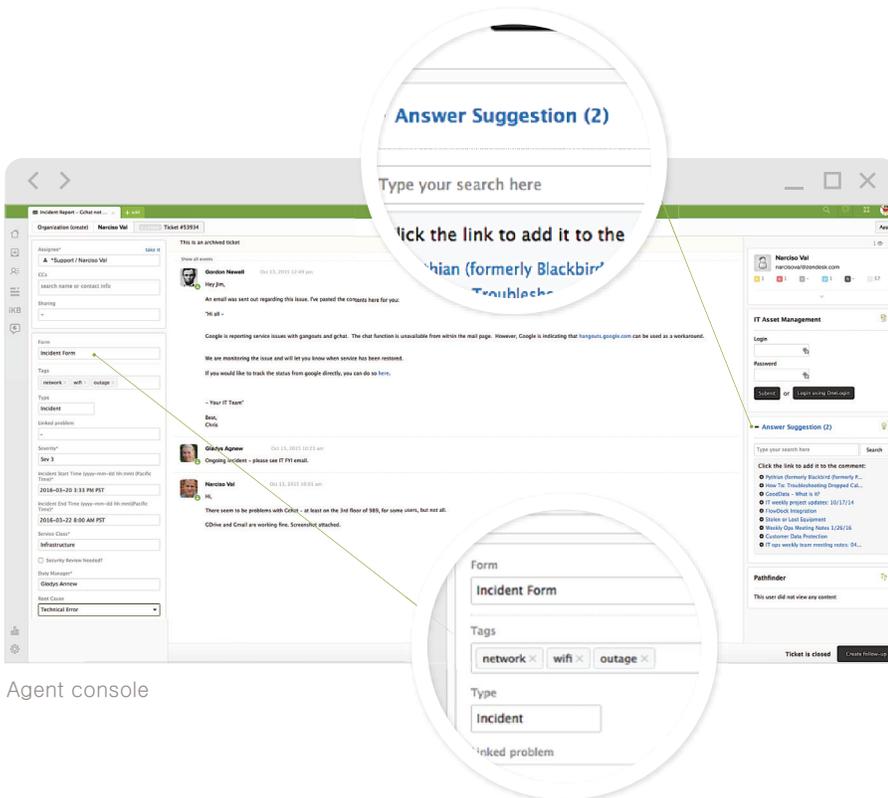


## IT 환경 개선으로 직원 만족도 향상

디지털 작업 공간에는 새로운 IT 서비스 관리 방식이 필요합니다. 단지 고객 지원 때문만은 아닙니다. 직원 만족도 향상과 인력의 생산성 증대에도 직결되기 때문입니다. Zendesk가 기업이 IT 서비스 창구를 관리할 수 있는 간편하고 직관적이며 유연한 솔루션을 선보인 것도 그 때문입니다.

### 기본적 기능부터 부가적 기능까지 완비

- 사고, 이벤트, 문제, 접속 및 서비스 요청 관리
- 최종 사용자와의 원활한 커뮤니케이션으로 업그레이드된 서비스 제공
- 직원 전용 셀프 서비스 포털 및 기술 자료
- 보고 및 예측 분석
- 자산 및 승인 관리 체제 통합
- 다중 채널 티켓 접수(이메일, 웹 양식, 채팅, 전화, 모바일)



Agent console

“Zendesk는 강력한 도구입니다. 간단히 말해서, 중요한 것을 하나라도 놓칠 염려가 없어졌습니다.”

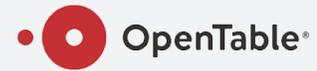
L'ORÉAL

## ZENDESK의 차별화 요인

### 가장 빠른 투자 효과

값비싼 컨설팅이나 복잡한 구성 절차를 거칠 필요 없는 손쉬운 설치

“Zendesk를 설치해서 제대로 사용하기까지 30분이면 충분했습니다. Zendesk의 설정 영역에 있는 운영자 기능의 배열 방식은 정말 효율적이고 직관적입니다.”



### 혁신을 염두에 둔 설계, 확장성은 기본

자동화부터 이벤트 관리, 매크로, 트리거 기능에 이르는 모든 것을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 도움말 센터와 기술 자료는 이상적인 셀프 서비스 옵션으로 넉넉한 성장 잠재력을 선사합니다.

### 기업과 함께 발전하는 유연한 플랫폼

SaaS 솔루션은 곧 원활한 업그레이드를 의미합니다. Zendesk의 개방형 API 및 앱 환경은 통합이 용이함을 의미합니다.

### 보다 나은 데이터와 분석으로 보다 나은 의사결정 실현

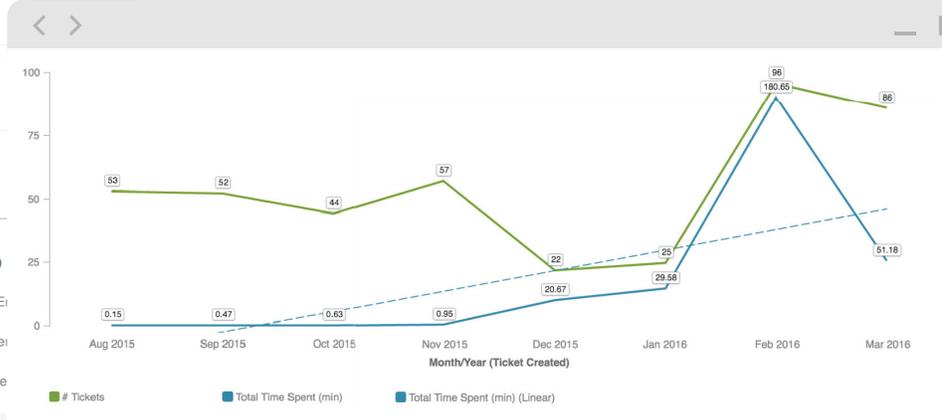
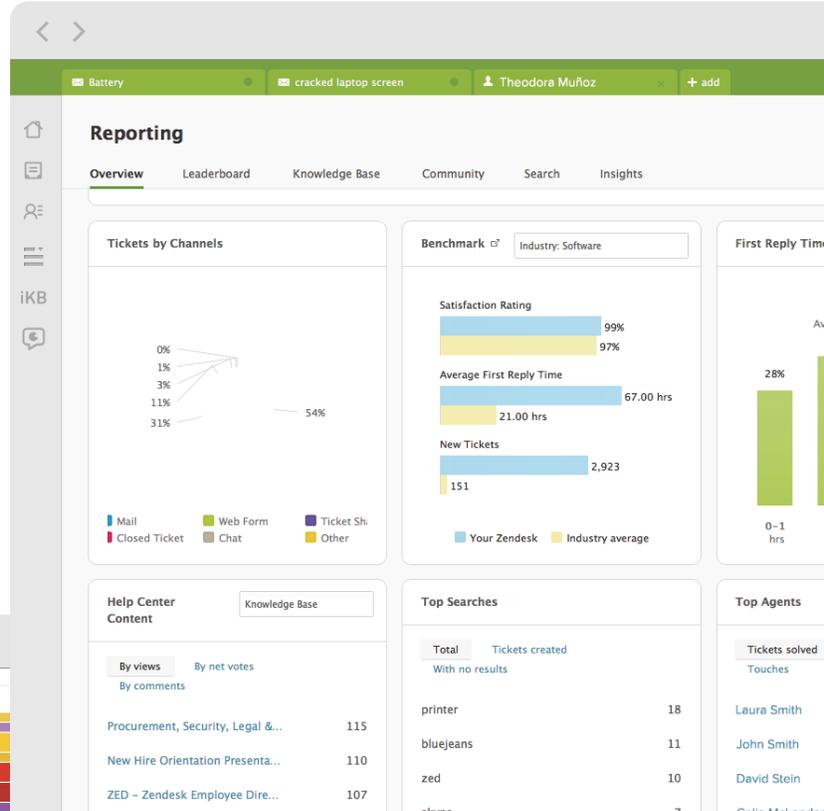
팀의 성과를 측정하고 필요 인력을 예측하며 비효율성을 파헤치고 만족도를 파악/예견할 수 있습니다.

## 강력한 분석으로 확보한 정보에 근거를 둔 의사결정

핵심성과지표를 측정하여 Zendesk의 자체 보고서나 고객이 직접 맞춤 제작한 보고서로 출력할 수 있습니다. 보고서 출력 기능은 사고, 이벤트, 문제, 서비스 요청, 다운타임 등을 추적하는 데도 유용합니다. 또한 불필요한 작업을 가장 많이 유발하는 문제가 무엇인지 파악한 후 셀프 서비스 도구를 구현하거나 프로세스를 자동화해서 그와 같은 문제를 방지할 수 있습니다.

## 더욱 지능적인 ITIL

ITIL 환경을 가장 완벽하게 구현할 수 있습니다. Zendesk를 이용하면 일반적인 도구의 복잡성을 배제한 채 ITIL 프로세스를 구현하여 본연의 업무에 집중할 수 있습니다. 뿐만 아니라 Zendesk의 유연성과 분석 기술을 활용하여 ITIL의 핵심 원칙인 '지속적인 개선'을 실현하는 시스템을 확보할 수 있습니다.



가장 많은 서비스 문제를 유발하는 원인 파악

원인 분석으로 비용 손실 추산



Zendesk는 기업이 더욱 생산적이고 결속력 있는 업무 환경을 구현할 수 있도록 설계된 IT 서비스 창구용 솔루션을 제공하고 있습니다. 75,000개 이상의 유료 고객 계정을 확보하고 있는 Zendesk의 제품은 150개 국가와 지역의 기업들이 40가지 이상의 언어로 자사 고객과 직원을 지원할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2007년 창립한 Zendesk는 샌프란시스코에 본사를 두고 미국, 유럽, 아시아, 호주, 남아프리카 등지에 지사를 운영하고 있습니다. 자세한 내용은 [www.zendesk.com](http://www.zendesk.com)을 참조하십시오.

자세한 내용은 [www.zendesk.com/internal-help-desk](http://www.zendesk.com/internal-help-desk)를 참조하십시오.