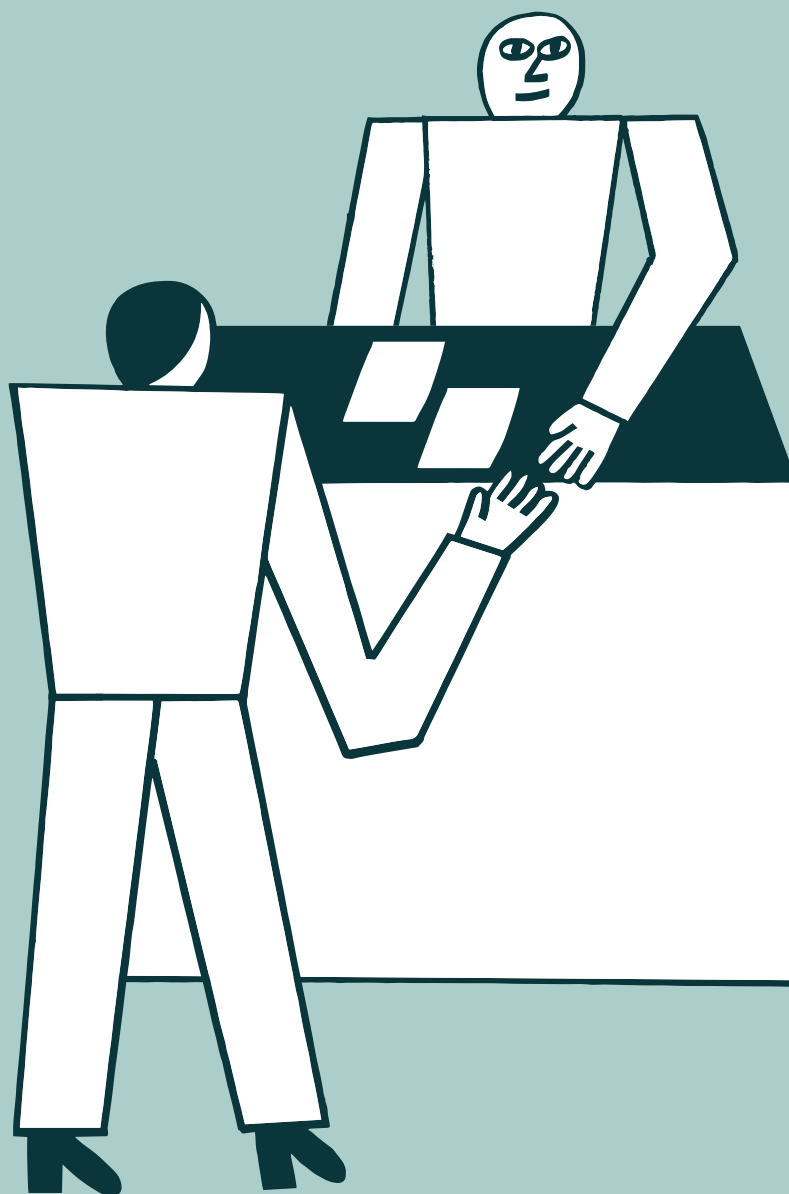




Hoe Zendesk HR-teams
helpt de ervaring van
werknemers
te verbeteren

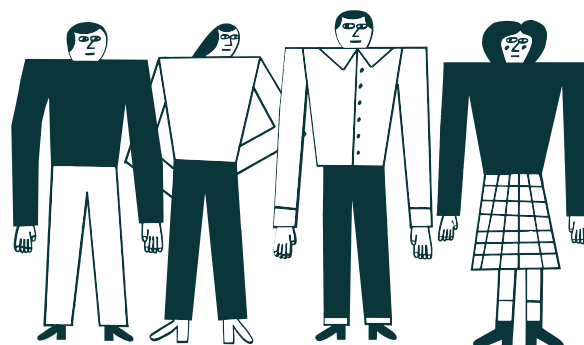
De verwachtingen van werknemers evolueren mee met de steeds hogere verwachtingen van klanten. Je werknemers zijn in feite ook consumenten en verwachten op hun werkplek dezelfde service als van de bedrijven waarvan ze klant zijn: gepersonaliseerd, efficiënt en gemakkelijk.

Als werknemers ontevreden zijn over de interne dienstverlening, zijn daar volgens een recente studie van [McKinsey](#) drie belangrijke factoren voor aan te wijzen: de beschikbaarheid en duidelijkheid van informatie, de totale tijd die support nodig heeft om taken af te handelen, en de inspanning die is vereist om supportprocessen te doorlopen. Meer dan ooit staan HR-afdelingen onder druk om de betrokkenheid van werknemers te optimaliseren en de werknemers te behouden voor het bedrijf. De invloed van een functioneel, efficiënt inwerkproces is opmerkelijk: Uit een onderzoek is gebleken dat werknemers die op een goed gestructureerde manier zijn ingewerkt, [58% vaker](#) minimaal drie jaar bij een bedrijf blijven.

Met Zendesk beschikken HR-teams over een intuïtief platform waarmee ze support kunnen schalen en werknemers betrokken kunnen houden tijdens hun hele carrière bij een bedrijf. Daarnaast biedt Zendesk belangrijke inzichten, zoals de mogelijkheid van HR-teams om hun prestaties te verbeteren met slimme selfservice, automatiseringen en integraties vanuit één centrale, geïntegreerde hub.

Lees verder voor meer details over hoe Zendesk HR-teams helpt hun doelen te bereiken.

Houd je werknemers betrokken: Gebruik een kennisbank om selfservice aan te bieden



Werknemers willen in staat zijn om zelf antwoorden te vinden over bedrijfsbeleid en -voordelen. Ze vinden het ergerlijk als ze veel tijd kwijt zijn om de juiste informatie bij elkaar te zoeken. Werknemers hebben soms veel vragen, maar vaak gaat het om dezelfde soort standaardvragen. In het geval van HR gaat het bijvoorbeeld over het inwerken van een nieuwe werknemer, voordelen, salaris, betaald verlof en bedrijfsvakanties. [Zendesk Guide](#) is een krachtige oplossing voor HR-teams: Het is een centrale kennisbank van institutionele kennis. Werknemers kunnen gebruikmaken van selfservice in de vorm van één intuïtief helpcenter waar ze zelf antwoorden kunnen vinden op

veelgestelde vragen. En dankzij selfservice kunnen HR-teams support op schaal aanbieden, waardoor de nodige teamresources vrijkomen voor complexere vragen van werknemers.

Guide werkt als volgt: Je kunt snel een helpcenter, onlinecommunity en klantenserviceportal bouwen en aanpassen aan je eigen wensen. HR-teams kunnen pagina's en artikelen maken voor veelgestelde vragen over HR-kwesties. Deze tools bieden klanten (in dit geval je werknemers) een betere selfservice, waardoor agenten (leden van je HR-team) efficiënter kunnen werken en sneller oplossingen kunnen vinden.

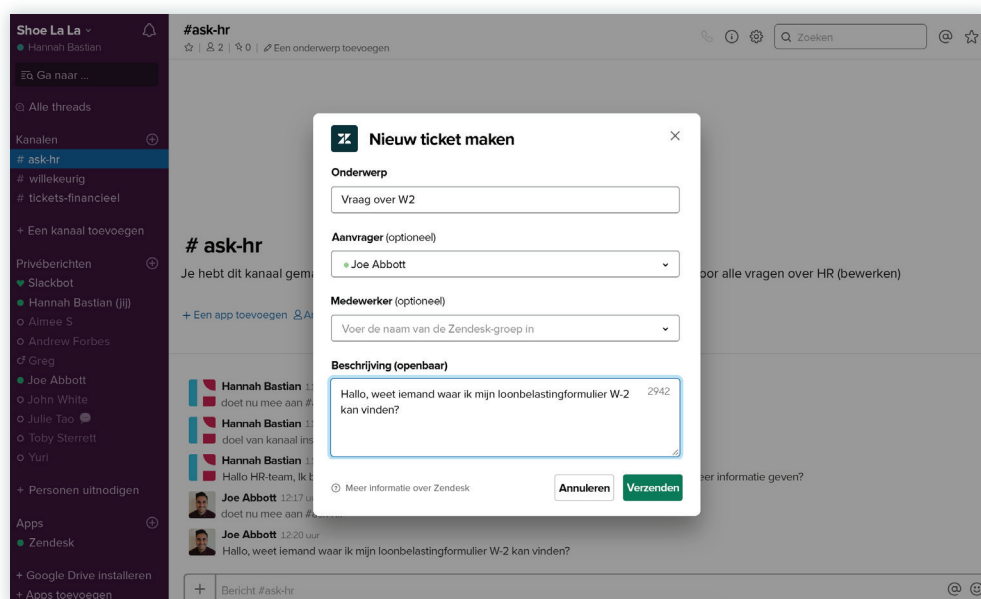
Met Guide kun je snel een helpcenter, onlinecommunity en klantenserviceportal bouwen en aanpassen aan je eigen wensen. Werknemers krijgen een betere selfservice en je HR-team kan efficiënter werken.

Teamproductiviteit: Verbeter de werkervaring van agenten dankzij geïntegreerde toepassingen



HR-afdelingen werken elke dag met allerlei toepassingen en systemen. Veel systemen zijn bedoeld zijn om de productiviteit te verbeteren, maar in feite maken ze de zaken nog complexer, aangezien essentiële informatie verspreid is over diverse kanalen. Zendesk verbetert de efficiëntie doordat teams toepassingen, systemen en interacties van werknemers kunnen integreren binnen Zendesk Support. Zo hebben teams gemakkelijker toegang tot de gebruikte systemen en kunnen ze de werknemer snellere, meer contextueel relevante en plezierige ervaringen bieden. Zendesk heeft meer dan [750 app-integraties](#), waaronder apps voor samenwerking (Jira, Slack), handtekeningen en documentatie (Box, Dropbox, PDF), en projectmanagement (Trello).

Slack, een van de meest populaire apps voor samenwerking op de werkplek, wordt veel gebruikt voor de interne communicatie van werknemers. Met de Slack-integratie voor Zendesk kunnen helpdeskteams de communicatie met werknemers gemakkelijker stroomlijnen. Dit werkt als volgt. Werknemers die vragen hebben voor het HR-team, dienen deze in via Slack. Het HR-team krijgt een melding en de geposte vragen worden automatisch omgezet in tickets voor Zendesk Support. Dit is niet alleen efficiënter, maar je interne team houdt ook een beter overzicht van het gesprek.



De Slack-integratie voor Zendesk biedt interne teams een soepelere manier om met werknemers te communiceren. Als een werknemer bijvoorbeeld een vraag indient via een HR-kanaal in Slack, wordt een melding verstuurd naar het HR-team en een van de teamleden kan de vraag dan als ticket toevoegen in Zendesk.

Snel schalen: Gebruik AI en automatiseringen om een groeiend team te ondersteunen

In het Zendesk Customer Experience Trends Report 2019 zijn een aantal fascinerende inzichten te lezen over het gebruik van AI voor de klantervaring. Consumenten zien AI vooral als een opkomende technologie: Bijna twee derde van de klanten in alle landen zegt dat ze de afgelopen zes maanden geen contact hebben gehad met een klantensupportbot of dat ze het niet weten.

In Zendesk zijn ondertussen al meer dan een miljoen tickets opgelost met behulp van AI-tools. Hierdoor zijn 225.000 agenturen bespaard en 2800 jaar teruggegeven aan de klant.

Answer Bot is een vorm van AI, die teams helpt tickets te voorkomen en support in de hele organisatie te schalen, terwijl werknemers de snelle reacties krijgen die ze verwachten. [Answer Bot](#) is een uitkomst voor HR-teams: De bot werkt los van je supportteam als zelflerend systeem dat vragen van je klanten beantwoordt. Answer Bot helpt klanten om hun problemen zelf op te lossen door ze relevante artikelen uit je Zendesk Guide-kennisbank aan te raden. Als een werknemer bijvoorbeeld een vraag over het salaris indient, kan Answer Bot relevante

helpcenter-artikelen over de salarisadministratie uitlichten, zodat werknemers snel zelf een antwoord kunnen vinden.

HR-teams kunnen ook profiteren van automatiseringstools in Zendesk Support, zoals macro's en triggers, om de support voor herhaalde vragen te stroomlijnen. Een voorbeeld hiervan is het instellen van automatische e-mailherinneringen wanneer een werknemer nog steeds geen voordelen voor het komende jaar heeft geselecteerd, of het instellen van een trigger om werknemers te laten weten dat hun probleem wordt geëscaleerd.

Naarmate het bedrijf groeit, is er ook een steeds grotere behoefte aan support voor werknemers. Interne teams zoals HR moeten een manier vinden om een efficiënte ondersteuning te bieden die voortdurend kan worden geschaald in overeenstemming met de verwachtingen van de werknemers. Ook de volgende interessante bevinding uit ons CX Trends-rapport willen we hier noemen: Supportteams die gebruikmaken van de AI functies van Zendesk, werken duidelijk efficiënter. Ze lossen tickets 21% sneller op, de selfserviceratio is twee keer hoger en ze lossen ongeveer zes keer zo veel aanvragen op als hun collega's.

[Zendesk HR] Betreft:
Hulp bij het selecteren van voordelen 2019

Inbox

Zendesk HR

Voer geen tekst in onder deze regel ## Dit ticket (nr.170591) is bijgewerkt. Abhiroop Basu, 5 sep,

Zendesk HR <support@zendeskh.com>

aan mij ▾

Voer geen tekst in onder deze regel

Bedankt dat je contact hebt opgenomen met Zendesk HR! Ons team is bezig met je aanvraag (nr. 170591).

We hebben onze Answer Bot ingeschakeld en hier zijn enkele goede artikelen die misschien kunnen helpen:

Is je vraag beantwoord met een van deze tickets?

Samenvatting van onze Benefits Guide 2019:

Hier is alle basisinformatie die je nodig hebt: veelgestelde vragen over het selecteren van voordelen – pensioenrekening

Samenvatting: Wil je je registreren voor een pensioenrekening?

Ja, sluit mijn aanvraag af

Hier is alle basisinformatie die je nodig hebt voor ouderschapsverlof

Samenvatting: Wij geven je support, gemoedsrust en een gul pakket voor ouderschapsverlof. Lees meer.

Ja, sluit mijn aanvraag af

Antwoord Bot is een zelflerend systeem dat helpt veelgestelde vragen te beantwoorden, bijvoorbeeld over bedrijfsvakanties, salaris of de deelname aan voordelen.

Optimaliseer de prestaties: Gebruik aanpasbare rapportage om gegevens te analyseren

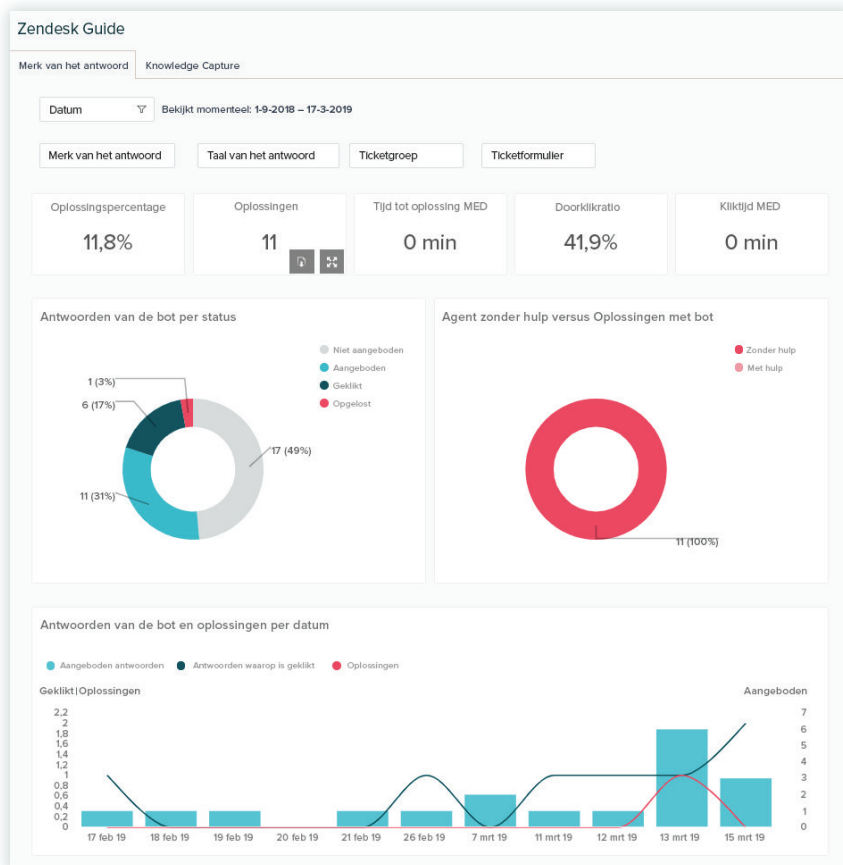


Niemand houdt ervan om in het wilde weg te werken, of om naar een vergadering te gaan waar geen duidelijke antwoorden worden gegeven. HR-teams moeten weten of hun prestaties overeenkomen met hun doelstellingen voor dingen als medewerkerstevredenheid en algemene efficiëntie. Dat is van cruciaal belang om verbetermogelijkheden vast te stellen, bijvoorbeeld betere responstijden, minder backlog of betere tevredenheidsbeoordelingen van werknemers. Voortdurende metingen van de voortgang met betrekking tot de doelstellingen voor support is geen hobby, maar een must.

Zendesk Explore biedt HR-teams bruikbare inzichten waarmee ze trends, responstijden en tevredenheidsscores kunnen analyseren. Ze kunnen deze informatie gebruiken om onderliggende problemen op te sporen en mogelijkheden te ontdekken voor verbetering van de teamprestaties. Met de ingebouwde

rapportagetools en beproefde dashboards van Explore kunnen HR-teams de prestaties van de dienstverlening meten en continu verbeteren. Teams kunnen ook hun eigen aangepaste rapporten maken om incidenten, gebeurtenissen, problemen, serviceaanvragen, downtime en meer bij te houden, zodat ze inefficiëntie processen en knelpunten kunnen ontdekken.

Explore geeft HR-teams ook de mogelijkheid om de betrokkenheid van werknemers te monitoren en feedback te verzamelen met eenvoudig te gebruiken tools, zoals klanttevredenheidsenquêtes. Explore is ook een goede aanvulling op andere Zendesk-tools: Teams kunnen zien of Answer Bot helpt om vragen van werknemers efficiënter op te lossen. Ze kunnen specifieke gebieden nader analyseren om te begrijpen hoe AI kan helpen de effectiviteit te verbeteren.



Met Zendesk Explore kunnen HR-teams zich een beter beeld vormen van hun voortgang ten opzichte van de prestatiedoelen.

KLANTEN IN HET VOETLICHT:



300.000

handelaren

600

supportagenten en
Shopify-werknemers gebruiken
de tool

92%

klanttevredenheidsbeoordeling

Shopify, door Fast Company uitgeroepen tot een van de tien meest innovatieve retailbedrijven, heeft een snelle groei gekend sinds 2012. Het aantal handelaars is gegroeid van 20.000 naar meer dan 300.000. Het bedrijf is ondertussen verder opgeschaald, omdat ook het aantal klanten groeide en het bedrijf steeds alle verwachtingen overtrof.

Door deze groei besepte Shopify dat het tijd was de beschikbare supporttools, zowel voor de handelaars als voor de eigen interne medewerkers, onder de loop te nemen. Het team koos voor Zendesk en toen de supportmanagers op de knop Aan drukten, waren ze aangenaam verrast. Binnen een dag waren de agenten volledig operationeel. Het team vond Zendesk Support flexibel en gemakkelijk te gebruiken, maar vooral ook snel. Laadtijden waren niet langer een probleem en het supportmanagement kon nu beschikken over bijna realtime data.

In 2013 werkten nog slechts 30 tot 40 Shopify-werknemers met Zendesk Support, maar medio 2016 gebruikten meer dan 600 supportagenten en Shopify-werknemers dit als supporttool voor handelaren en als centraal punt voor klanteninformatie. Support is zo flexibel en gebruiksvriendelijk dat de tool ook is ingevoerd bij andere interne afdelingen van Shopify, zoals HR en IT. De impact op klantensupport is enorm, klanten hebben Shopify een klanttevredenheidsbeoordeling van 92% gegeven.

"Wij kunnen Zendesk Support echt goed aanpassen aan ons bedrijf in plaats van dat we ons bedrijf moeten aanpassen aan Support", aldus Wilson. "Support is de hub, de centrale tool waar alles mee verbonden is. En naarmate we groeien en schalen, is er de behoefte om te blijven centraliseren en ervoor te zorgen dat agenten die zich aanmelden bij Support, kunnen beschikken over alles wat ze nodig hebben."

HR-teams over de hele wereld gebruiken
Zendesk om de ervaring van medewerkers
te verbeteren



[Neem contact met ons op](#) om meer te
weten te komen over hoe HR-teams
Zendesk gebruiken om de ervaringen
van werknemers te verbeteren.

zendesk.nl/contact

