



Mediaocean verbessert Kundensupportteams und Inhalte mit Zendesk

Gesponsert von: **Zendesk**

November 2018 • Autor: Harsh Singh, Senior Research Analyst, Business Value Strategy Practice

Übersicht

Mediaocean, ein in New York City ansässiges Service- und Softwareunternehmen für die Werbebranche, gibt Marken, Agenturen und Medienhändlern alle Tools und Infrastrukturen an die Hand, damit Werbung funktioniert – weltweit.

Herausforderung:

Verbesserungen in den Teams für Kundensupport und Content-Entwicklung

Lösung:

Zendesk Suite

Zusätzliche Vorteile:

800+ Stunden weniger Aufwand für Kundensupport pro Monat
20 % Zunahme an Inhalten für den Kundensupport
\$ 100.000 Lizenzeinsparungen

Wichtige Vorteile

Mit Zendesk Guide umstrukturierte Wissensdatenbank

Damit die Kunden von Mediaocean den richtigen Support erhalten, hat das Unternehmen mit Zendesk Guide eine Content-Bibliothek erstellt. Das Content-Team verfasst Beiträge, Videos und E-Learning-Angebote. Positive Ergebnisse seit Rückkehr zu Zendesk:

- Kundenzufriedenheit stieg auf **98 %**.
- Akzeptanzrate des Kundenportals schnellte in nur **1 Monat um 354 %** nach oben.
- Kürzere Antwort- und Lösungszeiten dank höherer Produktivität des Kundensupportteams.
- Mitarbeiterzufriedenheit wieder auf dem ursprünglichen Niveau.
- Größere Produktivitätseinsparungen bei Kundensupport und Administration.
- Optimierte Prozesse zur Erstellung von Content für die Website.

Implementierung

„Das Go-live ging reibungslos über die Bühne.“

– Stephanie Dorman, Senior Vice President of Client Services

Mediaocean entschied sich ursprünglich für Zendesk Support als Plattform zum Verwalten aller globalen Supportaktivitäten. Drei Jahre später erwarb eine Privatkapitalgesellschaft einen Mehrheitsanteil und bestand auf einer anderen Plattform. Dieses Produkt erwies sich allerdings als deutlich komplexer und teurer als die Zendesk-Lösung, sodass Mediaocean erneut auf Zendesk umstieg. Diese Gelegenheit nutzte man, um die alte Konfiguration und die bisherigen Prozesse zu optimieren.

Fünffähriger kumulativer Geschäftsnutzen

- **ROI: 170 %**
- **Amortisationszeit: 5,9 Monate**
- **Bruttonutzen pro Jahr: \$ 732.000**

	Durchschnittl. jährl. Nutzen (über 5 Jahre hochgerechnet)
Effizienzen im Kundensupport	\$ 494.965
Produktivitätsverbesserungen bei Content-Entwicklung	\$ 123.044
Zendesk-Lizenzeinsparungen	\$ 96.667
Produktivitätsverbesserungen beim Projektmanagement	\$ 16.917
	\$ 732.000

Originalbericht: <https://www.zendesk.de/resources/mediaocean-empowers-better-customer-support-teams-content-zendesk/>