ZENdesk bietet mehr Optionen (5) für Unternehmen an als Freshdesk(3), welche besser auf das Unternehmen angepasst werden kann, jedoch hat Freshdesk eine kostenlose Option die für kleine Unternehmen gut ist.

Beide bieten zwar eine große Möglichkeit für Integrationen anderer Software an jedoch ist bei ZENdesk eine größere Auswahl an Dritt Anbieter Applikationen auf dem markt.

Beide Programme haben ein ausgefeiltes interface, jedoch berichten vor allem ZENdesk Benutzer von einer sehr intuitiven und einfacheren Anwendung.

Beide bieten außerdem Analyse Tools an, welche bei der Nachverfolgung der Kundeninteraktionen helfen, jedoch hat auch hier ZENdesk eine weitere Auswahlmöglichkeit, was diese Optionen angeht.

Deshalb schein ZENdeks die bessere Option der beiden Anbieter zu sein.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Bezeichnung | Dauer | Vorgänger |
| 1 | Kontaktaufnahme mit dem Anbieter | 10 | - |
| 2 | Installation der Software | 1 | 1 |
| 3 | Heraussuchen von Drittanbieter Software | 2 | 1 |
| 4 | Implementierung ins System/ Ablösung der alten Lösung | 3 | 2 |
| 5 | Einrichtung der drittanbieter-Applikationen | 1 | 4 |
| 6 | Erstellen eines Leitfadens, einer Anleitung und einer Wartungshilfe | 1 | 5 |
| 7 | Einweisung der Nutzer | 2 | 6 |
| 8 | Aktivierung des Systems in bestimmtem ausmaß | 1 | 7 |