

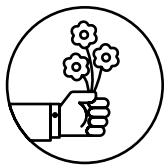


Forrester 的《Zendesk 整體經濟影響》 (Total Economic Impact™)

Zendesk 委託 Forrester Consulting 進行了一項 Total Economic Impact™ (整體經濟影響) 研究, 並評估了各組織透過使用 Zendesk 產品系列可實現的潛在投資報酬率。

為了更好地瞭解實作 Zendesk 相關的成本與效益, Forrester 採訪了五家組織, 它們都對使用 Zendesk 的產品建立一個複合型的組織具有豐富的經驗。其研究結果摘要如下所述。

3 年風險調整結果的財務摘要：



投資報酬率：
390%



效益現值：
\$3,774,662



成本現值：
\$770,763



投資回收期：
2.9 個月

效益：

1. 已提高代理工作效率：\$1,200,000
 - 透過自動回覆 20% 的電郵, 實現互動的精簡
 - 第三年減少平均通話時長達 25%
2. 已偏轉客戶互動：\$686,490
 - 將 20% 的互動偏轉至自助服務, 15% 偏轉至交談
3. 已改進代理體驗：\$267,304
 - 改進代理的保留與招募
4. 已避免先前平台的維護成本：\$708,753
5. 已避免先前軟體的授權成本：\$837,548

成本：

1. Zendesk 授權成本：
\$615,633
2. 實作成本：
\$24,570
3. 改進成本 (可選)：
\$130,560

「使用 Zendesk 使我們可更輕鬆地成長發展, 擴展到新的位置, 分散化處理嚴重損壞修復, 並順暢地與客戶互動。」

— Zendesk 客戶兼研究參與者

閱讀完整的[研究報告](#)並觀看 [Zendesk 示範](#)

