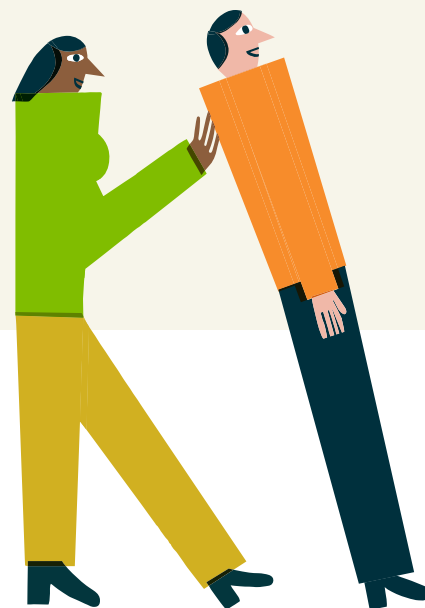


zendesk

Premier-Support

Der personalisierte Support, den Sie brauchen, um Ihre CX-Ziele zu erfüllen.



Wenn Sie einen komplexen CX-Stack mit selbst entwickelten Apps haben und Ihr Unternehmen rund um die Uhr operiert oder schnell wächst, brauchen Sie einen dedizierten Experten, der Ihre Zendesk-Instanz genau kennt und jederzeit erreichbar ist. Mit Premier-Support erhalten Sie technische Unterstützung, die speziell auf die Anforderungen von Großunternehmen zugeschnitten ist. Premier-Support ist die **höchste Partnerschaftsstufe** mit dem Zendesk Advocacy Team. Für Sie bedeutet das:



Überzeugende Erlebnisse für Ihre Kunden und Benutzer



Reibungslose Bereitstellung von Omnichannel-Support für Ihre Kunden



Sicherheitsnetz für Skalierung und Durchführung von Änderungen

Vorteile von Premier-Support:

Persönlicher Supporttechniker

Personalisierte technische Unterstützung durch einen dedizierten Techniker, der Ihre Zendesk-Instanz und Ihren CX-Stack genau kennt

Direkte Weiterleitung

Direkte Weiterleitung von Anfragen an Ihren persönlichen Supporttechniker und das Premier-Support-Team

Unterstützung für Entwickler

Praxisbezogene App- und API-Unterstützung für Ihre Entwickler, damit Sie Ihre Nutzung von Zendesk weiter ausbauen können

Proaktive Überwachung rund um die Uhr

Unterstützung, Benachrichtigung und Betreuung bei der Lösung, wenn es zu einem Vorfall kommt

Monatliche Health Checks

Rückblickende Besprechung Ihrer Tickets und Interaktionen mit dem Team

Priority-Service

Bei geschäftskritischen Vorfällen 99,9 % Verfügbarkeit sowie weitere Antworten zu einem in Bearbeitung befindlichen Fall innerhalb von 30 Minuten

„Wir sind nicht einfach ein x-beliebiger Kunde, sondern wir können uns jederzeit an Zendesk wenden, wenn wir Hilfe brauchen. Wir haben erkannt, wie wertvoll dieser menschliche Aspekt ist.“

– John Turner

Business Solutions Manager, Mailchimp



Welche Servicestufe ist für Sie am besten?

Funktionsvergleich

Enterprise	Priority	Premier
Live-Support per Telefon und Chat rund um die Uhr	Umfasst Enterprise-Funktionen	Umfasst Priority-Funktionen
	+	+
Analyse der Geschäftsauswirkungen	Kürzere Antwortzeit	Personalisierte Betreuung
	—	—
Produkt- und fertigkeitsbasierte Verteilung von Tickets	Bevorzugter Support per Telefon und E-Mail	Persönlicher Supporttechniker
	Service-Level-Ziel (SLO) bei geschäftskritischen Vorfällen: 30 Minuten	Direkte Weiterleitung
	Service-Level-Ziel (SLO) bei größeren Vorfällen: 60 Minuten (nur auf Englisch)	Monatliche Health Checks
	Service-Level-Vereinbarung (SLA) für Verfügbarkeit: 99,9 %	Proaktive Überwachung rund um die Uhr
		Unterstützung für Entwickler
		(Premier-Support nur auf Englisch)

315 %

schnellere Lösung von dringenden Anliegen bei Priority-Kundenservice und Premier-Support (interne Erkenntnisse von Zendesk)

Wie Priority-Kundenservice und Premier-Support auch in Ihrem Unternehmen Mehrwert schaffen können, erfahren Sie von Ihrem Kundenberater.

Mehr zum Thema SLA und SLO erfahren Sie [auf unserer Website](#).