



zendesk sunshine

Dialogorientierte Datenorchestrierung

Ermöglichen Sie eine smarte, nahtlose CX



Mit dialogorientierter Datenorchestrierung können Sie automatisierte Workflows und Integrationen zwischen Zendesk und anderen Systemen erstellen. So können dialogorientierte Daten und Erlebnisse problemlos ausgetauscht werden. Wenden Sie individuelle Geschäftslogiken an, um sofort auf Kundenaktivitäten zu reagieren und Workflows basierend auf Ereignissen in Zendesk und anderen Systemen zu initiieren. Zendesk Integration Services, ein Set aus vorkonfigurierter Middleware für Entwickler, bietet Unternehmen dialogorientierte Datenorchestrierung für eine einheitlichere Kundenansicht und Kunden ein umfassenderes, personalisiertes Erlebnis.



Systemübergreifend automatisieren

Eliminieren Sie Datensilos und manuelle Prozesse, indem Sie integrierte Workflows erstellen, die perfekt zu Ihrem Unternehmen passen.



Schneller antworten

Ergreifen Sie sofortige Maßnahmen als Reaktion auf Kundeneignisse in verschiedenen Systemen, indem Sie Workflows mit angepassten Business-Regeln definieren.



Personalisieren Sie Interaktionen

Personalisieren Sie Customer Experiences basierend auf Profilen und Verhaltensweisen. So können Sie jedes Mal das richtige Level an Automatisierung anwenden.



Agil automatisieren

Sie erhalten die Flexibilität, die Sie benötigen, um Systeme zu verbinden und Workflows zu automatisieren, ohne auf ein Team von Entwicklern oder eine separate Integrationsplattform angewiesen zu sein.

Schnelle Entwicklung

Erstellen Sie anpassbare Abläufe in wenigen Wochen statt Monaten – mit einfachem deklarativen JSON und vorkonfigurierter Middleware für API-Orchestrierung, bedingten Logiken, Authentifizierung und mehr.

□ Umfangreiche Anpassungen

Erstellen Sie integrierte Workflows, die perfekt auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zugeschnitten sind, indem Sie Workflows basierend auf verschiedenen Ereignissen in Zendesk und anderen Systemen initiieren.

□ Einfach und sicher

Vermeiden Sie Kosten und Komplexität von Drittanbieter-Tools, indem Sie auf der Zendesk-Plattform aufbauen und die Sicherheit der SOC2-Compliance und OAuth 2.0-Authentifizierung nutzen.

Erstellen Sie individuell anpassbare Lösungen

Sie kennen Ihr Unternehmen am besten. Erstellen Sie Lösungen, die für Sie und Ihre Kunden geeignet sind und eine Vielzahl von Anwendungsfällen abdecken. Hier kommen einige Beispiele.

Automatisieren Sie Kundeninteraktionen und Geschäftsprozesse

Stellen Sie eine Verbindung zu einer E-Commerce-Plattform her, um Erstattungsanträge für kleine Beträge automatisch zu bewilligen und nur dann an einen Supportmitarbeiter weiterzuleiten, wenn die Erstattung einen bestimmten Betrag übersteigt.

Ermöglichen Sie Kunden, ein Abonnement über ein Ticketformular zu verlängern oder zu kündigen, indem Sie Zendesk mit einem Abonnementverwaltungssystem verbinden.

Arbeiten Sie mit einer einheitlichen Kundenansicht

Weisen Sie Zendesk-Benutzern Tags zu, die auf systemübergreifenden Kundenaktivitäten basieren, zum Beispiel durch Hinzufügen des Tags „Treuer Kunde“, basierend auf dem Gesamtbestellwert in einer E-Commerce-Plattform.

Integrieren Sie ein Bestellverwaltungssystem und fügen Sie automatisch Bestell- oder Serviceinformationen zu einem Ticket hinzu, wenn es erstellt wird.

Passen Sie Zendesk an Ihr Unternehmen und Ihren Tech-Stack an

Schließen Sie doppelte Tickets in Zendesk, indem Sie nach anderen Zendesk-Tickets mit demselben Wert in einem bestimmten Feld suchen.

Fügen Sie Kommentare zu neuen Zendesk-Tickets hinzu und löschen Sie Anhänge von geschlossenen Tickets.