

# ZENDESK ASSESSMENT

**ZENDESK ERBJUDER** omfattande funktionalitet för att stötta ert kundservicearbete. Det kan därför vara utmanande för er organisation att fullt ut optimera användningen av plattformen och se till att ni får ut det mesta av er investering. Här kan en Zendesk-konsult från Synerity göra en stor skillnad. Genom att genomföra en noggrann bedömning av ert Zendesksystem kan vi hjälpa er att identifiera områden för förbättring och initiativ för att optimera er användning av plattformen. Vi kommer att ge er råd om hur ni kan effektivisera era arbetsflöden, bedöma mognaden i er organisation och arbeta nära era användare för att förbättra den övergripande kundupplevelsen. Detta för att få ert Zendesksystem anpassat till just er organisations affärs mål och skilja er från konkurrenterna.



## ASSESSMENT SMALL (Upp till 20 handläggare)

Riktat mot mindre organisationer och team som är intresserade av en "low effort, high value"-insats. Lämplig för mindre system med låg komplexitet.

**Omfattning: Totalt 2-3 dagar över 2-3 veckor**  
**Pris: 25 000:-** (exkl ev. resekostnader)

<b>Konfigurationsreview</b>	Vår konsult utför en grundläggande konfigurationsreview av ert system.
<b>Användarintervjuer</b>	Synerity genomför en undersökning och intervjuar agenter och supportpersonal.
<b>Grundläggande mognadsbedömning</b>	Vi kommer att presentera en allmän mognadsbedömning för organisationer av er storlek för att identifiera områden för quick wins.
<b>Resultatrapport &amp; Roadmap</b>	Resultaten från bedömningen leder till en rapport med en roadmap för att stödja er i att bestämma era nästa åtgärder på er Zendeskresa.



## ASSESSMENT LARGE (20+ handläggare)

I Assessment Large djupdyker vi i er Zendesk-användning för att noggrant utvärdera förbättringsområden med högt affärsvärde.

**Omfattning: Totalt 5-6 dagar över 2-5 veckor**  
**Pris: 50 000:-** (exkl ev. resekostnader)

<b>Avancerad konfigurationsreview</b>	Vår konsult kommer att genomföra en omfattande granskning av systemet, automatiseringar, arbetsflöden och health check för konfiguration och prestanda.
<b>Intervjuer och skuggning av användare och intressenter</b>	Vi kommer att samarbeta nära med er personal för att förstå pain points, flaskhalsar och identifiera områden med högst värde att förbättra.
<b>Avancerad mognadsbedömning</b>	Synerity genomför en omfattande mognadsbedömning för att se var ni befinner er på er Zendeskresa och vilka initiativ och områden ni troligtvis kommer att dra nytta av.
<b>Resultatrapport &amp; Roadmap</b>	Efter avslutad bedömning kommer en detaljerad rapport, tillsammans med ett förslag på en genomförandestrategi, att presenteras och levereras till er. Detta för att säkerställa att ni är redo för att fortsätta utveckla ert Zendesksystem på ett framgångsrikt sätt.

# ASSESSMENT SMALL

Riktat mot mindre organisationer och team. Vår konsult kommer att arbeta tillsammans med er, planera och utföra en insats under totalt cirka 2–3 dagar utspridda över initiativ och workshops under flera veckor.

## GRUNDLÄGGANDE KONFIGURATIONSREVIEW & ANVÄNDARINTERVJUER

Under en Zendeskbedömning kommer vår konsult att genomföra undersökningar och intervjuer med användare för att identifiera flaskhalsar, pain points och möjligheter för automatisering och strategier för att förbättra supportteamets effektivitet och erbjuda bättre kundservice. Detta innebär att analysera olika aspekter av supportprocessen, såsom svarstider, ärendevolymer och kundfeedback, och hitta sätt att automatisera repetitiva uppgifter och ge kunder möjlighet att självbetjäna.

## GRUNDLÄGGANDE MOGNADSBEDÖMNING

Allt eftersom ert företag växer och utvecklas kan era behov och prioriteringar förändras. Detta gäller särskilt när det kommer till kundservice och support. Med Zendesks förmåga att hantera kundförfrågningar och ärenden är det viktigt att bedöma var ni befinner er på er Zendeskresa för att säkerställa att ni fullt ut utnyttjar plattformens förmågor. För att hjälpa er förstå var ni står kommer våra konsulter att genomföra en grundläggande mognadsbedömning av var organisationer i er storlek kan dra nytta av olika områden för förbättringsinitiativ och åtgärder.

## RESULTATRAPPORT & ROADMAP

Assessment Small kommer att ge värdefulla insikter om nuvarande tillstånd för era verksamhetsprocesser, och framhäver områden där förbättrings- och utvecklingsinitiativ kan vara nödvändiga. Detta kommer att hjälpa er i ert beslutsfattande. Resultatet från en Assessment Small är en rapport som beskriver de viktigaste resultaten och rekommendationerna för förbättring. Rapporten specificerar också föreslagna åtgärder för att utveckla ert system.

# ASSESSMENT LARGE

Riktat mot större organisationer och team. Vår konsult kommer att arbeta nära tillsammans med er i en takt och rytm som passar er organisation bäst. Detta paket omfattar totalt cirka 5–6 dagars arbete.

## AVANCERAD KONFIGURATIONSREVIEW, SKUGGNING & INTERVJUER

Under en Zendeskbedömning kommer vår konsult att arbeta nära tillsammans med era användare för att identifiera flaskhalsar, pain points och möjligheter till automatisering samt strategier för att förbättra supportteamets effektivitet och erbjuda bättre kundservice. Detta innebär att analysera olika aspekter av supportprocessen, såsom svarstider, ärendevolymer och kundfeedback, och hitta sätt att automatisera repetitiva uppgifter och ge kunderna möjlighet att själva lösa sina problem. Dessutom kan bedömningen ge hjälp med analys av nyckeltal och måtvärden, för att få värdefulla insikter i teamets prestationer och fatta datadrivna beslut för att förbättra deras service.

## UTÖKAD MOGNADSBEDÖMNING

När ert företag växer och utvecklas kan era behov och prioriteringar förändras, särskilt när det gäller kundservice och support. Med Zendesks förmåga att hantera kundfrågor och begäranden är det viktigt att bedöma var ni befinner er på er Zendeskresa för att säkerställa att ni fullt ut utnyttjar plattformens förmågor. För att hjälpa er att förstå var ni står kommer våra konsulter att genomföra en mognadsbedömning av er organisations användning av Zendesk. Denna bedömning kommer att ta hänsyn till er systemkonfiguration, affärsområde och unika position på marknaden. Mognadsbedömningen kommer också att utvärdera er organisations anpassning till bästa praxis inom Zendesk-användning och er beredskap för Zendesks avancerade funktioner och förmågor. Eftersom Zendesk fortsätter att utvecklas och utvidgas genom att nya funktioner och funktionalitet läggs till på plattformen, kan våra konsulter genom att bedöma er förmåga att implementera dessa funktioner hjälpa er att få ut det mesta av Zendesk och hålla er i framkant.

## RESULTATRAPPORT & ROADMAP

Bedömningsprocessen kommer att ge värdefulla insikter om den nuvarande statusen för era affärsoperationer och belysa områden där förbättrings- och utvecklingsinitiativ kan vara nödvändiga och kommer att hjälpa er i beslutsprocessen. Den resulterande rapporten från en bedömning är ett omfattande dokument som sammanfattar de viktigaste resultaten och rekommendationerna för förbättring. Den innehåller en detaljerad analys av den nuvarande statusen för era affärsoperationer och identifierar ineffektiviteter, flaskhalsar eller områden med potentiell risk. Dessutom kommer rapporten att ge specifika rekommendationer för att hantera dessa problem, tillsammans med en handlingsplan för att genomföra dessa förändringar. Självklart kan Synerity efter bedömningen hjälpa er organisation att planera förändringsinitiativen, genomföra dem och utvärdera värdet som uppnåtts.