



# Zukunftssicherer Kundensupport via Zoho Desk

Innovative Automatisierungs- und KI-gestützte Funktionen  
für eine effiziente und flexible Kundenbetreuung.



# Agenda

- **Einführung**
- **Zukunftssichere Software - Was bedeutet das?**
- **Kundenerwartungen und ihre Bedeutung für den Service-Desk**
- **Schlussfolgerung**

# Wir begrüßen Sie!



**Timo Müller**  
Executive Director  
**codafish GmbH**



**Franz Wohlfahrt**  
Customer Excellence  
**GARANTIEMAX GmbH**



# Zukunftssichere Software

Was bedeutet das?

- Anpassungsfähigkeit
- Umfassende Integrationen
- Flexibilität
- Skalierbarkeit & DSGVO



# Zukunftssichere Software

## Anpassungsfähigkeit

Erstellung einer  
Abteilung

Erstellung von  
Formularen

Aktivieren und  
Deaktivieren von  
Modulen

## Umfassende Integrationen

Vorstellen des  
Marketplaces

Verbinden von  
Zoho Desk mit der  
Zoho CRM  
Integration

Auszug der API  
Dokumentation

## Flexibilität

Multi-Branding für  
Zoho Desk auf Basis  
von Abteilungen

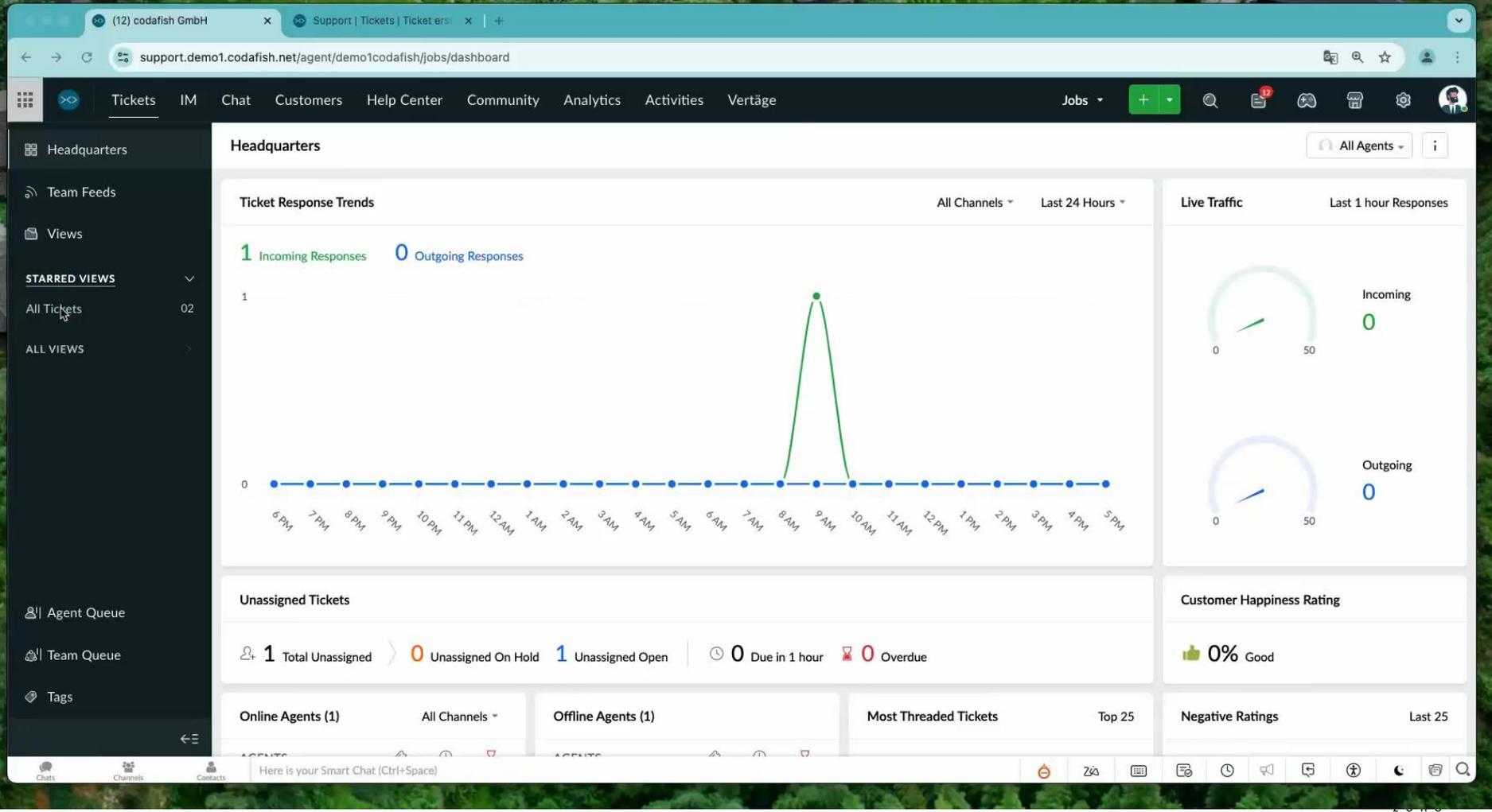
Prozessauto-  
matisierung durch  
Blueprints

Login als Kunde

## Wartungsfreundlichkeit

DSGVO-Konformität des  
Zoho Ökosystems

Autumn-Updates 2024  
von Zoho Desk



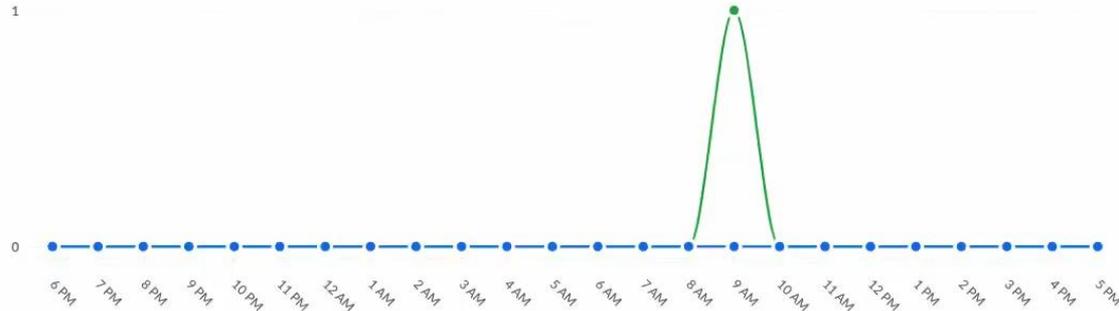
### Headquarters

All Agents

#### Ticket Response Trends

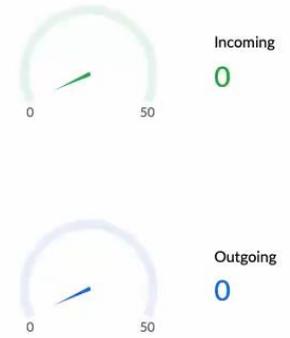
All Channels Last 24 Hours

1 Incoming Responses 0 Outgoing Responses



#### Live Traffic

Last 1 hour Responses



#### Unassigned Tickets

1 Total Unassigned 0 Unassigned On Hold 1 Unassigned Open 0 Due in 1 hour 0 Overdue

#### Customer Happiness Rating

0% Good

Online Agents (1)

All Channels

Offline Agents (1)

Most Threaded Tickets

Top 25

Negative Ratings

Last 25

Here is your Smart Chat (Ctrl+Space)



- Headquarters
- Team Feeds
- Views
- STARRED VIEWS** ▼
- All Tickets 02
- ALL VIEWS ▶
- 
- Agent Queue
- Team Queue
- Tags

### Headquarters

All Agents ▼ |

#### Ticket Response Trends

All Channels ▼ | Last 24 Hours ▼

1 Incoming Responses | 
 0 Outgoing Responses

Time	Incoming Responses	Outgoing Responses
7 PM	0	0
8 PM	0	0
9 PM	0	0
10 PM	0	0
11 PM	0	0
12 AM	0	0
1 AM	0	0
2 AM	0	0
3 AM	0	0
4 AM	0	0
5 AM	0	0
6 AM	0	0
7 AM	0	0
8 AM	0	0
9 AM	1	0
10 AM	0	0
11 AM	0	0
12 PM	0	0
1 PM	0	0
2 PM	0	0
3 PM	0	0
4 PM	0	0
5 PM	0	0
6 PM	0	0

#### Live Traffic

Last 1 hour Responses

Incoming  
0

Outgoing  
0

#### Unassigned Tickets

1 Total Unassigned | 
  0 Unassigned On Hold | 
  1 Unassigned Open | 
  0 Due in 1 hour | 
  0 Overdue

#### Online Agents (1)

All Channels ▼

#### Offline Agents (1)

#### Most Threaded Tickets

Top 25

#### Negative Ratings

Last 25

- Headquarters
- Team Feeds
- Views
- STARRED VIEWS
- All Tickets 02
- ALL VIEWS
- Agent Queue
- Team Queue
- Tags

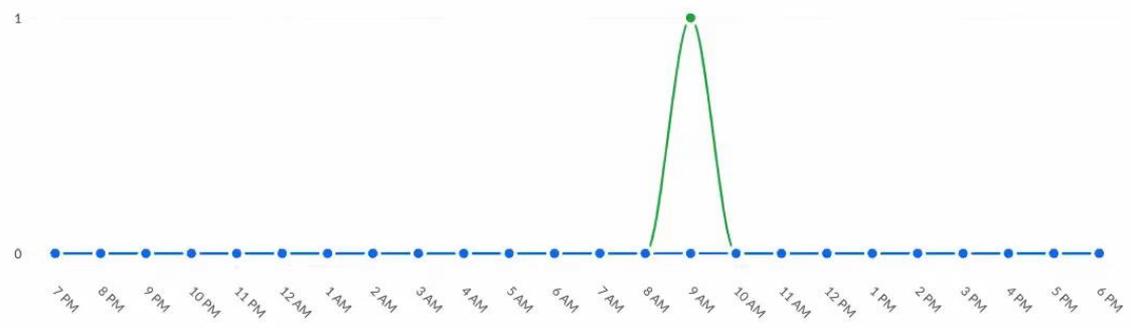
### Headquarters

All Agents

#### Ticket Response Trends

All Channels Last 24 Hours

1 Incoming Responses 0 Outgoing Responses



#### Live Traffic

Last 1 hour Responses



#### Unassigned Tickets

1 Total Unassigned 0 Unassigned On Hold 1 Unassigned Open 0 Due in 1 hour 0 Overdue

#### Customer Happiness Rating

0% Good

Online Agents (1)

All Channels

Offline Agents (1)

Most Threaded Tickets

Top 25

Negative Ratings

Last 25



As we continue to evolve, our objectives remain focused on empowering businesses to be more accessible to their customers, simplify support processes, and thrive with happy customers—all while delivering the best value in the industry.

[ACCESS ZOHO DESK](#)



# Individuelle Kundenwünsche und ihre Bedeutung für den Service-Desk

- Schnelle Reaktionszeiten
- Personalisierung
- Omni-Channel-Support
- Einsatz von KI



# Zukunftssichere Software

## Schnelle Reaktionszeiten

---

Round Robin

Workflows

## Personalisierung

---

Custom Modules  
für Verträge und  
Schäden

## Omni-Channel-Support

---

Eingehende  
WhatsApp-Chat-  
Anfrage

Eingehende Mail-  
Anfrage

## Einsatz von KI

---

Answer Bot

Sentiment Analysis

ChatGPT Integration



Hauptniederlassung

Team-Feeds

Ansichten

**STERN-ANSICHTEN**

Alle Tickets 01

ALLE ANSICHTEN

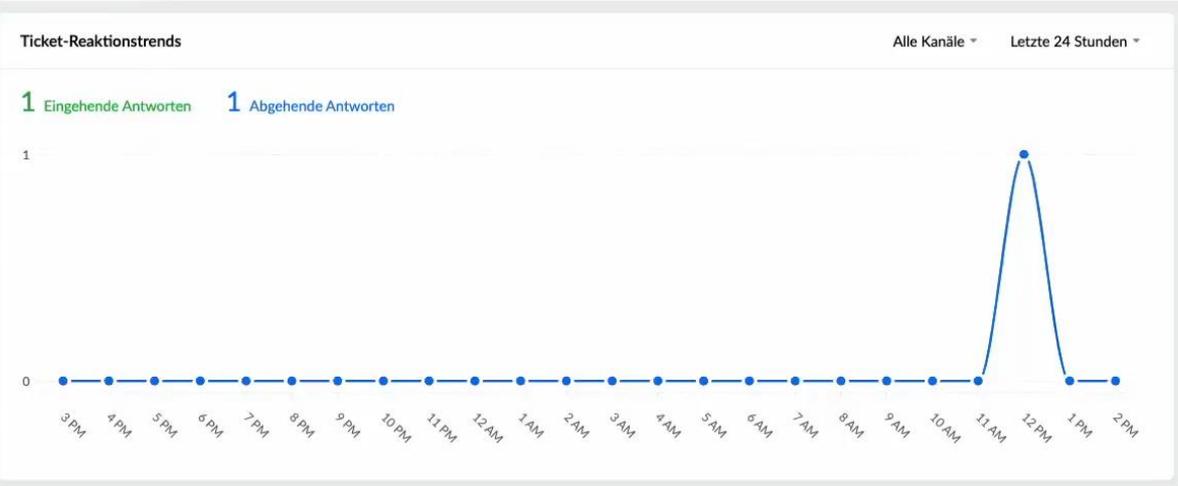
Agentenwarteschlange

Teamwarteschlange

Tags

### Hauptniederlassung

Alle Agenten



#### Livetraffic

Reaktionen der letzten Stunde

Eingehend: 0

Abgehend: 0

#### Nicht verknüpft Tickets

0 Gesamt Nicht zugewiesen | 0 Nicht zugewiesen Im Wartezustand | 0 Nicht zugewiesene, offene | 0 Fällig in 1 Stunde | 0 Überfällig

#### Kundenzufriedenheitsbewertung

0% Good

#### Onlineagenten (1)

All Channels

AGENTEN	🗨️	🕒	🕒
User 1	1	0	0

#### Offlineagenten (0)

	0	0	0
--	---	---	---

#### Meist diskutierte Tickets

Anfang 25

#### Negative Bewertungen

Last 25

Hauptniederlassung

Team-Feeds

Ansichten

STERN-ANSICHTEN

- Alle Tickets 01

ALLE ANSICHTEN

Agentenwarteschlange

Teamwarteschlange

Tags

★ Alle Tickets (01)

Gesamtanzahl Klassische Ansicht

Mikrowelle ist kaputt

#201 Customer Test Bank Entity Germany 14:06

Closed

Hauptniederlassung

Team-Feeds

Ansichten

STERN-ANSICHTEN

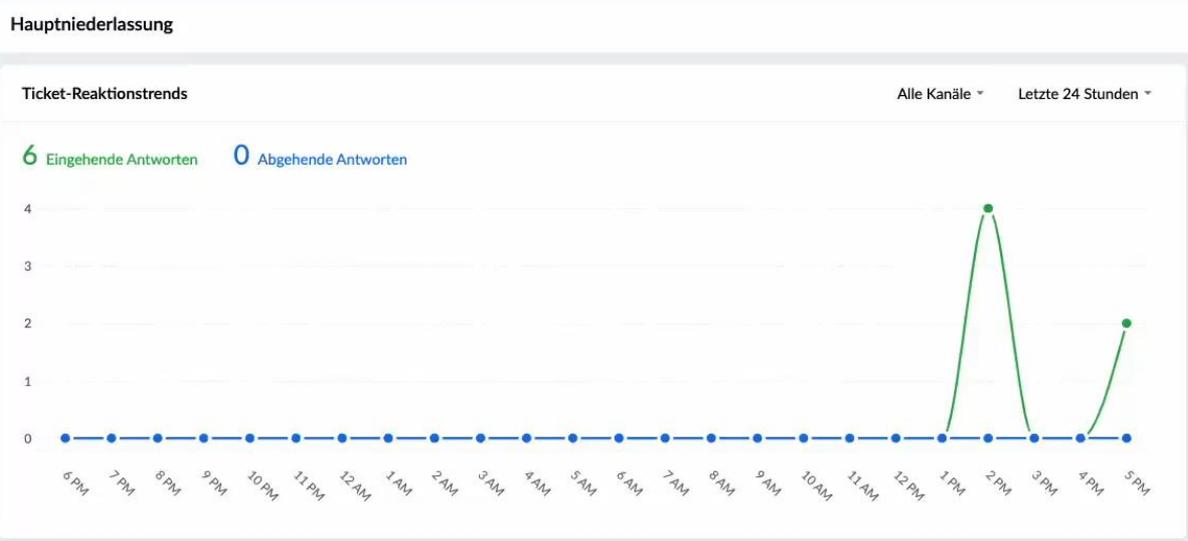
- Meine offenen Tickets 02
- Offene Tickets 03
- Meine Tickets 01
- Alle Tickets 01

ALLE ANSICHTEN

Agentenwarteschlange

Teamwarteschlange

Tags



### Livetraffic

Reaktionen der letzten Stunde

Eingehend 2

Abgehend 0

### Nicht verknüpft Tickets

0 Gesamt Nicht zugewiesen > 0 Nicht zugewiesen im Wartezustand 0 Nicht zugewiesene, offene

0 Fällig in 1 Stunde 0 Überfällig

### Kundenzufriedenheitsbewertung

75% Good

#### Onlineagenten (1)

All Channels

AGENTEN	📄	🕒	⌚
User 1	1	0	0

#### Offlineagenten (1)

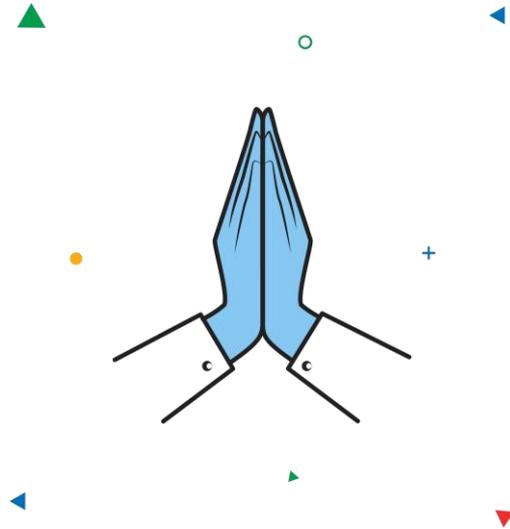
AGENTEN	📄	🕒	⌚
User 2	0	0	0

### Meist diskutierte Tickets

Anfang 25

### Negative Bewertungen

Last 25



**Vielen Dank!**

**codafish**><>®



**codafish**><>

**Treffen Sie uns jetzt oder  
vereinbaren Sie einen Termin!**