



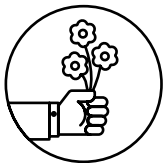
Forrester-Studie

„The Total Economic Impact™ of Zendesk“

Zendesk beauftragte das Marktforschungsinstitut Forrester Consulting mit einer „Total Economic Impact™“-Studie zur Untersuchung des potenziellen ROI, der sich für Unternehmen ergibt, die die Produktfamilie von Zendesk einsetzen.

Um die Kosten und den Nutzen der Implementierung von Zendesk besser zu verstehen, befragte Forrester fünf Firmen, die Erfahrung mit Zendesk-Produkten haben. Aus den befragten Firmen wurde dann ein Verbundunternehmen erstellt. Die Ergebnisse dieser Untersuchung sind nachfolgend zusammengefasst:

Finanzielle Zusammenfassung der risikobereinigten Ergebnisse über drei Jahre:



ROI:
390 %



Nutzen (Barwert):
\$ 3.774.662



Kosten (Barwert):
\$ 770.763



Amortisationszeit:
2,9 Monate

Nutzen:

1. Höhere Agentenproduktivität: \$ 1,2 Mio.
 - Gestraffte Interaktionen mit automatischen Antworten auf 20 % aller E-Mails
 - Durchschnittliche Anrufdauer bis zu 25 % im dritten Jahr
2. Umgelenkte Kundeninteraktionen: \$ 686.490
 - 20 % aller Interaktionen wurden auf Self-Service und 15 % auf Chat umgelenkt
3. Besseres Agentenerlebnis: \$ 267.304
 - Verbesserte Bindung und Rekrutierung von Agenten
4. Vermiedene Kosten zur Wartung der früheren Plattform: \$ 708.753
5. Vermiedene Lizenzkosten für frühere Software: \$ 837.548

Kosten:

1. Kosten für die Zendesk-Lizenz:
\$ 615.633
2. Implementierungskosten: \$ 24.570
3. Verbesserungskosten (optional):
\$ 130.560

„Mit Zendesk konnten wir mühelos neue Standorte hinzufügen und uns zu Disaster-Recovery-Zwecken diversifizieren, ohne dass sich negative Auswirkungen auf unsere Kunden ergaben.“

– Zendesk-Kunde und Studienteilnehmer

[Komplette Studie lesen](#) und [Zendesk-Demo anfordern](#).

