

透過全通路參與提升客戶體驗

更多的對話帶來更好的關係。無論在生活或客戶服務中，這都是不變的真理。

您和朋友可以輕鬆地在Facebook上展開對話或當面談天，但對客戶服務來說就困難多了。試想，將客戶人數乘以可用的通訊管道數量，再加上要讓客戶能夠在他們的行動裝置上輕鬆進行通訊，要追蹤的項目就突然變多了。

在缺乏整合支援系統的情況下，客戶對話會孤立於不同的工具或軟體中，產生不連貫的客戶體驗。如今，您不僅要能回答客戶的問題，同樣重要的是，還要能追蹤客戶與您聯絡的時間和位置，以及隨時繼續進行上次未完成的對話內容。

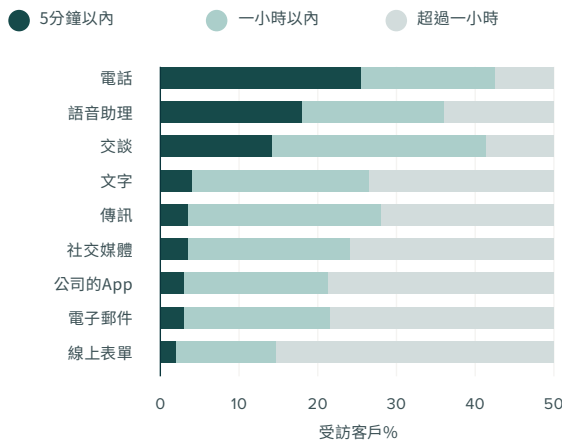
優質服務的定義不斷改變

數位經濟和技術的迅速採用為客戶體驗帶來了徹底的全面性改變。消費者一如既往地以口碑做為判斷憑據，但通常是來自評論網站，這些都是他們不認識的人。他們也會在銷售點前後與公司互動，在投入前詢問許多問題。

儘管透過掌握更多資訊來做出更明智的決策是件很棒的事，但為了因應大量消費者問題，對企業資源的要求也變高了。企業越符合消費者期望，這些期望也越隨之不斷攀升。這聽起來可能令人卻步，但消費者其實是在提高標準，協助所有人提供更完善的客戶服務。

[2020年Zendesk客戶體驗趨勢報告](#)的研究顯示了客戶忠誠度標準變得有多高。消費者期望透過比以往更多的管道來接觸品牌，並要求縮短所有互動接觸點的解決時間。

客戶對各管道的回應期望



雖然傳統聯絡接觸點（例如電子郵件和電話）仍然很重要，但**基準研究**指出，消費者對於回應時間的耐心正在縮減，因為有51%的受訪者希望電話在五分鐘內得到回應，而有28%的受訪者對即時交談有同樣的期望。全新和新興管道（例如社交媒體和文字簡訊）上的對話即時性會提高客戶對透過傳統管道（例如電子郵件和電話）獲得迅速回應的期望，而速度對於客戶選擇與貴公司接觸的方式來說，是越來越重要的因素。

事實上，**研究結果也顯示**，有一半的客戶會根據其所需的回應速度選擇管道，而另一半的客戶則表示，自己喜歡透過與親朋好友互動時所用的相同管道來聯絡客戶服務。細節就在資料中：在客戶所選的管道上提供快速回應會直接影響客戶滿意度和忠誠度。

然而，不管客戶的期望為何，大多數公司並未納入電話和電子郵件以外的管道。事實上，**不到30%**的公司提供交談、社群傳訊、Bot或社區這些進行快速簡便通訊的重要管道。

客戶體驗團隊大多不提供電話和電子郵件以外的管道

- 只有28%提供知識庫
- 不到30%提供交談、社群傳訊、App內傳訊、Bot或社區

團隊沒有打算新增客戶想要的即時管道

- 因為快速回應和解決問題是客戶的優先考量
- 只有35%的基準公司採用全通路方法

協助團隊滿足客戶期望

您有能力滿足客戶需求，但需要透過互動模型讓您能夠跟上客戶的腳步，並隨著客戶需求、偏好和不斷變化的期望及時轉變。您也需要讓您事半功倍的解決方案。妥善解決工單固然很好，但發現根本問題會更好。卓越的服務不只在於妥善解決工單，而是要瞭解客戶。

若要進一步瞭解客戶，建議您提供客戶多樣化的選擇，讓客戶自己決定與貴公司互動的方式和時機。不只是因為某些客戶偏好使用電話，某些傾向使用自助服務，關鍵更在於客戶比較喜歡有多種選擇。根據問題的複雜程度、尋找幫助的方便性以及背景資訊—客戶是誰、他們在做什麼，以及他們需要取得回答的急迫性—適當的管道通常不言而喻。

透過所有管道提供順暢服務的能力，或在拓展的同時策略性開啟或關閉管道，能讓各種規模的企業滿足消費者期望。重點在於，無論客戶以何種方式或在何時與貴公司聯絡，都要讓客戶能夠與您進行自然的對話。這包括連結所有管道，讓代理能夠透過存取紀錄和背景資訊來持續進行對話，讓客戶享有預期中輕鬆、快速且個人化的體驗。

客戶只需說明一次即可解決問題

卓越服務的特徵是讓客戶能夠輕鬆聯絡企業並獲得協助。然而，這對許多在各種管道提供支援的企業來說，是個棘手的問題。當各個管道由使用不同系統的不同代理提供服務，客戶就必須向接觸的所有代理說明他們的問題，包括他們在解決問題時所執行的每個步驟。

這樣的運作方式持續了很長一段時間，但現狀已不再是如此。事實上，[71%](#)的客戶希望公司會進行內部協作，這樣他們就不需要重複表達自己的需求。

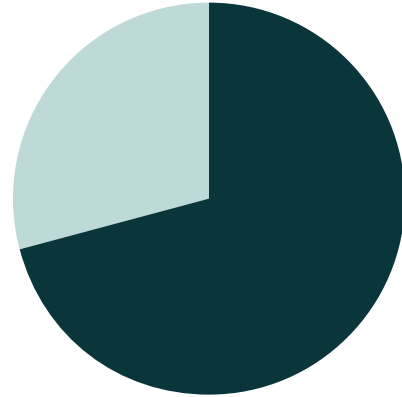
為了達成客戶期望，支援團隊需要有[結締組織層](#)，讓代理掌握與客戶進行自然對話所需的背景資訊，例如客戶的電子郵件、帳戶類型或客戶上次聯絡的原因。如此一來，客戶可獲得他們期望的個人化體驗，而代理也不必花時間不斷詢問同樣的問題。

客戶通常會在自己覺得最方便的管道上開始進行互動。他們傾向先使用自助服務在客服中心搜尋回答，可能會從這裡開始進行交談。處理交談的代理應該知道客戶已看過哪些文章，這樣在回應時就不會提供客戶相同的文章。在集中式客戶情報來源的引導下，代理能夠根據資料（而不是直覺）做出決策。

同樣地，在支援服務已嵌入App的情況下，不需要詢問客戶使用的是哪個版本或哪個裝置。代理能更快速地直達問題核心，而且[在人工智慧的協助下](#)，能瞭解客戶對於互動的可能滿意度，並採取對應步驟來確保正面體驗。

透過連貫的對話獲得更多深入解析

提高工作效率的好處遠遠超越消除重複的作業。在各個接觸點營造自然連貫的對話，能讓企業在客戶所在之處與他們進行互動，以及利用從每次互動收集到的情報。



71%的客戶希望公司進行內部協作，他們就不需要重複表達自己的需求。

Zendesk Support Suite

不同的客戶有不同的需求和偏好。有時是對某個管道有很高的忠誠度，有時則是取決於客戶當天的心情和需要。

Zendesk的完整服務體驗非常具有彈性，能滿足所有客戶需求，並在一開始就能進行自然的對話，無須在您日後拓展時重新建構互動模型。



客戶



客戶的需求



Zendesk如何提供協助

「我需要協助，但並不急。」

在合理時間範圍內提供回覆—這表示客戶的問題沒有急迫性，或客戶不希望（或無法）在此刻進行對話。



Zendesk Support是整合所有其他產品的中心樞紐。Support可讓您輕鬆回應電子郵件或從網頁表單建立的工單，以及追蹤、排定優先順序和解決工單。

「我會自己尋找，我相信這裡就有答案。」

快速輕鬆的互動—這類客戶期望您的網站提供常見問題並預測其問題。



Zendesk Guide透過讓您打造功能強大、可自訂的客服中心，而且讓代理能夠將工單內容轉為文章或將文章新增至工單，藉此進一步強化一般知識庫。此外，透過Answer Bot，您甚至不需要實際代理的協助即可建議相關文章。

「我有個問題需要詢問。」

快速、幾乎立即的協助—這類客戶知道您在另一端等候，但他們並不知道，代理擁有您已在網站上停留多久時間，或已瀏覽哪些頁面或說明文章的相關深入解析。



Zendesk Chat會將客戶連結到已準備好回答其問題的代理，也可以提供交談開始前的客戶歷程相關深入解析。為偏轉交談，Zendesk Web Widget可先根據搜尋標準建議說明文章，然後提供交談的選項。那些略過花時間搜尋客服中心的客戶，很有可能可以透過交談Widget輕鬆找到所需內容。

「我需要專人服務。」

與專員聯繫—客戶的問題十分緊急或複雜，或客戶只想確定能夠與專人聯繫。



Zendesk Talk可讓您輕鬆提供這種個人支援，只需要一副頭戴式耳機和網際網路。聯絡中心提供應有的盡有的附加功能，毫不費力。

「我想要透過方便的方式聯絡支援人員。」

透過毫不費力且更個人化的方式取得協助—這類客戶期望您在他所在之處與他進行互動，而且希望能如親朋好友般地與貴公司進行溝通。客戶希望能根據自己的排程開始和繼續對話。



Zendesk社群傳訊附加元件讓您能夠輕鬆透過客戶慣用的傳訊App與他們聯繫，包括WhatsApp、WeChat、LINE、Facebook Messenger和Twitter私人訊息，並將這些對話整合到統一的工作區，以便代理使用。傳訊是快速、個人且非同步的溝通方式，也就是說，客戶可以在對自己而言最方便的時間點開始和結束對話。

如何運用Zendesk

[Zendesk Support Suite](#)可協助您透過各種方式達成業務目標。不但簡單且立即可用，還能以幾乎任何您想像得到的方式進行設定。

透過Zendesk的完整服務體驗，您可以讓支援組織做好萬全準備，從一開始就能提供世界級的服務。

無論透過何種管道，皆能與客戶進行自然的對話

讓客戶能夠以他們個人生活中同樣的自然對話方式與貴公司溝通，不需要複雜的程序或昂貴的工具。透過相互關聯的支援系統，組織可立即更深入瞭解客戶的紀錄以及與貴公司接觸的體驗。不僅所有跨管道互動都會送入Zendesk，您還可以將此順暢支援體驗整合至網站和行動型App，讓客戶不費吹灰之力即可隨時尋求協助。

讓所有管道開始運作

將Zendesk Developer平台視為可讓您無往不利的門票。使用開放式API、App架構或管道架構建立強大的整合功能，並輕鬆整合來自內部、專屬和外部工具，或是來自Yelp、Reddit等評級和評論網站以及其他熱門社交媒體網站的客戶溝通。您也可以使用我們的[App Marketplace](#)整合勞動力管理和代理工作效率等領域的數百種工具，或使用我們開放且彈性的CRM平台[Sunshine](#)連接並瞭解外部來源的資料。

將資料轉變為可操作的深入解析

持續的跨管道對話能讓您更容易綜觀全貌，以及掌握客戶互動的細節。Zendesk擷取來自每一個互動的情報，包括客戶在尋求協助前位於您網站的哪個位置、客戶在客服中心使用了哪些搜尋詞彙，或客戶提交請求時所使用的裝置。

[Zendesk Explore](#)整合了來自每個管道的資料，可讓您測量客戶與品牌互動的情況，而且不會遺漏對話，還能將分析與其他團隊共用，以大規模獲得更多深入解析。您可以追蹤隨時間推移提高客戶滿意度 (CSAT) 所需的各項指標，包括初次回覆時間以及依解決領域分類的問題。豐富的背景資訊能讓您自信地制訂即時、資料導向的業務決策，而且由於每個客戶互動都是建立在前次互動的基礎之上，因此更容易衡量客戶期望，甚至預測客戶未來的偏好或滿意度。

提供更完善的個人化體驗

在這個全通路支援的時代，提供整合的客戶體驗變得越來越複雜。但客戶並不在乎您所面臨的挑戰—如果他們需要在三種不同的管道重複三次他們的要求，就不太可能對公司提供的體驗留下好印象。

背景資訊可為代理提供更快速、更個人化回應所需的相關資訊，這樣代理就不必請客戶重新提供本身的相關資料，也不需要客戶每次聯絡貴公司時，提醒客戶他們上次所聯絡的事情。我們透過基本資訊卡為代理提供背景資訊，資訊卡可顯示代理正在服務之客戶的相關詳情及互動紀錄，讓代理能夠瞭解先前所有的客戶事件。

讓團隊能夠對知識庫做出貢獻

大多數客戶偏好自助服務：[69%](#)的客戶希望盡可能自行解決問題，而63%的客戶在有問題時，總是或幾乎總是從搜尋公司的線上資源著手。透過[Zendesk Guide](#)，代理可以提供知識的反饋、確保內容在發佈之前經過批准，以及安排審查讓適當的人員參與文章建立和維護，打造客戶期待的自助服務體驗。

透過人工智慧提供智慧服務和快速回答

[近期的Zendesk研究](#)顯示，成功、使用人工智慧和自助服務之間有密切的關連。在人工智慧的協助下，您可用比人工更快的速度為客戶提供所需的回答。

Zendesk Guide中的Answer Bot功能使用深度學習模型，可在使用一段時間後持續改善。Answer Bot會自動提供回答，而且能輕鬆處理所有簡單、重複的問題。這讓您的團隊能夠專心處理更費時的問題或任務、進行疑難排解或個人接觸。此外，[Zendesk內容提示](#)採用的是與支援Answer Bot相同的機器學習技術，可讓您透過機器輔助的文章建議來識別客服中心的差距。

為代理提供統一的工作區

我們瞭解要同時管理所有位置的對話可能會很複雜。因此，[Zendesk代理工作區](#)讓代理能夠將支援管道（包括電子郵件、交談、電話和傳訊）整合在單一位置。這可提供對話串，讓代理掌握需要知道的相關背景資訊，包括客戶是在何時以及哪個管道上聯絡。這也讓代理能夠在客戶慣用的管道上做出回應，或針對與對話最相關的內容做出回應。

Zendesk客戶實證



Evernote

使用Zendesk Support、Guide和Chat，為其免費增值和商業客戶提供差異化支援服務。他們也使用來自Zendesk Apps Marketplace的整合功能，包括與Salesforce的整合。Evernote為全球使用者提供30種語言的自助服務內容，而且透過Zendesk Guide達成17%的工單偏轉率。



Spartan Race

使用Zendesk Support和Guide，而且透過Zendesk Chat增加主動式交談，提高了27%的銷售額。Spartan Race還將Support與社交媒體及Shopify加以整合，以集中處理服務、社交和電子商務客戶資料。



Naturebox

透過Zendesk的整合解決方案提供全通路支援。此公司從小規模開始並依自身的步調擴展，從2013年開始採用Support、在2015年陸續採用Zendesk Guide和Zendesk Chat，並在2017年採用Zendesk Talk。現在，NatureBox將所有管道串聯在一起，降低了60%的通話量、提高CSAT，而且每張工單（每月平均19,000張工單）省下60秒的解決時間。



Cleverbridge

透過Zendesk Support和Guide提供全球支援，而且已使用Zendesk API擴展Support。Zendesk的解決方案讓Cleverbridge能夠擴展，而Guide的Answer Bot功能已協助該公司實現24%的工單偏轉率。

未來由此展開，立即把握當下

無論您的支援組織需求為何，Zendesk Support Suite都能讓團隊將眼光放遠。

除了佇列，團隊還能專注於客戶保留、購物車遺棄率，以及整體客戶滿意度。對他們來說，客戶可以依自己慣用的互動方式進行互動，並開始與貴公司建立一段終身的關係。

根據資料顯示，客戶會多次並透過多個管道與貴公司進行互動或重新互動。客戶甚至可能在互動中轉變與貴公司互動的方式。透過 Zendesk 的完整服務體驗，您的支援團隊也能進行轉變，以免無法掌握對話。

Zendesk Support Suite 能讓您隨時隨地靈活地與客戶進行自然對話，讓您與客戶一起成長和發展。即使您決定從單一管道開始，仍可擴大視野，因為 Support Suite 提供可隨著企業成長而擴展和提升客戶服務所需的基礎結構。

我們已為您備妥解決方案。若要瞭解更多關於 Zendesk Support Suite 的資訊，請[立即開始免費試用](#)。