoor dat elke leverancier die u in overweging neemt, positief antwoordt op de vragen die u het belangrijkste vindt voor uw organisatie.
3. Zie "Gartner's Magic Quadrant Report" voor meer informatie over hoe analisten van Gartner Zendesk vergelijken met andere technologieën.