



# 보다 나은 고객 서비스를 제공하는 데 이상적인 소프트웨어

Zendesk는 기업과 기업 고객의 관계를 한층 더 개선시킵니다.

## 독보적인 고객 서비스의 세 가지 핵심 요소

Zendesk를 이용하는 기업은 독보적인 고객 서비스를 구성하는 세 가지 핵심 요소를 활용하여 고객 만족도와 충성도를 높일 수 있습니다.

### 고객 지원

팀원들은 고급 시스템으로 지원 요청을 처리할 수 있습니다. 그리고 웹, 이메일, 전화, Twitter, Facebook, 채팅을 비롯한 모든 채널을 통해 지원 서비스를 제공할 수 있습니다. 또한 업무처리자동화, 의미있는 조직구성, 효율적인 지원컨텐츠 관리에 시스템을 사용할 수 있으며, 업무 지연을 최소화하고 글로벌 시장으로 시세를 확장중인 기업의 여건에 맞게 확장할 수 있습니다.

### 고객 셀프 서비스

도움말 센터를 통해 40가지 이상의 언어로 지원되는 기술 자료, 커뮤니티, 고객 포털 등 고객이 원하는 답변을 얻을 수 있는 경로로 고객을 유도합니다. 고객의 질문을 추적하여 예측함으로써 고객 센터에 연락할 필요 없이 손쉽게 필요한 해답을 얻을 수 있는 정보 출처를 제공합니다. 또한 지원 이력을 추적하거나 기술 자료와 커뮤니티를 검색할 수 있는 단일창구도 제공합니다.

### 고객과의 소통

데이터 수집, 고객 의견 수렴, 고객과의 적극적인 소통으로 지원 팀의 서비스를 고객과의 추가적인 거래를 창출할 기회로 삼을 수 있습니다. Zendesk는 고객 정보를 종합적으로 확인할 수 있는 인터페이스를 지원합니다. 또한 고객이 제공한 정보를 분석하여 지원 서비스를 개선하는 데 활용할 수 있습니다. 고객과의 상호 작용을 유익하고 인간적이며 생산적인 대화로 발전시킬 수 있습니다.

## 장점



### 쉬움

간편한 셋업과  
순수운 사용



### 효율성

더 적은 투자로  
더 많은 성과



### 유연성

맞춤화 및 확장 용이



### 비용 절감

투자 효과 극대화



### 독보적인 제품 지원

모든 단계에서  
아낌없는 지원

## ZENDESK 사업 현황

- 75,000개 이상의 기업 고객
- 하루 평균 460만 건의 거래
- 150개국
- 미국과 유럽에 데이터 센터 운영

## 시작하기

30일 무료 체험판을  
신청하십시오.

[www.zendesk.com](http://www.zendesk.com)



## 상품 비교

### TEAM

지원 담당자당

**19달러**

(매년 대금 청구)

늘어나는 팀원들과 더욱  
효과적으로 협업

### PROFESSIONAL

지원 담당자당

**49달러**

(매년 대금 청구)

업무 환경 맞춤 설정 및  
글로벌 성과 개선

### ENTERPRISE

지원 담당자당

**99달러**

(매년 대금 청구)

최상의 통제력 및  
유연한 확장성

성공 프로그램			●
티켓 양식(1개이상)			●
이메일 규정에따른 archive			●
샌드박스 테스트 환경			●
멀티브랜드(최대 5개)			●
비즈니스 규칙 분석			●
감사 기록			●
지원 담당자 역할 및 승인 설정			●
다국어 지원		●	●
지원 시간		한 자릿수	두 자릿수
커뮤니티 게시판		●	●
동적 콘텐츠		●	●
CSAT 설문조사		●	●
SLA 추적		●	●
맞춤형 도메인 호스트 매핑		●	●
시간 추적		●	●
SAML 지원을 통한 SSO		●	●
복수 조직		●	●
분석 정보 보고서 업데이트		매일	매시간
비공개 앱		●	●
비즈니스 규칙	●	●	●
기술 자료 맞춤 설정	●	●	●
앱 스토어	●	●	●
도움말 센터 HTML 템플릿	●	●	●
공유된 보기 및 매크로	●	●	●
Voice(고유 전화 지원 솔루션) 연동됨(별도구매)	●	●	●
Zopim(실시간 채팅 솔루션) 연동됨(별도구매)	●	●	●
API 접속	200RPM	400RPM	700RPM
Zendesk 지원	주 5일 8시간(이메일만)	주 5일 24시간	연중무휴 24시간

단일 기능이나 기능성 세트에 계획 실행에 추진력을 얻고 싶습니까?

Zendesk 추가팩(Add-on)에  
그 해답이 있습니다!



## 고객이 Zendesk를 극찬하는 이유



### 손쉬운 사용법과 설정

“Zendesk에 대한 직원들의 반응이 아주 좋습니다. 편의성과 성능이 완벽한 조화를 이루고 있기 때문입니다. Zendesk를 추천하지 않을 이유가 없습니다. 개인적으로 정말 마음에 듭니다. 지금까지 접해본 소프트웨어 중 최고라고 생각합니다.”



### 고급 분석 및 보고

“Zendesk 통계 기능으로 비즈니스의 전반적인 추세를 모니터링할 수 있습니다. 가령, 어떤 비즈니스 부서가 가장 많은 티켓을 제출했고, 문제를 해결하는 데 얼마나 걸렸으며, 하루 중 티켓이 가장 많이 제출되는 시간은 언제인지 알 수 있습니다.”



### 비즈니스 성장에 맞게 확장

“Zendesk는 직관적이라 시행착오를 거칠 필요 없이 바로 사용할 수 있습니다. 게다가 웹 기반 솔루션이라 확장이 용이해서 늘어나는 업무량을 지원할 수 있습니다.”



### 40가지 이상의 언어를 지원하는 도움말 센터

“다양한 언어로 된 플랫폼을 사용하다 보니 적절한 다국어 시스템이 필요해졌는데... Zendesk 덕분에 이제 시장의 변화에 발맞춰 확장하기 수월해졌습니다.”



# 고객에게 긍정적인 지원 경험을 전달합니다.



긍정적인 경험을  
한 경우, 이후로도  
**2년 이상** 해당  
업체를 찾는다.



부정적인 경험을  
한 경우, 이후로도  
**2년 이상** 해당  
업체를 기피한다.

## 고객 셀프 서비스가 상시 개방되어 있습니다.



지원 담당자와  
상의하는 것보다  
셀프 서비스를  
선호한다.



원하는 자료를 쉽게  
찾을 수 있다면 기술  
자료(Knowledge  
Base)를 이용하겠다.

