

Welkom bij de Zendesk Marketplace

Geef je
klantenserviceteam
een boost met
kant-en-klare apps
en integraties



zendesk



Inhoudsopgave

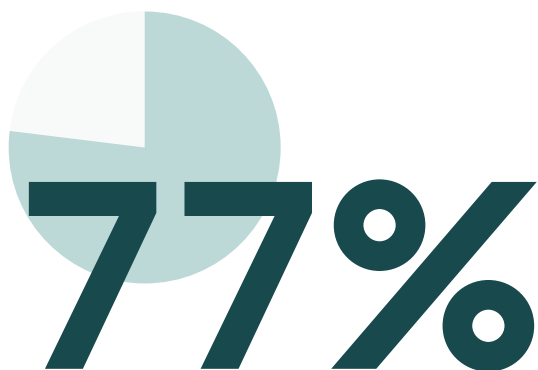
1 INLEIDING

2 Kies oplossingen die bij je passen

3 Marketplace-oplossingen toegelicht

- Zorg voor een betere CX door je klantgegevens samen te voegen
- Werk samen, waar je ook bent
- Bied je team betere ondersteuning
- Verbeter de klantervaring met behulp van AI
- Help je klantenserviceteams productiever te werken
- Meet de klanttevredenheid en reageer snel op wat klanten nodig hebben

De klantervaring is inmiddels voor veel bedrijven topprioriteit, en terecht.



van de klanten geeft aan loyaler te zijn aan bedrijven die een uitstekende service bieden.

Dus als je agents voor een uitstekende ervaring kunnen zorgen, is de kans groter dat klanten daadwerkelijk iets bij je kopen.

Om je klantenserviceteam goed op weg te helpen, heb je de juiste tools nodig die je naadloos met je bedrijfssysteem kunt integreren. Daarom hebben we de [Zendesk Marketplace](#) ontwikkeld: een plek met alle partners, apps en integraties die je nodig hebt om je agents productiever te laten werken, processen soepeler te laten verlopen en de klanttevredenheid te verbeteren.

Hier lees je hoe je de juiste oplossingen kiest en je apps en integraties vervolgens zo snel mogelijk instelt, zodat je teams waar dan ook voor een uitstekende klantervaring kunnen zorgen.



Kies oplossingen die bij je passen

Met een aanbod van ruim 1200 kant-en-klare apps en integraties heeft onze Marketplace voor ieder wat wils. Wij hebben een aantal tips voor je waarmee je bepaalt wat jouw bedrijf het meest nodig heeft.



STAP #1

Breng je behoeften in kaart

- Welke uitdagingen wil je overwinnen?
- Welke systemen en tools gebruikt je team nu al?
- In hoeverre moet de oplossing uit maatwerk bestaan?



STAP #2

Zoek en overweeg

- Neem het app aanbod door
- Bekijk beoordelingen
- Raadpleeg de [Zendesk-community](#) voor extra tips



STAP #3

Aan de slag

- Geef veranderingen door aan alle betrokkenen
- Installeer en configureer apps



Marketplace- oplossingen toegelicht

Ontdek apps waarmee je je bedrijf verder helpt.

Nu je in kaart hebt gebracht wat je nodig hebt, is het tijd om aan de slag te gaan. Lees hoe je met onze integraties je bedrijf in een hogere versnelling zet.



#1

Zorg voor een betere CX door je klantgegevens samen te voegen



#2

Werk samen, waar je ook bent



#3

Bied je team betere ondersteuning



#4

Verbeter de klantervaring met behulp van AI



#5

Help je klantenserviceteams productiever te werken



#6

Meet de klanttevredenheid en reageer snel op wat klanten nodig hebben



Zorg voor een betere CX door je klantgegevens samen te voegen

Met behulp van appintegraties kun je gegevens en tools langs verschillende kanalen met elkaar verbinden, waardoor je agents tijd besparen

Als je gegevens niet verbonden zijn, verliezen je teams tijd doordat ze de juiste klantinformatie bij elkaar moeten zoeken. Maar als je agents over alles beschikken wat ze maar nodig hebben om klanten snel te ondersteunen, loopt alles veel soepeler. Met ons aanbod aan apps profiteer je van eenvoudige integraties, waardoor je al je hulpmiddelen kunt samenbrengen in één overkoepelend klantoverzicht.

Agents hebben dan toegang tot al hun hulpmiddelen via één naadloze omnichannelinterface: ticketvelden, macro's, apps in de zijbalk en nog veel meer. Zo kunnen ze elke keer weer een goede service bieden, ongeacht het communicatiekanaal waarlangs die service verloopt. Als klantgegevens vrij kunnen stromen tussen verschillende teams – je marketingmensen en de werkvloer bijvoorbeeld – breek je silo's af. Daardoor kun je tot baanbrekende inzichten komen, verminder je dubbel werk en verbeter je de operationele efficiëntie binnen het gehele bedrijf.

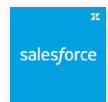
Meer ontdekken



Met [MailChimp](#) zie je al je doelgroepgegevens en marketingkanalen bij elkaar. Als je agents toegang tot MailChimp-campagnes hebben, zien ze alle contactmomenten op één plek en kunnen ze doelgericht lijsten maken en proactief met klanten communiceren.



[Klaviyo](#), een tool voor het beheren van de klantlevenscyclus, integreer je gemakkelijk met supportgegevens, zodat je je vizier op de juiste groep klanten kunt richten. Sluit klanten met een openstaand ticket uit van campagnes en neem proactief contact op met klanten die op het punt staan een aankoop te doen.



Met een [Salesforce](#)-integratie krijg je een holistisch overzicht van al je klanten, zowel in de sales- als in de servicehoek, met wederzijdse synchronisatie. Stuur waardevolle leadactiviteiten door naar verkoopvertegenwoordigers en bied supportteams de mogelijkheid om zinvollere gesprekken aan te gaan op basis van een compleet klantprofiel.



Met [Tray.io](#) integreer je al je technologie en automatiseer je complexe processen zodra je de juiste schaalgrootte bereikt. Je agents kunnen sneller op klantbehoeften inspelen en beschikken daarbij over alle juiste gegevens.



[Shopify + Zendesk](#)

[Spartan Race](#) is een lifestylemerk dat sportartikelen verkoopt, met een trouw klantenbestand verspreid over meer dan 30 landen. Het bedrijf heeft Shopify geïntegreerd om de klantenservice- en e-commercegegevens centraal te kunnen beheren. "We hebben een feestje gevierd toen dat eenmaal was gelukt," zegt Aja Varney, Customer Service Director bij Spartan Race. "Nu hoeven we niet buiten het Zendesk-assortiment te treden en kunnen we alle informatie inzien die we maar nodig hebben. Dankzij de Zendesk-integratie met Shopify is onze efficiëntie met 15% toegenomen."

Met de toevoeging van livechat aan de webwinkel als nieuw kanaal profiteerde Spartan Race van 27% meer verkoop in de winkel en een klanttevredenheid van 97% voor wat betreft het chatcontact. Varney vertelt verder: "We kunnen tickets sneller afhandelen en klanten zijn extra tevreden doordat we sneller kunnen antwoorden."

Werk samen, waar je ook bent

Met apps laat je teams op afstand samenwerken

Toen de wereld overschakelde op thuiswerken, werd CX al snel een katalysator van onderscheidend vermogen. [Uit eigen onderzoek](#) blijkt dat 75% van de klanten bereid is meer uit te geven bij een bedrijf dat een goede klantervaring biedt. Daarentegen loopt 80% na meer dan één slechte ervaring naar de concurrent. Het is dus essentieel om die klantervaring goed voor elkaar te hebben. Dat vraagt om afdelingen die allemaal met elkaar kunnen samenwerken om klanten sneller te helpen en efficiënter te werken. Met behulp van de apps in onze Marketplace kun je samenwerkingstools integreren, waardoor je medewerkers gemakkelijk contact leggen met vakspecialisten, kennis uitwisselen met verschillende teams en ondersteuning krijgen op hun productiefste momenten.

Meer ontdekken



[Atlassian](#) is de drijvende kracht achter allerlei samenwerkingstools. Dankzij integraties met Jira, Trello, Statuspage en Opsgenie lopen de supportafdeling, de werkvloer en de technische afdelingen met elkaar in de pas. Bovendien krijgen ze allemaal op veel efficiëntere wijze inzicht in klantproblemen.



Met [Zoom](#) wordt videobellen en -vergaderen kinderspel. Zorg ervoor dat je agents op dezelfde ervaring kunnen terugvallen. Laat ze zelf Zoom-vergaderingen opstarten en de opnamen beheren, zonder dat ze het gesprek hoeven te verlaten.



[Asana](#) biedt een toekomstbestendige en naadloze omgeving om werk mee aan te sturen. Escaleer vragen sneller en werk intern samen door klanttickets aan Asana-projecttaken te koppelen.



[Microsoft Teams](#) biedt bedrijven de mogelijkheid om in één centrale ruimte te chatten en samen te werken. Bied Microsoft Teams-gebruikers de mogelijkheid om ticketmeldingen te ontvangen en ondersteuning op te starten binnen een tool naar keuze.



[Slack + Zendesk](#)

Toen begin 2020 scholen over de hele wereld moesten sluiten vanwege de pandemie, nam het aantal bezoekers aan het platform van de educatieve non-profitorganisatie Khan Academy met een factor 2,5 toe – en dat zo ongeveer van de ene op de andere dag. Leerkrachten gingen op zoek naar hulp om hun online onderwijs voor te bereiden, terwijl leerlingen hulp nodig hadden bij de overstap op online onderwijs en aanvullende videobijeenkomsten. Khan Academy ging aan de slag met de Slack-integratie van Zendesk om een betere klantervaring te verzorgen.

"We zetten die Zendesk-to-Slack-integratie heel handig in om community-inzichten te escaleren. Aan het eind van de week vragen we alle supportmedewerkers een rapport in te vullen over de grootste knelpunten die ze zijn tegengekomen. Ze hebben daarbij de ruimte om ook andere ontwikkelingen en inzichten te delen. Zo kunnen agents laten zien wat er voor hen echt belangrijk is. Dit soort rapporten levert regelmatig op extreem korte termijn productverbeteringen op," aldus Laurie LeDuc, die bij Khan Academy aan het roer staat van de afdeling Community Support.

Bied je team betere ondersteuning

Ontdek apps waarmee je je verspreide teams beter aanstuurt

In 2020 veranderde de wereld – en onze manier van werken veranderde navenant. Het grootste experiment met thuiswerken aller tijden had gevolgen voor werkelijk van alles, van de tools die we nodig hebben om onze productiviteit te waarborgen tot de manier waarop we thuiswerkers aansturen. In ons recentste [trendrapport over klantervaring](#) geven bedrijfsleiders aan dat de overstap op thuiswerken sinds het uitbreken van de pandemie de grootste uitdaging op hun bordje is.

We weten dat het inderdaad erg lastig kan zijn om thuiswerkende teams geconcentreerd en gemotiveerd te houden. In al die ongekende grilligheid moeten teams flexibeler kunnen werken dan vroeger. Ook moeten ze steeds meer in verschillende kanalen werken, willen ze hun klanten fatsoenlijk ondersteunen. Met onze appintegraties stuur je al je mensen goed aan met behulp van piekvoorspellingen en ticketprognoses. Daardoor kun je met zekerheid plannen, gemakkelijk nieuwe medewerkers inwerken en inzicht krijgen in de prestaties en houd je je agents, en dus ook je klanten, tevreden en betrokken.

Meer ontdekken



[Tymeshift](#) automatiseert tijdrovende processen – denk aan prognosticeren, plannen en gegevens beheren – zodat je agents zich kunnen concentreren op een goede klantervaring en meer productiviteit.



[Agyle Time](#) levert slimme voorspellingen en planningen en monitort je teams continu, zodat je het serviceniveau kunt verbeteren door de personeelsbezetting haarfijn af te stemmen op de werklust.



[MaestroQA](#) levert gestroomlijnde QA-processen en biedt teams toegang tot realtime prestatie-inzichten. Zo kun je lacunes en verbeterpunten in de klant- en agentervaring blootleggen.



Met [Playvox](#) centraliseer je agentoptimalisatie met tools voor betere kwaliteitsbewaking, prestaties, begeleiding en motivatie. Zo bied je je teams de tools die ze nodig hebben om klanten beter van dienst te zijn en houd je tegelijkertijd hun welzijn in de gaten.



[Kaizo + Zendesk](#)

Kaizo is een prestatiebeheerplatform voor klantenservicemedewerkers die Zendesk gebruiken. De naam Kaizo komt van het Japanse woord voor 'aangepast' of 'gehackt' en biedt realtime inzichten, zorgt voor kwaliteitsbewaking en bevat mogelijkheden om via gamification vaardigheden op te doen.

"Bij ons draait alles om support," vertelt Christoph Auer-Welsbach, medeoprichter en mede-CEO van Kaizo. "Het is lastig om medewerkers te betrekken bij het stellen van prestatiedoelen. We hadden het niet veel over motivatie en betrokkenheid, omdat dat twee positieve bijkomstigheden zijn. Het gaat er meer om dat je je medewerkers de regie geeft over hun eigen prestaties."

[Luister naar Christoph Auer-Welsbach van Kaizo in onze podcast Sit Down Startup.](#)

04 Verbeter de klantervaring met behulp van AI

Bied betere support met behulp van chatbots en automatisering

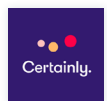
Klanten willen zelf een antwoord op hun vraag kunnen vinden. Niet alleen messaging wordt steeds meer gebruikt, ook AI en chatbots worden inmiddels veel vaker ingezet voor klantenservice. [Het aantal interacties met chatbots is in 2020 met maar liefst 81% gestegen](#), en deze stijging gaat naar verwachting nog wel even door. Maar hoewel steeds meer bedrijven AI-gedreven chatbots inzetten, blijven de gebruikspercentages laag, vooral voor kleinere bedrijven. Door AI in je bedrijf te implementeren, kun je je dus onderscheiden van de rest.

Klanten geven aan dat chatbots vooral nuttig zijn bij eenvoudige vragen, bijvoorbeeld over de status van een bestelling, en met name als ze buiten kantooruren hulp nodig hebben. In de Marketplace vind je chatbotapps die je met Zendesk kunt integreren waarmee je het aantal tickets vermindert, de kosten van support verlaagt en de klanttevredenheid verbetert. Daarnaast vind je er apps die met AI werken waarmee je tickets automatisch doorstuurt en van tags voorziet, sentimentanalyses kunt uitvoeren en de juiste macro's op het juiste moment aan agents kunt aanraden. Hierdoor kunnen agents vragen van klanten sneller en efficiënter afhandelen.

Meer ontdekken



[Solvvy](#) werkt met de kracht van AI om klanten zelf een antwoord op hun vraag te laten vinden. Hiermee bied je altijd een persoonlijke ervaring, op welk kanaal dan ook. Met zelflerende systemen kun je historische ticketgegevens analyseren, terwijl je met verwerking van natuurlijke taal kunt achterhalen waar klanten naar op zoek zijn.



[Certainly](#) is een botplatform dat speciaal voor e-commerce is ontworpen. Hiermee bouw je je eigen AI-assistent die je proactief bijstaat, bijvoorbeeld door klanten te helpen bij het afrekenen en retourzendingen te verwerken. Aan de hand van al die gegevens kun je de klantervaring vervolgens personaliseren en klanten aan je binden.



[Ultimate.ai](#) automatiseert supportvragen op al je kanalen voor een uniforme klantervaring. Je kunt deze oplossing met triggers en acties in Zendesk integreren, aan back-officesystemen koppelen en gegevens in verschillende platforms synchroniseren.



Met [Cleverly](#) verhoog je de productiviteit en zijn handmatige taken niet meer nodig dankzij een platform op basis van AI. Categoriseer binnenkomende tickets, stel de juiste macro's voor aan agents en automatiseer je processen, zodat je klanten sneller van dienst kunt zijn.



[Ada + Zendesk](#)

Toen Shapermint, een shapewearaanbieder die rechtstreeks aan klanten verkoopt, met een gespreksbot van Ada aan de slag ging, boekte het bedrijf al snel resultaat. De chatbot werd met de ticket- en messagingsystemen van Zendesk geïntegreerd, waardoor gesprekken indien nodig soepel aan een agent konden worden overgedragen. Hierdoor steeg de klantbetrokkenheid met 15% en de CSAT van agents naar 98%, terwijl agents bovendien 50% meer verkochten. De bot van Ada werd daarnaast met Shopify geïntegreerd, zodat klanten actuele updates van hun bestelstatus konden opvragen. Daardoor worden vragen van klanten waar hun bestelling is nu in 75% van de gevallen zo afgehandeld. Met dezelfde integratie kan de bot informatie naar een agent doorsturen wanneer klanten hun geld terugvragen. Zo kan de agent klanten ervan overtuigen hun bestelling om te ruilen in plaats van terug te sturen.

Help je klantenserviceteams productiever te werken

Met apps kun je processen soepeler laten verlopen voor je teams

Om meer agile te werk te gaan, moeten klantenserviceteams processen voor alle teams soepeler laten verlopen en uitzoeken hoe ze de werkdruk voor agents kunnen verminderen. Dit kan betekenen dat ze automatische workflows moeten opbouwen en ervoor moeten zorgen dat handmatige taken niet meer nodig zijn, zoals het herhaaldelijk invoeren van klantgegevens op verschillende schermen.

Uit ons eigen onderzoek blijkt dat bedrijven met sterke klantenserviceteams twee keer zo vaak veel van dit soort procesbeheertools gebruiken dan teams die minder goed presteren. Met deze apps en integraties help je je team goed op weg.

Meer ontdekken



[Myndbend](#) biedt agents een eenvoudige, flexibele manier om zelf processen op te zetten in Zendesk, bijvoorbeeld voor het inwerken van nieuwe medewerkers en IT-veranderingsmanagement, voor goedkeuringen door agents of klanten en om agents een seintje te geven wanneer een ticket moet worden opgepakt.



[Sparkly](#) biedt agents en teamleiders 18 kant-en-klare apps om handmatige taken te automatiseren. Denk hierbij aan het exporteren van ticket- en klantgegevens, het beheer van achtergehouden tickets en rechtstreekse toegang tot actuele informatie vanuit een ticket.



[Brightreps](#) automatiseert processen met een gebruiksvriendelijke workfloweditor, stelt workflows voor op basis van ticketvoorwaarden en geeft procesanalyses weer, zoals voltooide stappen en verwerkingstijd.



[Sweethawk + Zendesk](#)

Xero is in 2006 opgericht en biedt klanten over de hele wereld boekhoudsoftware in de cloud. In 2020 had het bedrijf meer dan 2 miljoen abonnees in ruim 180 landen. Om klanten en agents zo goed mogelijk van dienst te zijn, maakt Xero gebruik van Zendesk om alle gegevens en supporttools samen te voegen. Daarnaast hebben ze apps van [Sweethawk](#) met Zendesk geïntegreerd, om processen nog beter te laten verlopen. "We merkten al vrij snel dat we de functies van Zendesk wilden uitbreiden en workflows wilden versoepelen", vertelde Dan Bowden, IT Solutions Architect bij Xero, in een gesprek met Sweethawk. "Daarom gingen we op zoek naar andere integraties. De eerste daarvan werd de Calendar-app. Die hadden we nodig om ons proces voor veranderingsmanagement bij te schaven, hoorbaarheid te verbeteren en bepaalde handmatige handelingen te automatiseren."

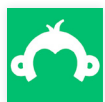
Meet de klanttevredenheid en reageer snel op wat klanten nodig hebben

Verzamel feedback met behulp van apps om support- en productervaringen te verbeteren

Luister naar je klanten. Dit is iets wat bij veel bedrijven wordt gezegd, maar desondanks niet vaak wordt gedaan. [Door feedback van je klanten te verzamelen](#), kun je trends ontwaren, achterhalen wat mensen willen en bepalen hoe je je product of dienst kunt verbeteren. Hoewel we allemaal wel weten hoe belangrijk het is om de klanttevredenheid te meten, is het niet per se voor iedereen duidelijk hoe je hiermee begint.

Met onze apps en integraties verzamel je feedback in een handomdraai, zonder dat je iets hoeft te programmeren. Via al je communicatieplatforms ontvangen je klanten automatisch enquêtes om in te vullen.

Meer ontdekken



Met [SurveyMonkey](#) verzamel je feedback waar je echt iets aan hebt. Zo kun je antwoorden eenvoudig analyseren en aan de hand daarvan je koers bepalen. Stuur bijvoorbeeld enquêtes naar specifieke lijsten en gebruik voor ieder segment de juiste boodschap, allemaal via Zendesk.



[Qualtrics](#) verzamelt, beheert en reageert op klantgegevens. Hiermee haal je het maximale uit feedback, stuur je automatisch enquêtes uit op basis van gebeurtenissen in Zendesk en versoeptel je het proces waarmee binnenkomende tickets worden afgehandeld.



Met [Stella Connect](#) krijgen agents toegang tot actuele klantfeedback, kwaliteitsbeheer en begeleiding. Verhoog de agentbetrokkenheid en klanttevredenheid met prestatie-inzichten die je met analyses in Zendesk kunt integreren.



[Surveypal](#) houdt belangrijke cijfers over de klantervaring bij, zorgt ervoor dat meer klanten enquêtes invullen en stuurt positieve klantfeedback meteen door naar de agent in kwestie.



[Trustpilot + Zendesk](#)

[Homebridge](#) begeleidt huiseigenaren bij het afsluiten van een hypotheek, zodat die zich naderhand gesteund en zelfverzekerd voelen en over alle informatie beschikken die ze nodig hebben. Klantenservice en klanten tevreden houden zijn essentieel om uit te dragen dat het bedrijf een betrouwbare hypotheekverstrekker is. Homebridge werkt met de Zendesk-integratie met Trustpilot, een platform voor onafhankelijke beoordelingen, om agents op de hoogte te houden van klantfeedback. Hierdoor kan het bedrijf interne problemen opsporen en krijgen klanten tegelijkertijd het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd.

Ben Chapman, Director of Client-Facing Experiences and Analytics bij Homesaid, geeft aan met integraties als Trustpilot "met klanten te kunnen communiceren en de band met een klant te kunnen opbouwen of onderhouden. Zo kunnen we de band met zowel bestaande als nieuwe klanten versterken."

Verbeter je CX met behulp van app integraties.

Door het je klanten makkelijker te maken, ondersteun je je klantenserviceteam en zorg je ervoor dat alles binnen je bedrijf op elkaar is afgestemd. Of je nu een klein bedrijf hebt of aan het roer staat van een grote onderneming, in de Zendesk Marketplace vind je alles wat je nodig hebt om de ervaring te verbeteren en processen te versoepelen.

[Ga vandaag nog aan de slag met de Zendesk Marketplace](#)