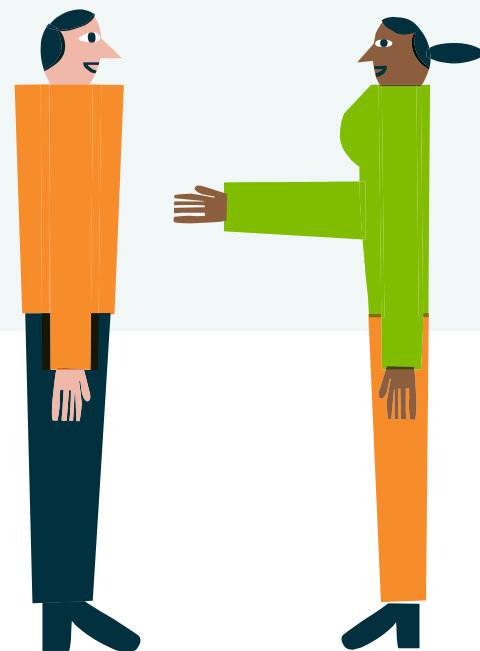


ADD-ON ZUM ENTERPRISE-PLAN

Priority-Kundenservice

Schneller und gezielter Support,
wenn Sie ihn am meisten brauchen.

Wir wissen, wie wichtig Ihre Kundensupport-Plattform für Ihr Unternehmen ist. Wenn Fragen auftreten, brauchen Sie ein Team, das jederzeit für Sie da ist. Das Add-on „Priority-Kundenservice“ garantiert für Ihre Zendesk-Instanz eine Verfügbarkeit von 99,9 % (SLA). Ihre Anfragen werden von einem globalen Kundenservice-Team innerhalb einer Stunde beantwortet (SLO).



Globale Verfügbarkeit: 24/7/365

Durchgängiger Multichannel-Service:
Zugang zu dediziertem E-Mail- und
Telefonsupport; für Administratoren
außerdem Chat direkt vom Produkt aus.



Service-Level-Ziel (SLO): maximal 1 Stunde

Schnellere Lösung, wenn es darauf
ankommt: bei kritischen Vorfällen beträgt
die Zeit bis zur ersten Antwort 30 Minuten;
alle weiteren damit zusammenhängenden
Antworten innerhalb von 60 Minuten
(nur auf Englisch).



Service-Level-Vereinbarung (SLA) für Verfügbarkeit: 99,9 %

Absicherung, falls einmal etwas schief
geht: Wir garantieren unsere Service-
verfügbarkeit von 99,9 % durch Service-
gutschriften im Fall von Nichteinhaltung.

„Zendesk ist ein fantastischer Partner und geht gezielt auf unsere Bedürfnisse ein. Zendesk hält mit unserem Wachstum Schritt, lässt sich beliebig skalieren und nimmt Kundenservice wirklich ernst.“

– Raphael Fontes
VP of Customer Operations



Wenn Sie wissen möchten, wie auch Ihr Unternehmen von Priority-Kundenservice profitieren kann, wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

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