

묘안

사업 부문

IT



L'ORÉAL



목차

도입부	1
Xerox: 현장의 조연자 역할	2
와튼스쿨(Wharton School): 핵심 서비스 제공	6
L'Oréal: 작업 환경 관련 건강 및 안전 요청사항들에 대응	10
REA Group: 내부 지원 규모 확장	14
Xero: 고속 성장에 걸맞은 IT 서비스 관리 솔루션 확보	19
이게 다가 아닙니다. 더 있습니다.	24

IT가 오늘날의 업무 환경을 혁신하고 있습니다. 자동화와 기술은 기업 전반에 걸쳐 엄청난 생산성 증대 효과를 만들어내고 있습니다. 변화가 가속화되면서, 빠르고 사용하기 쉬운 솔루션을 기대하는 직원들이 늘어나고 있습니다. 반면에 효과는 분명하지만, 직원들의 업무 방식을 간소화하면서 이면에 숨은 복잡성을 관리해야 하는 IT 부서는 어려움을 겪습니다.

IT 부서와 비즈니스 부서의 주요 소통 창구인 IT 서비스 관리 시스템은 기업과 고객의 관계 형성에도 일조합니다. 따라서 IT 서비스 관리 시스템은 고객이 쉽게 도움을 받을 수 있도록 구성돼야 하는 동시에, 나머지 부서는 모르는, 이면에 숨은 복잡한 프로세스와 기술 통합을 지원할 수 있어야만 합니다. 그리고 IT 부서와 비즈니스 부서의 필요성을 충분히 지원할 수 있을 만큼 유연해야 합니다.

Zendesk는 누구나 탐낼만한 도구답게 기업의 내부 프로세스를 지원하고 직원들의 만족도를 높이는 데 이상적입니다. 이 자료에서는 몇몇 고객 사례를 통해 Zendesk를 이용하여 획기적으로 IT 지원 센터를 관리하고 직원 만족도를 높일 수 있는 비결을 소개합니다.



현장의 조연자 역할

Zendesk와 처음 인연을 맺은 시점

2010년 7월

직원 수

134,000명
이상

선호하는 기능:

트리거

ZENDESK를 사용하는 팀

Document
Services,
eSolutions

비즈니스 프로세스 및 문서 관리 분야를 선도하는 Xerox Corporation은 자산 규모 220억 달러의 글로벌 기업으로, 코네티컷 주 노워크에 본사를 두고 모든 규모의 그래픽 커뮤니케이션 및 사무용 인쇄 환경에 적합한 첨단 문서 기술, 서비스, 소프트웨어 및 소모품을 제공하고 있습니다.

당면 과제

Xerox Document Services 팀은 고객에게 중앙집중식 문서 제작 및 관리 솔루션을 제공하고 있습니다. 사용자는 자사의 비공개 Xerox 온라인 카탈로그에 있는 항목을 선택하거나 새 항목을 업로드하는 방식으로 인쇄 결과를 공급받을 수 있습니다. 한편 Xerox Document Advisors 팀은 고객의 현장을 방문하여 프로젝트에 관한 조언을 제공하고 솔루션에 관한 고객의 요구에 대응하고 있습니다. 그러나 Zendesk를 사용하기 전만 해도 이런 현장 방문 인력들은 이메일을 이용해서 정비 및 지원 요청서를 받고, 작성한 후 Xerox 사무실에 다시 보내야 했는데 이런 절차는 비효율적이기 그지 없었습니다.

북미 글로벌 지원 센터의 eSolutions 팀장 루실 R(Lucille R.)에 따르면 "당사의 현장 방문 인력이 새 사용자에게 카탈로그 접속 권한을 부여할 때 사무실 직원의 도움을 받아야 하는 경우가 자주 있습니다. 문제는 현장 방문 인력이 이메일로 이런 요청서를 제출한 경우 티켓을 대기 상태로 등록하거나 완료 처리할 수 없었다는 것입니다. 따라서 자칫하면 지원 요청이 누락될 우려가 있었습니다."

Xerox가 사내 티켓 관리 시스템을 도입하는 방안을 모색한 이유는 다음과 같습니다.

- 이메일을 통한 비효율적인 프로세스
- 티켓 상태에 관한 투명성 미흡
- 지원 요청 누락 우려



솔루션

현재 Xerox의 Document Advisors 팀은 Zendesk를 사용하여 모든 고객 현장에서 웹을 통해 지원 요청서를 제출하고 있습니다. Xerox는 Zendesk의 트리거 및 그룹 기능을 이용하여 각 사안에 가장 적합한 지원 담당자에게 티켓을 전달합니다. Xerox의 eSolutions 팀은 Zendesk의 에이전트 그룹 설정을 이용해 인력을 1레벨 지원 담당자와 2레벨 지원 담당자로 나눕니다. 새 티켓이 접수되면 모든 1레벨 지원 담당자에게 메시지가 발송되어 즉시 문제에 대응할 수 있습니다. 메시지를 받은 1레벨 지원 담당자는 드롭다운 메뉴를 이용해서 심각한 사안을 가장 적합한 2레벨 지원 담당자에게 신속하게 배정할 수 있습니다. 따라서 지원 담당자들은 각자 본인이 가장 잘 아는 문제만 전담할 수 있습니다.

Xerox는 다음과 같은 용도로 Zendesk 솔루션을 활용하고 있습니다.

- 현장 방문 인력이 해결해야 할 문제가 생기면 현장에서 웹을 통해 손쉽게 접속하여 티켓 생성
- 트리거 및 그룹 기능 활용으로 작업 효율성 향상
- 지원 레벨을 이원화해 문제를 더욱 효율적으로 처리

"Zendesk 덕분에 지원 업무 구조가 능률화되면서 지원 요청에 발 빠르게 대응할 수 있게 됐습니다."

— 루실 R, Xerox Corporation 북미 글로벌 지원 센터 eSolutions 팀장

결과

이제 지원 요청서가 일반 지원 우편함이나 이메일 더미에 파묻힐 염려가 없습니다. Xerox는 지능적인 온라인 솔루션으로 지원 구조를 단일화함으로써, 복잡하고 혼란스러운 이메일에서 해방됐습니다.

루실에 따르면 "미결 및 대기 상태의 티켓을 모두 신속하게 분류할 수 있어서 단 한 건의 지원 요청도 누락될 염려가 없습니다. 그리고 Zendesk을 이용해 각 티켓의 지원 과정을 완벽하게 추적할 수 있습니다. 뿐만 아니라 모든 대화 내용을 확인하고 지원 서비스를 SLA에 따라 제대로 제공하고 있는지 수월하게 모니터링할 수 있습니다."

초기 성공에 고무된 Xerox의 eSolutions 팀은 사내 카탈로그에 대한 지원을 Zendesk로 이전해 비용 절감 효과를 거두고 있습니다. Zendesk 덕분에 처리할 수 있는 지원 요청 건수가 증가함에 따라 eSolutions 팀은 인력을 늘리지 않고도 Xerox 사내 직원으로부터 하루 평균 20~30건의 티켓을 인계 받아 해결할 수 있게 됐습니다. 또한 eSolutions 팀은 Zendesk를 자사의 카탈로그 시스템과 통합했습니다. 덕분에 Xerox 고객이 새 Document Services 계정을 손쉽게 생성할 수 있게 되면서 전체적인 등록 시간이 감소했습니다.

Xerox는 Zendesk를 사용하면서 다음과 같은 효과를 거뒀습니다.

- SLA 준수 상황을 모니터링할 수 있게 되면서 투명성과 완벽한 추적성 확보
- 사내에서 Zendesk 이용 범위를 확대하여 비용 절감
- 새로운 Document Services 고객의 등록 절차 간소화



핵심 서비스 제공

월평균 티켓 수

1,000개

지원 담당자 수

19명

ZENDESK를 사용하는 팀

IT 부서

선호하는 통합

JIRA

Wharton Computing의 Core Services 팀은 펜실베이니아 대학교 산하 와튼스쿨(Wharton School)에 25가지 핵심 서비스를 제공하고 있습니다. Core Services 팀은 IP 주소 할당, 소프트웨어 문제 해결, 계정 또는 그룹 생성, 인프라 지원 요청 처리, 보수, 연구실 또는 공공 장소의 모든 요청 처리 등을 제공하고 있습니다. 그런데 기술에 정통한 학생들이 매년 늘어나면서 Core Services 팀에게는 민첩성과 첨단 기술을 갖추는 일이 시급한 과제로 떠올랐습니다.

당면 과제

샤론 스텝토-스미스(Sharon Steptoe-Smith)는 Wharton Computing의 Core Services 팀에서 일하는 IT 행정 담당관입니다. Zendesk 무료 체험판을 신청하기 전만 해도 Core Services 팀은 전통적인 헬프 데스크 시스템을 사용했습니다. Core Services 팀이 사용한 헬프 데스크 시스템은 최종 사용자 지원 측면에서는 그런대로 괜찮았지만 지원 담당자들의 효율성 측면에서는 문제가 있었습니다. 헬프 데스크 시스템이 다른 시스템과 연결되지 않아 관리하기가 번거로웠기 때문입니다.

IT 행정담당관인 샤론은 다음과 같은 장점을 갖춘 도구를 원했습니다.

- 손쉽게 접속해서 사용할 수 있어, 시간과 노력을 최소화하면서 정상 가동할 수 있음.
- 유연하고 다른 시스템과 통합됨.



솔루션

Zendesk의 포워딩 기능을 사용하게 되면서 직원들은 다른 팀원과의 협업 방식을 어쩔 수 없이 바꿀 필요가 없을 뿐더러 새 웹사이트에 편리하게 로그인할 수 있습니다. 최종 사용자가 이메일로 지원 요청서를 보내면 Zendesk에 티켓과 사용자 기록이 생성됩니다. 비록 전체적인 지원 커뮤니케이션이 이메일을 통해서 이뤄지는 것으로 보이지만, 고객들은 Zendesk 구현 이후 서비스가 눈에 띄게 개선되었다는 것을 알아차렸습니다.

Zendesk 덕분에 다음과 같은 효과가 발생했습니다.

- 원활한 최종 사용자 경험
- 자동화 및 트리거를 통해 Core Services 팀 보조 인력에게 자동으로 티켓 전달
- JIRA와의 통합으로 Core Services 팀이 문제를 개발 부서에 손쉽게 인계
- 지원 인력들이 iPad용 Zendesk 앱과 스마트폰용 Zendesk 앱을 이용하여 어디서든 유연하게 접속해 Zendesk 업데이트

“Zendesk는 사용하기 쉽고 기능성도 우수합니다. 덕분에 팀원들 모두가 더욱 지능적으로 업무를 처리하고 집중력을 유지할 수 있게 됐습니다. 그래서 직원들도 흡족해합니다.”

— 샤론 스탭토-스미스, 와튼스쿨 IT 행정 담당관

결과

Wharton Computing은 Zendesk를 구현하면서 더욱 투명하게 업무를 처리할 수 있게 됐습니다. 이제 누구나 모든 티켓을 확인할 수 있습니다. 덕분에 Core Services 팀원들은 매주 한번씩 그 주에 제출된 모든 티켓을 검토해 사건(incident) 관리를 수행합니다. Zendesk 도입으로 조직이 안정화되면서 항상 전향적인 행보를 할 수 있게 되었습니다.

이제 Wharton Computing은 다음과 같은 환경을 갖추게 됐습니다.

- 내부 고객들과 팀 사용자들의 만족도 개선
- 더욱 원활한 커뮤니케이션과 프로세스
- 투명성 향상에 고무된 다른 7개 부서도 Zendesk 도입

L'ORÉAL

작업 인력의
건강 및 안전
요청에 대응

ZENDESK를 사용하는 팀

사내 인력

전 세계 직원 수

70,000명
이상

ZENDESK 사용자 수

350명

선호하는 기능:

분석

독일 칼스루에에 위치한 약 55,000평방미터 면적의 L'Oréal 물류 센터는 길목에 있는 약국에서 구매할 수 있는 제품 대부분을 취급하는 물류 허브로 350명의 직원이 근무하고 있습니다.

또한 L'Oréal 물류 센터는 공장에서 직접 가져온 제품을 전 세계 모든 L'Oréal 물류 센터에 공급하고 있습니다. 직원들의 문의에 빠르고 효과적으로 응답할 수 있는 능력은 모든 비즈니스에서 중시되는 역량입니다. 건강 및 안전 위험 같은 특정한 사안에 대한 질문이나 보고서의 경우, 시간만큼 중요한 것도 없습니다. L'Oréal Deutschland는 이런 고민을 해소하고자 Zendesk를 도입했습니다.

당면 과제

2010년 L'Oréal Deutschland 칼스루에 물류 센터에서 지게차 운전수의 기술적인 질문부터 작업 환경의 잠재적 안전 위험에 관한 우려에 이르는 다양한 질문에 답해야 하는 팀에서 기술자로 일하면서 데이비드 드싱어(David Desinger)는 헬프 데스크의 필요성을 절감했습니다. 과거 그의 팀은 모든 건강, 안전, 환경, 기술 관련 문제나 사고를 Microsoft Outlook을 활용해 추적했는데, 모든 것을 제대로 파악하기에는 무리가 있었습니다. 다양한 주제가 거론된 이메일은 곧장 이메일 수신함으로 들어갔습니다. 드싱어에 따르면 "당연히 직원들은 자신들이 제기한 사안을 해결하기 위해 어떤 조치를 취했는지 알고 싶어했습니다. 따라서 문의가 들어왔을 때 팀원들이 더욱 효과적으로 질문을 관리하고 처리 상태를 추적하며 처음으로 문제를 보고했던 직원에게 정기적으로 상황 정보를 알려줄 수 있는 헬프 데스크 솔루션이 필요했습니다."



요컨대, 드싱어에게는 다음과 같은 솔루션이 필요했습니다.

- 질문을 더욱 효과적으로 관리하고 처리 상태를 추적하며, 요청 또는 문의 사항에 대한 처리 진행 상황을 당사자에게 고지 할 수 있는 헬프 데스크 솔루션으로 Microsoft Outlook을 대체

솔루션

Google 검색을 통해 Zendesk를 접한 드싱어는 무료 체험판을 신청하는 한편 다른 헬프 데스크 솔루션도 면밀히 살펴보고 시험 사용해봤습니다. 드싱어는 Zendesk의 클라우드 기반 솔루션이 가장 뛰어날 뿐 아니라 자동화, 매크로, 트리거를 비롯한 고유 기능을 통해 직원들의 지원 구조를 즉시 능률화할 수 있으리라는 결론을 내렸습니다. 그래서 2011년 드싱어는 Zendesk를 구현하고 팀장들을 교육했습니다. 그리고 팀장들은 각자 팀원들을 대상으로 브리핑을 실시했습니다. 드싱어는 "구현하기가 아주 쉬웠다"고 얘기합니다.

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

— 데이비드 드싱어, L'Oréal Deutschland ETNEHS 기술자

Zendesk가 L'Oréal Deutschland에게 최고의 솔루션이 된 이유는 다음과 같습니다.

- L'Oréal Deutschland는 SaaS 솔루션을 원했습니다.
- 자동화, 매크로, 트리거 기능이 직원들의 지원 구조를 효과적으로 능률화했습니다.
- 무료 체험판으로 일단 테스트를 마친 후 단시간 내에 구현을 마칠 수 있었습니다.
- Zendesk는 사용법을 교육하고 익히기 쉬웠습니다.

결과

2개 건물에서 일하는 직원 350명이 Zendesk를 이용하여 문제를 보고하거나 질문할 경우, 지원 팀은 모든 건강 또는 안전 위험이나 작업 공간의 기타 문제에 신속하게 대응할 수 있게 되었습니다. 또한 드싱어는 분석 기능으로 솔루션의 효과를 측정하고 추세를 모니터링할 수 있습니다. 이제 그들은 어떤 비즈니스 부서가 가장 많은 티켓을 제출했는지, 문제를 해결하는 데 얼마나 걸렸는지, 하루 중 티켓이 가장 많이 제출되는 시간은 언제인지 알 수 있습니다. 또한 프랑스의 L'Oréal 본사에 개선의 여지가 있는 안전 문제 건수를 훨씬 수월하게 보고할 수 있습니다.

이제 물류 센터는 다음과 같은 사항을 보고할 수 있습니다.

- 각 비즈니스 부서의 티켓 제출 건수
- 티켓이 가장 많이 제출되는 시간
- 개선이 필요한 안전 문제



내부 지원 규모 확장

지원 담당자 수

178명

직원 수

700명 이상

지원 국가

10개국

대기 상태의 미결 티켓 감소율

79%

1995년 멜버른의 한 차고에서 호주 굴지의 부동산 및 산업 용지 광고 사이트를 운영하면서 REA Group의 역사가 시작됐습니다. 17년 뒤 REA Group은 전 세계에 700명의 직원을 둔 자산 규모 220억 달러 규모의 기업으로 성장했습니다.

우선순위가 빈번히 바뀔 수 있는 빠르고 역동적인 조직이 흔히 그렇듯 REA Group이 하는 거의 모든 일은 무엇보다 유연성이 중시되는데 특히 지원 문제가 더욱 그렇습니다. REA Group은 데이터 센터에 필요한 인력을 늘리지 않고서도 지원 시스템을 손쉽게 확장 또는 축소할 수 있는 능력이 절실하게 필요했습니다. 또한 전 세계 지사에 클라우드 컴퓨팅을 지원하는 보다 포괄적인 IT 전략에 적합하면서도 유연한 헬프 데스크 솔루션도 필요했습니다.

당면 과제

창립 이후 REA Group은 급격한 성장을 거듭했습니다. 신입 직원이나 계약직 직원이 매주 8명 가량 들어오다 보니 기존의 지원 티켓 시스템은 얼마 못 가 한계를 드러냈습니다.

REA Group의 IT 서비스 지원 관리자 데미안 파샤니(Damian Fasciani)에 따르면 "입사하자마자 새로운 IT 서비스 관리 시스템을 모색할 필요가 있다는 사실을 알게 됐습니다. 당시 사용하던 시스템으로는 당사의 요구에 부응할 수 없었기 때문입니다. 그 과정에서 Zendesk를 접하게 됐습니다."

Zendesk와 관련해 파샤니는 사용하기 쉽다는 점과 전사적으로 지원되는 투명성에 가장 깊은 인상을 받았습니다. Zendesk를 사용하는 사람이면 누구나 티켓 대기 상태를 확인하고, 추가 정보나 후속 조치를 원하는 사람뿐 아니라 해결된 지원 요청이나 미결 상태의 지원 요청도 손쉽게 파악할 수 있습니다. 통합 환경을 지원하는 Zendesk 덕분에 모든 직원이 자신을 회사의 중심이라고 느끼게 되었다고 파샤니는 설명합니다.

REA Group에게는 다음과 같은 장점을 갖춘 IT 서비스 관리 시스템이 필요했습니다.

- 확장성
- 손쉬운 사용법
- 분석 정보를 전사적으로 제공

솔루션

Zendesk를 구현한 이후 지원 팀은 자동화, 매크로, 트리거를 비롯한 Zendesk의 고유 기능을 이용하여 직원들의 지원 요청에 즉시 대응할 수 있게 됐습니다. 자주 묻는 질문에 사전 정의된 답변을 즉시 전송할 수 있는 능력이 확보되면서 생산성이 증대됐습니다. 지원 팀은 Zendesk의 트리거 기능과 비즈니스 규칙을 이용해 자동으로 티켓을 수정한 후 심각도에 따라 다양한 그룹이나 경영진에게 이메일 메시지를 전송할 수 있습니다.



지원 팀은 특히 유형별 티켓 기록 기능을 마음에 들어 합니다. 지원 담당자가 티켓의 유형이 사건인지 혹은 문제인지 손쉽게 선택할 수 있기 때문입니다. 덕분에 REA Group은 더욱 효과적으로 인적, 물적 자원을 배정하고 지원 요청 우선순위를 결정할 수 있게 되었습니다. 또한 REA Group은 JIRA와의 통합으로 버그와 웹사이트 관련 문제를 손쉽게 추적할 수 있게 되었습니다. 요컨대, Zendesk는 REA Group에서 "협업, 사건에 관한 상의, 지식 기반 자료 열람용 윈스톱 슝" 역할을 하고 있다고 파샤니는 설명합니다.

REA Group의 솔루션은 다음과 같은 특징을 가지고 있습니다.

- 자주 묻는 질문에 사전 정의된 답변 즉시 전송
- 트리거 기능과 비즈니스 규칙을 이용해 적절한 인력에게 티켓 전달 및 경영진에게 보다 나은 가시성 제공
- 긴급한 사안에 대한 대응 개선
- JIRA와 통합
- 사고 및 지식 기반 자료를 토대로 협업 창구 단일화

결과

Zendesk를 사용하면서 지원 담당자들은 처리 시간을 크게 절약할 수 있었습니다. 기존의 헬프 데스크 솔루션을 사용할 때는 티켓 한 건당 7~8분이 걸렸지만 이제 지원 담당자들은 수초 내에 티켓을 기록할 수 있습니다. Zendesk를 도입하기 전 파샤니가 지휘했던 지원 팀은 350~400건의 미결 티켓을 대기 상태로 두어야 했지만 Zendesk로 교체한 이후에는 주당 400건의 티켓을 처리 완료할 수 있습니다. 이제 대기 상태의 미결 티켓 수는 70~85건 정도에 불과합니다.

파샤니에 따르면 "Zendesk는 당사에 구현된 솔루션 중 가장 인기 있는 솔루션입니다. 원래 8명이었던 지원 담당자가 178명으로 크게 늘었는데 앞으로도 꾸준히 증가할 전망입니다."

"Zendesk는 당사가 한계를 극복하고 업무를 더욱 효율적으로 완수하는 데 큰 공을 세웠습니다."

— 데미안 파샤니, REA Group IT 서비스 지원 관리자

Zendesk의 손쉬운 사용법 덕분에 이 도구를 전사적으로 구현하게 됐습니다. 그로 인해 더욱 표준화된 방법으로 지원 문제를 제출하고 REA Group이 지원 요청을 포괄적으로 관리하는 데 필요한 절차를 능률화할 수 있는 길이 열렸습니다.

Zendesk 도입으로 거둔 효과는 다음과 같습니다.

- 티켓 처리 시간을 크게 단축
- 지원 담당자의 생산성 증대로 주당 더 많은 티켓을 완료할 수 있게 되면서 대기 상태로 남아 있는 미결 티켓 감소
- 8명에서 178명 이상으로 늘어난 지원 담당자에 맞춰 손쉽게 확장 가능



고속 성장에 걸맞은
IT 서비스 관리 솔루션
확보

구현 기간

2주

ZENDESK를 사용하는 사내 팀 수

9개

IT 부서가 처리해야 하는 월평균
티켓 건수

4,600명 이상

지원 담당자 수

270명

회계 소프트웨어를 대하는 사람들의 표정에서는 보통 즐거움을 찾아보기 어렵습니다. 잘해야 찌푸린 얼굴입니다. 제일 흔한 건 짜증나는 얼굴입니다. 하지만 행복한 함박웃음은 어떨까요? 그런 일은 생기지 않을 거라고요? 온라인 회계 소프트웨어 시장의 떠오르는 유망주 Xero를 사용해본다면 얘기가 달라집니다.

2006년 창립해 뉴질랜드에 본사를 두고 있는 Xero는 평론가들로부터 사용하기 쉽다는 평을 받았고 고객에게도 좋은 평가를 받아 많은 고객들이 계약 기간을 연장해왔습니다. Xero는 소규모 기업에 이상적인 강력한 도구 세트라는 사실이 무색할 정도로 간편합니다. 소프트웨어의 기능을 꾸준히 확장하는 데 힘써온 Xero는 180여 개국에서 60만 명 이상의 가입자를 확보했습니다. 수요가 폭증하자 Xero의 직원 수 역시 4년 만에 130명에서 1,300명으로 늘었습니다.

당면 과제

Xero는 성장 속도에 발맞추지 못했습니다. 소프트웨어가 시장의 기대에 부응할 것으로 확신했던 Xero는 2012년 당시 고속 성장 기업에 적합한 서비스 관리 도구로 만반의 준비를 갖췄습니다.

그러나 2년 뒤 Xero는 당시 회사 상황에 더 적합한 도구를 확보해야 한다는 사실을 인정할 수밖에 없었습니다. 독립적인 시스템으로 자사의 티켓을 관리해온 사내 IT 팀에서는 모든 서비스 요청서를 단일 플랫폼에 통합해야 한다는 의견을 제기했습니다.

Xero는 다음과 같은 조건에 부합하는 솔루션을 물색했습니다.

- 서비스 관리 및 IT 용도로 사용할 수 있는 단일 플랫폼
- 고속 성장에 맞춰 확장할 수 있는 도구



솔루션

Xero는 엄격한 제안요청서(RFP) 심사를 거친 끝에 Zendesk를 선택했습니다. Xero의 플랫폼 서비스 관리자 한나 버틀러(Hannah Butler)에 따르면 "Zendesk의 UI(look & feel)가 확실히 더 나았고, 원하는 대로 설정할 수 있다는 점도 돋보였습니다."

플랫폼 서비스 팀은 불과 6주에 불과했던 촉박한 구현 기간에 맞춰 Zendesk로 교체하는 데 성공했습니다. Xero가 Zendesk를 사용하면서 거둔 단기적인 소득 중 하나는 Zendesk를 기존에 사용하던 다른 시스템과 통합할 수 있다는 점이었습니다. 여러 해 동안 Xero는 여러 대의 시스템에 티켓을 기록해야만 했지만 이제 기업 전역에서 들어오는 서비스 요청을 중앙집중식으로 관리할 수 있습니다.

Xero는 다수의 사전 통합형 애플리케이션으로 Zendesk의 활용 범위를 확대했습니다. 예를 들어, Zendesk의 워크플로우 성능을 개선하는 Fork는 신입 직원의 업무 적응에 특히 유용합니다. Fork는 티켓 처리 과정에 수반되는 여러 가지 작업을 관리할 수 있는 기능을 지원합니다. Xero에서 글로벌 데스크탑 지원 팀을 지휘하고 있는 해들리 린(Hadleigh Lynn)에 따르면 "이제 여러 가지 티켓을 여러 팀에 전달할 수 있는 시스템을 갖추게 됐습니다. 덕분에 새로 입사한 직원이 업무에 적응하기가 훨씬 더 수월해졌습니다."

"효과적인 IT 도구를 원했는데, Zendesk는 기능적인 면에서 흠잡을 데가 없습니다. Zendesk는 소비자급 애플리케이션이 사용하는 UI를 접목한, 우수한 엔터프라이즈급 IT 서비스 관리 도구입니다."

— 해들리 린, Xero 사내 IT 지원 팀장

Tickler라는 또 다른 앱도 Xero에서 인기를 끌고 있는데, 지원 담당자들은 이 앱으로 체크리스트를 추가해서 티켓에 수반된 작업을 손쉽게 추적 및 관리하고 있습니다.

한편 사내 IT 팀은 Zendesk에서 IT 자산을 자동으로 관리할 수 있는 Oomnitza에 크게 의존하고 있습니다. Zendesk를 Oomnitza와 함께 사용하면 한 직원이 사내 IT 팀에 인계해야 할 지원 요청을 기록했을 때 사내 IT 팀이 해당 직원에게 별도로 질문을 할 필요 없이 해당 직원의 컴퓨터 화면을 즉시 탐색할 수 있습니다.

Zendesk 구현으로 Xero가 거둔 효과는 다음과 같습니다.

- 단기간에 기존의 시스템에서 Zendesk로 교체
- Fork, Tickler, Oomnitza와의 통합으로 새로운 기능을 추가 확보
- 기업 전역에서 들어오는 서비스 요청을 중앙집중식으로 관리

결과

5개월 만에 플랫폼 지원 팀과 사내 IT 팀에 이어 다른 9개 팀들도 Zendesk를 사용하기 시작했고 티켓 건수는 월평균 4,600건 이상으로 증가했습니다.

버틀러와 린은 Zendesk를 구현하는 동안과 이후에 보여준 Zendesk 지원 팀의 대응에 매우 흡족해합니다. 린에 따르면 "Zendesk에 연락을 취하면 그야말로 몇 분 안에 도움을 받을 수 있었습니다. 전에는 한번도 겪어보지 못했던 일이라 정말 인상적이었습니다."

Xero 직원들이 Zendesk를 사용하면서 가장 마음에 들어 하는 부분은 티켓에 대한 가시성이 확보된다는 점입니다. 직원들은 본인이 Wifi로 제기한 서버 용량 증설 요청이나 데이터 센터 서비스 혹은 문제, 아니면 경리과에 문의한 내용이 어떻게 처리되고 있는지 언제든지 확인할 수 있습니다. 이전에 사용하던 시스템에서는 요청서가 주도 새도 모르게 사라지는 일이 가끔 발생했지만 이제 더 이상 그럴 염려가 없습니다.

린에 따르면 "세계 정상급 소프트웨어인 Zendesk를 당사에 구현하고 나서 효과를 톡톡히 보고 있습니다."

다음과 같은 결과가 나타난 것만 봐도 Xero가 얼마나 Zendesk에 만족해하는지 짐작할 수 있습니다.

- 9개 팀이 Zendesk 도입
- 티켓 상태에 관한 전사적인 투명성 확보

이게 다가 아닙니다. 더 있습니다.

기업마다 성장 시기, 방식, 단계가 다르기 때문에 혁신 양상도 기업마다 다르기 마련입니다. Zendesk는 기업이 자사의 변화 속도에 관계없이 지원 체제를 수정하고 재정립하는 데 효과적입니다.

혁신의 핵심은 새로운 시각에서 바라보는 것입니다. 이전에 볼 수 있었던 것보다 더 많은 것을 볼 수 있는 도구를 사용하면 새로운 시야를 얻는 데 도움이 됩니다. 더 많이 개선할수록 고객과의 관계도 더 돈독하고 건전해집니다.

OPENTABLE

온라인 실시간 레스토랑 예약 사이트인 OpenTable은 헬프 데스크를 운영하여 자사의 영업 팀과 다른 부서를 지원하고 있습니다.

"헬프 데스크의 임무는 직원들의 만족감과 생산성 유지를 지원하는 것입니다. Zendesk 덕분에 이미 많은 문제를 해결했고 고객 만족에 대해서도 거시적인 시야를 가질 수 있게 됐습니다. 이를 토대로 현재 제공하는 서비스를 꾸준히 개선할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다."

— 러스 강글로프(Russ Gangloff), OpenTable 고객 지원 팀장

TRUSTPILOT

온라인 비즈니스를 주제로 사용자가 작성한 비평을 게시하는 세계 최대의 웹사이트인 Trustpilot은 Zendesk를 사용하여 외부 고객을 지원할 뿐 아니라 내부 IT 부서, 영업부, 품질관리부, 회계감사부도 지원하고 있습니다.

"당사는 이미 오래 전에 SaaS 기반을 갖춘 기업이 되기로 결정했습니다. 따라서 IT 인프라의 대부분이 클라우드를 기반으로 하고 있기 때문에 Zendesk가 안성맞춤이었습니다. 클라우드를 지원하는 Zendesk 덕분에 고객과 연결된 다양한 커뮤니케이션 채널을 하나의 플랫폼에 모두 통합할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다."

— 토니 버(Tonni Burr), Trustpilot 지원 담당 부사장

GROUPON

소비자에게 일일 할인권을 제공하는 사이트인 Groupon은 20개의 Zendesk 계정을 보유하고 있으며 Zendesk를 사용하여 하루 평균 3만 건의 티켓을 처리하고 있습니다.

"Zendesk를 사용했더니 전문가의 도움을 받지 않고도 시스템을 손쉽게 수정할 수 있게 됐습니다. 또한 버튼 하나만 누르면 다른 부서에도 Zendesk를 배포할 수 있습니다. 게다가 Zendesk에는 꾸준히 새로운 기능이 추가되고 있다는 점도 고무적입니다."

— 조 해로우(Joe Harrow), Groupon 고객 서비스 팀장

EXPEDIA AFFILIATE NETWORK

Expedia Affiliate Network의 Partner:Connect 팀이 Zendesk를 사용하는 이유는 자사의 여행 웹사이트에서 Expedia 콘텐츠를 이용하는 다수의 B2B 파트너가 쉽게 적응할 수 있기 때문입니다.

"원래는 Zendesk를 파트너 개발자에게 기술 지원을 제공하는 용도로 사용했었는데 이제는 그 활용 범위가 훨씬 더 넓어졌습니다. 이제 Zendesk는 당사의 비즈니스에 필수적인 협업 도구로 자리잡았습니다."

— 마이크 카트라이트(Mike Cartwright), Expedia Affiliate Network 파트너 솔루션 총책

REDFIN REAL ESTATE

첨단 기술을 갖춘 Redfin은 일정한 수수료 대신 고객 만족도를 기준으로 산정한 대금을 부동산 중개인에게 지급하는 시애틀의 부동산 중개 회사입니다. Redfin의 고객 서비스와 사내 IT 헬프 데스크뿐 아니라 마케팅, 설계, 분석 및 개발 팀에서도 Zendesk를 사용하고 있습니다.

"Zendesk 덕분에 조직의 최하위 계층부터 최상위 계층까지 전혀 막힘 없이 소통이 이뤄지고 있습니다."

— 맥 존슨(Mac Jonson), Redfin IT 헬프 데스크 관리자

SCHOOL OF ROCK

School of Rock은 무대와 실생활에서 아이들에게 록 음악에 대한 꿈을 심어주고 있습니다. 4개 국가에서 100개 이상의 학교를 후원하고 있는 School of Rock은 자사의 가맹점을 지원하는 데 Zendesk를 활용하고 있습니다.

"Zendesk를 사용했더니 티켓을 더 효율적이고 원활하게 처리할 수 있게 됐습니다. 덕분에 훨씬 더 많은 일을 내부적으로 해결할 수 있게 됐는데, 궁극적으로는 가맹점을 지원하는 데 있어 가장 유리한 위치를 차지할 수 있기 때문에 엄청난 이득을 누릴 수 있습니다."

— 에반 트렌트(Evan Trent), School of Rock 사업 개발 담당 상무