



PERSONALISIERT, SMARTER, SCHNELLER

SO TRANSFORMIERT DIE SMART AGENT
CONSOLE IHREN KUNDENSERVICE



Einleitung

In der modernen Geschäftswelt werden personalisierte, smarte und schnelle Serviceleistungen von Kunden nicht nur erwartet, sondern regelrecht gefordert. Ist Ihr Unternehmen dieser Herausforderung gewachsen? Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Service die Anforderungen Ihrer Kunden nicht nur erfüllt, sondern übertrifft? Die Smart Agent Console der Service Cloud hilft Ihnen, diese auf den ersten Blick unüberwindbare Hürde mühelos zu bewältigen.

Wir haben die Feeds mit Kundenvorgängen optimiert, neue Suchfunktionen ergänzt sowie Optionen implementiert, mit denen Mitarbeiter stets die Übersicht über alle Interaktionen in allen Kanälen behalten. Die Smart Agent Console ähnelt der bewährten Service Cloud Agent Console – überzeugt jedoch durch intelligenteren, schnellere und noch stärker personalisierte Funktionen.

Mit der Service Cloud können Sie all Ihre Kundenvorgänge in allen Kanälen zentral verwalten und somit durch einen schnelleren, einheitlichen Auftritt Ihrer Servicemitarbeiter überzeugen. Und in Kombination mit der Salesforce1 Plattform schöpfen Sie das Potenzial dieser Lösung optimal aus, denn durch die übersichtliche Darstellung bisheriger Interaktionen und Käufe lassen sich Anforderungen Ihrer Kunden frühzeitig erahnen. Dank der Service Cloud bieten Sie auch in einer vernetzten Geschäftswelt ausgezeichneten Service.

Inhaltsverzeichnis

02 Einleitung

03 Personalisiert

05 Intelligenter

08 Schneller

10 Zusammenfassung

Kapitel 1

Personalisiert

Ihre Mitarbeiter sind die wertvollste Ressource Ihres Unternehmens und sollten Ihre Kunden nach Möglichkeit bei jeder Interaktion aufs Neue begeistern. Zu diesem Zweck benötigen sie jedoch eine ganzheitliche Übersicht des jeweiligen Kunden sowie Optionen zur direkten Kommunikation, und zwar unabhängig vom jeweiligen Kanal oder Kontaktpunkt. Mit der Smart Agent Console verfügen Ihre Mitarbeiter nun über alle nötigen Tools, um jeden einzelnen Kunden durch personalisierten Service von Ihrem Unternehmen zu überzeugen.

Wenn ein Kunde mit Ihnen Kontakt aufnimmt, filtert die Smart Agent Console alle relevanten Informationen zu diesem Kunden heraus, einschließlich Kontaktdaten, Produktdaten, Rechnungen und sogar Profile in sozialen Netzwerken. Ihr Mitarbeiter weiß somit ganz genau, mit wem er es zu tun hat. Und dank der übersichtlichen Darstellung aller bisherigen Interaktionen kann er auf jeden Kunden ganz individuell eingehen.

Das Telefon ist heutzutage immer seltener die erste Wahl von Kunden, die bei Problemen Ihr Unternehmen kontaktieren. Mit der Smart Agent Console können Sie nun auch in den jeweils bevorzugten Kanälen Ihrer Kunden effizient reagieren – per E-Mail, in sozialen Netzwerken, in Chats usw.



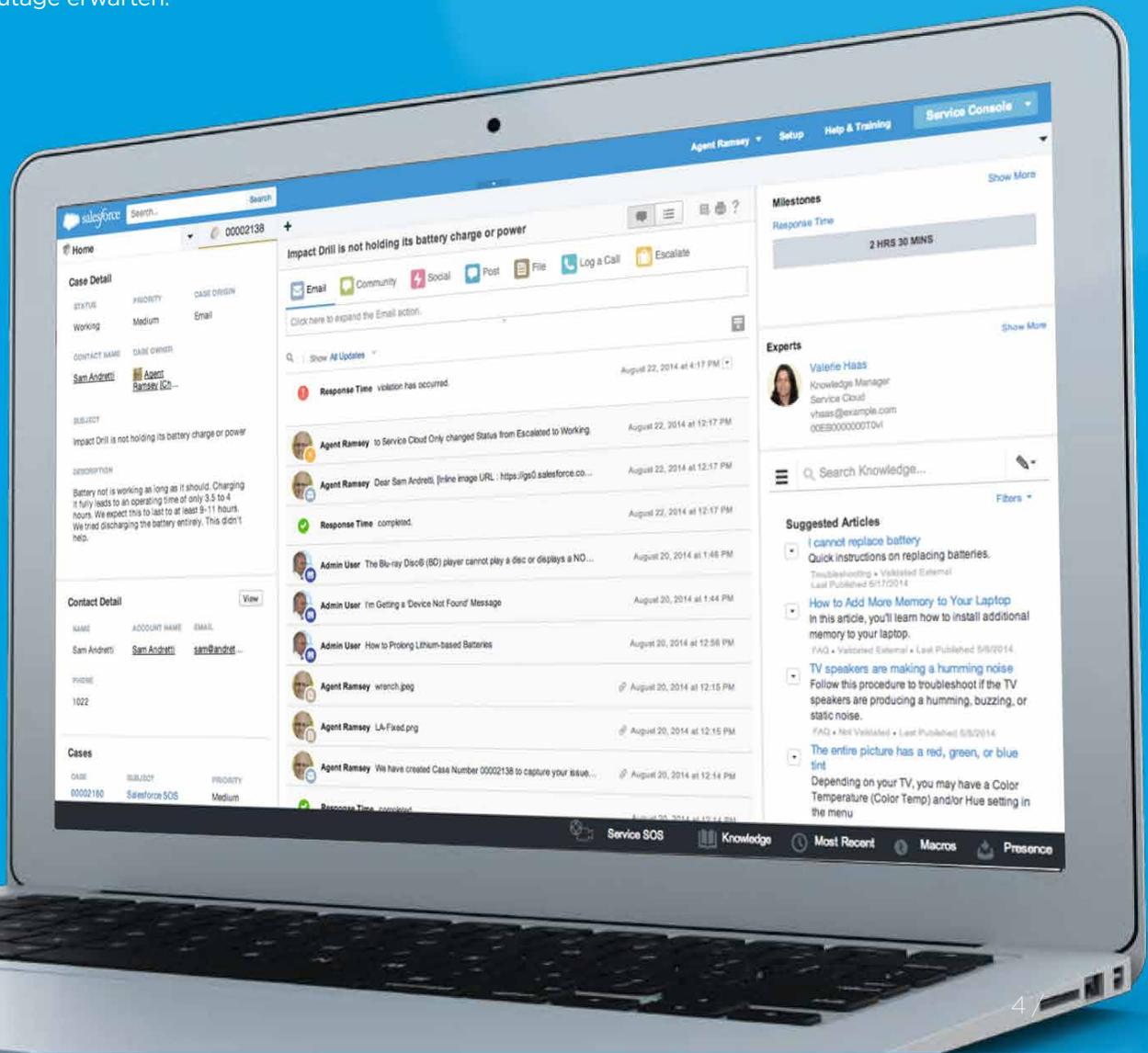
Ihre Mitarbeiter sind die wertvollste Ressource Ihres Unternehmens.

Laut Studien von Nielsen ziehen es 33 % aller Benutzer vor, Unternehmen in den sozialen Medien statt über das Telefon zu kontaktieren. Um auch diese Kunden zufriedenzustellen, müssen Sie unabhängig von der gewählten Kontaktart stets dieselbe Servicequalität gewährleisten können. Mit der Smart Agent Console ist dies problemlos möglich.

Auch wenn Ihre Kunden sich zunehmend auf digitale Kanäle konzentrieren, erwarten sie bei ihren Interaktionen dennoch eine ebenso hohe Personalisierung, wie sie dies von Ihrem telefonischen Kundendienst gewohnt sind. Jedes Unternehmen sollte diese „menschliche Komponente“ keinesfalls vernachlässigen – Ihre Kunden sind keine Serviceticketnummern oder anonyme Beschwerden, sondern reale Menschen.

Heutzutage stehen Unternehmen mehr Informationen zu individuellen Kunden zur Verfügung als je zuvor. Dieses Wissen wird jedoch erst dann wirklich wertvoll,

wenn Sie es tatsächlich zur Optimierung und Personalisierung Ihres Kundenservices einsetzen. Mit der Smart Agent Console können Ihre Mitarbeiter die benötigten Informationen schneller abrufen und folglich eben jenen personalisierten, vernetzten Service bieten, den Ihre Kunden heutzutage erwarten.



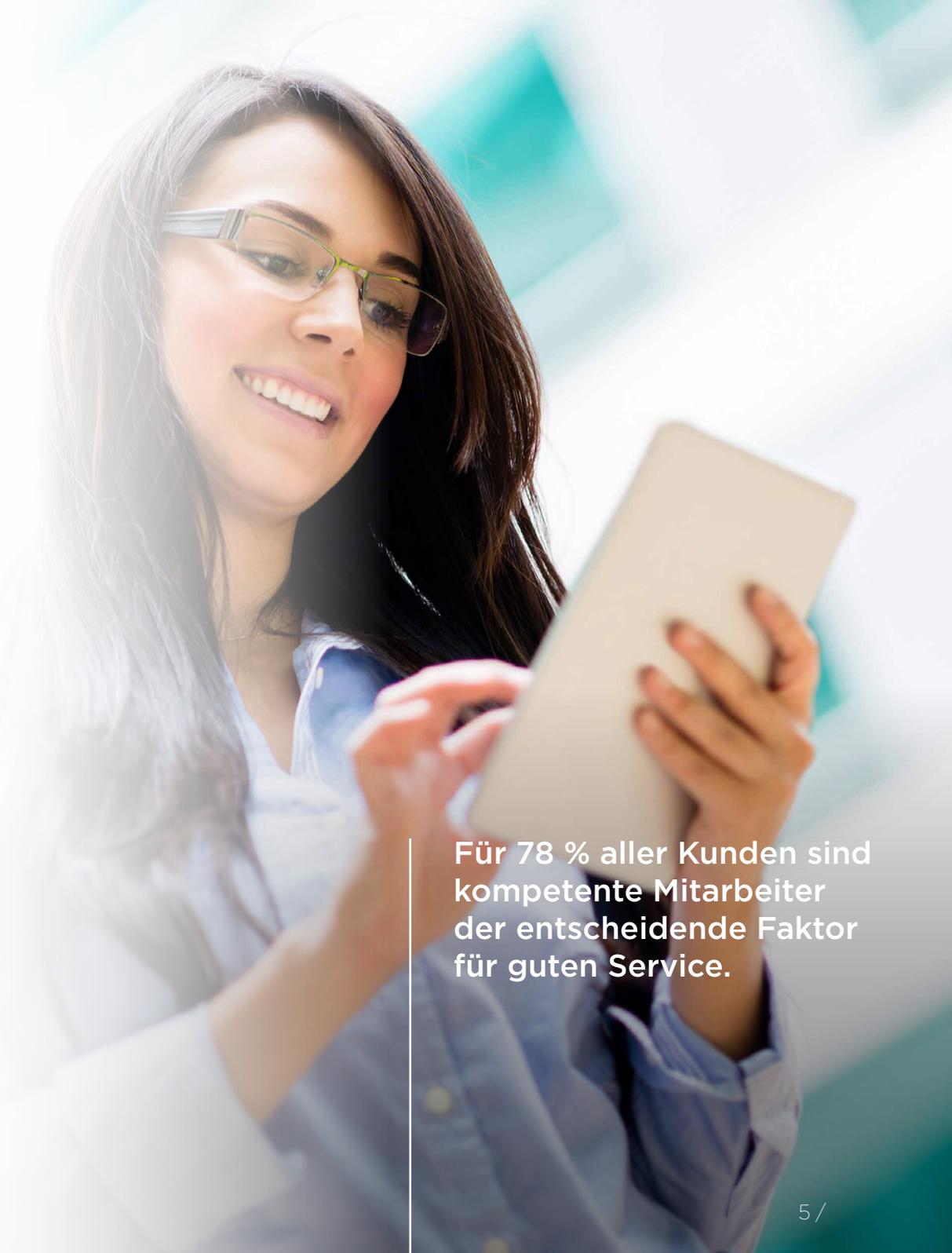
Kapitel 2

Intelligenter

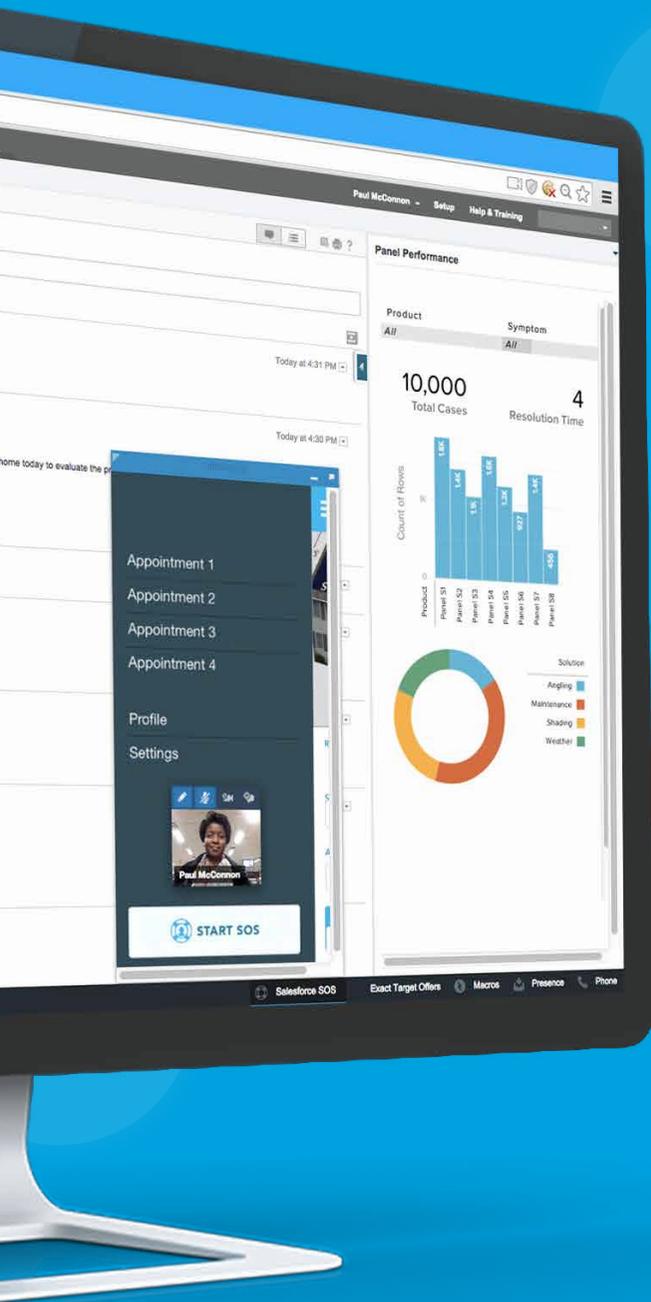
Sicherlich wissen Sie selbst, dass das oberste Ziel Ihrer Kundenserviceabläufe die vollste Zufriedenheit Ihrer Kunden sein sollte. Aber wie gelingt Ihnen dies in der Praxis? Laut einer Befragung durch Help Scout erachten 78 % aller Kunden kompetentes Personal als ausschlaggebenden Faktor für zufriedenstellenden Service.

Natürlich haben Ihre Mitarbeiter nicht immer alle Antworten parat, aber mit der Smart Agent Console verfügen sie über die entsprechenden Tools, um stets schnell die richtigen Experten, Ressourcen und Verlaufsdaten zu finden, damit jeder Kunde die bestmögliche Antwort auf seine Anfrage erhält.

Die Smart Agent Console liefert dabei nicht nur alle relevanten Kundendaten für eine personalisierte Bearbeitung des jeweiligen Vorgangs, sondern sie verweist Mitarbeiter außerdem auf verwandte Inhalte und häufig genutzte Ressourcen – so beantworten Ihre Teams die Fragen Ihrer Kunden smarter als je zuvor. Bei schwierigeren Anfragen schlägt die Smart Agent Console geeignete Experten vor, damit Ihre Mitarbeiter zügig den richtigen Ansprechpartner finden und dem Kunden schneller antworten können. Außerdem identifiziert die Service Cloud vergleichbare Kundenvorgänge, sodass Mitarbeiter



Für 78 % aller Kunden sind kompetente Mitarbeiter der entscheidende Faktor für guten Service.



erfolgreiche Lösungsansätze ihrer Kollegen ansehen und in die Beantwortung ihrer aktuellen Kundenanfrage einbeziehen können.

Mithilfe der Smart Agent Console können Mitarbeiter ihre Aufgaben einfacher denn je priorisieren. Über die Präsenzfunktion werden Kundenvorgänge mit der höchsten Priorität automatisch sofort an Ihre Mitarbeiter weitergeleitet, die sie dann direkt in ihren Feeds bearbeiten können.

In die Smart Agent Console sind außerdem sämtliche wichtigen Analysefunktionen zur Beurteilung Ihrer Serviceprozesse integriert, beispielsweise die Zeitdauer zur Bearbeitung von Kundenvorgängen, Daten aus Kundenbefragungen sowie weitere von Ihren Mitarbeitern benötigte Informationen. Ihre Daten sind nicht länger irgendwo im System versteckt, sondern die Service Cloud stellt sie allen Mitarbeitern für Analysen zur Verfügung und vermittelt Ihren Teams somit äußerst wertvolle Erkenntnisse über ihre Kunden. Auch Daten aus externen Quellen oder von Zulieferern lassen sich integrieren – im Prinzip können Sie beliebige Daten über die Konsole abrufen und darstellen.

Die Smart Agent Console vernetzt Ihre Mitarbeiter mit allen erforderlichen Ressourcen für intelligenteren Service – seien es Artikel der Knowledge Base, Experten, relevante Daten oder ähnliche Kundenvorgänge –, und zwar direkt über die zentralen Feeds. Ressourcen werden automatisch um Informationen zu bekannten Problemen und Anfragen ergänzt, das heißt, Ihre Mitarbeiter haben immer mehr Wissen und arbeiten schneller. Durch die optimierte Darstellung und Filterung der enormen Datenmenge zu jedem einzelnen Kundenvorgang ermöglicht die Smart Agent Console Ihren Teams das effiziente Arbeiten und die erfolgreiche Lösung aller Kundenprobleme.

Kundenbeispiel:

Quintessentially

Quintessentially ist ein Management- und Concierge-Service der Luxusklasse und erfüllt seinen Mitgliedern das ganze Jahr über rund um die Uhr alle Wünsche – von Last-Minute-Blumenbestellungen und Restaurantreservierungen bis hin zu Eintrittskarten für exklusive Veranstaltungen. Quintessentially benötigte eine effiziente Lösung, um die Anforderungen seiner gehobenen Kundschaft auch zukünftig mit höchster Qualität erfüllen zu können. Die Wahl des Unternehmens fiel auf die Service Cloud.

[Weitere Informationen zu diesem Kundenbeispiel von Salesforce >](#)



Salesforce ist eine äußerst wertvolle Informationsquelle für unser Geschäft. Wir verstehen unsere Mitglieder nun besser und können somit ihre Anforderungen und Erwartungen erfüllen und übertreffen.

– Paul Drummond
Mitbegründer, Quintessentially

Kapitel 3

Schneller

Kunden sind erst dann wirklich zufrieden, wenn Services nicht nur smart und personalisiert sind, sondern obendrein blitzschnell erbracht werden. Und auch im Internet sind die Erwartungen Ihrer Kunden hinsichtlich Ihrer Reaktionszeit hoch. Ganz gleich, ob Kunden sich per Telefon, E-Mail, Live-Chat oder Twitter an Sie wenden – sie erwarten schnelle Antworten auf all ihre Fragen. Laut Social Media Today erwarten 71 % aller Kunden in Online-Chats, dass sich innerhalb von fünf Minuten ein Mitarbeiter um ihr Anliegen kümmert. Von denjenigen Kunden, die ein Unternehmen per E-Mail um Unterstützung bitten, rechnen 41 % mit einer Antwort innerhalb von sechs Stunden – aber nur 36 % der Unternehmen reagieren tatsächlich in diesem Zeitrahmen (Help Scout).

Was hier nach einem schwierigen Problem klingt, entpuppt sich tatsächlich jedoch als wahre Geschäftschance. Die Smart Agent Console der Service Cloud dient insbesondere der Produktivitätssteigerung, damit Mitarbeiter Kundenvorgänge mit möglichst wenigen Klicks lösen können. Kompakte Feeds mit Kundenvorgängen lassen sich nach Bedarf mit nur einem Klick platzsparend zusammenklappen oder zur Anzeige aller Kontextdetails erweitern.

Kundenvorgänge aus verschiedenen Kanälen werden in der Smart Agent Console gefiltert, damit



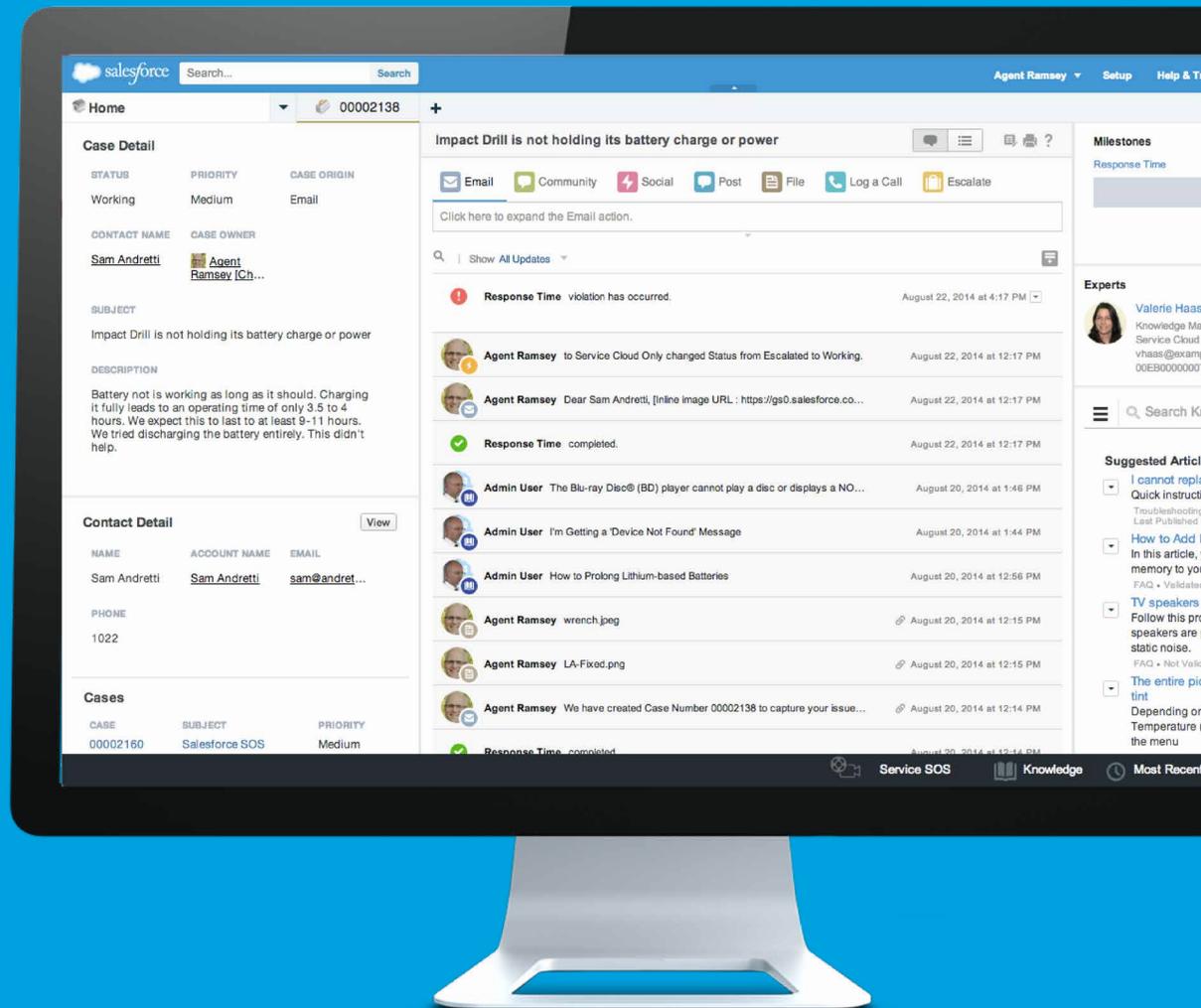
Die Smart Agent Console dient insbesondere der Produktivitätssteigerung, damit Mitarbeiter Kundenvorgänge mit möglichst wenigen Klicks lösen können.

Ihre Mitarbeiter Anfragen aus sozialen Medien, per Telefon und über Desktop- oder Smartphone-Anwendungen zentral bearbeiten können. Dank der Smart Agent Console sind alle benötigten Ressourcen direkt in den Feeds zugänglich – zeitaufwendiges Suchen in verschiedensten Datenbanken wird somit überflüssig. Über eine leistungsfähige Suchfunktion können Sie Informationen aus Ihren Feeds und den entsprechenden Datensätzen der Knowledge Base zentral abrufen.

Sämtliche Prozesse Ihrer Serviceabteilung lassen sich direkt über die Feeds der Smart Agent Console steuern, so auch die Eskalation von Kundenvorgängen, das Erstellen von Arbeitsaufträgen und das Entsenden von Außendiensttechnikern. Außerdem können Sie die Inhalte von Datenfeldern (beispielsweise Telefonnummern) unmittelbar bearbeiten. Zahlreiche Produktivitätstools wie Hotkeys und Makros ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, mehr Aufgaben mit weniger Klicks zu erledigen.

Die Zufriedenheit Ihrer Kunden ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen und lässt sich insbesondere durch zeitnahe Reaktionen fördern. Eine noch so umfangreiche und sachkundige Antwort nützt nichts mehr, wenn der Kunde aufgrund einer zu langen Wartezeit bereits das Interesse verloren hat. Dem Customer Experience Impact Report aus dem Jahr 2010 zufolge nennen 55 % aller Kunden, die sich von einem Unternehmen abwenden, als Grund das Fehlen einer zeitnahen Lösung ihrer Probleme. Schneller Kundenservice ist das Ergebnis aus

hoher Mitarbeiterproduktivität, modernsten Suchfunktionen und einer effizienten Problemlösung mit möglichst wenigen Schritten. Die Smart Agent Console verfügt über alle wichtigen Funktionen, mit denen Sie schnellen Kundenservice auch in Ihrem Unternehmen realisieren.





Zusammenfassung

Ihr Produkt ist nur so gut wie die Qualität Ihres Kundenservices. Mit der Smart Agent Console bieten Sie jedem einzelnen Kunden herausragenden Service, und zwar auf beliebigen Geräten und in allen Kanälen. Mit den effizienten Tools der Service Cloud gelingt es Ihnen, die Erwartungen Ihrer Kunden mit personalisierten, intelligenten und schnellen Serviceleistungen nicht nur zu erfüllen, sondern immer wieder aufs Neue zu übertreffen.

LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTS- STEIGERUNG IM KUNDENSERVICE

Herausragender Kundenservice ist das A und O bei wirklich kundenorientierten Unternehmen, die sich auf innovative Weise mit ihren Kunden vernetzen.

Weitere
Informationen ›

34 % Erhöhung der
Kundenbindung

38 % Schnellere Abschlüsse
von Kundenvorgängen

39 % Steigerung der
Mitarbeiterproduktivität



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce stellt keine Empfehlung dar. Salesforce garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2014 Salesforce. Alle Rechte vorbehalten.

WEITERE BELIEBTE RESSOURCEN:



5 Neuheiten, die den Kundenservice 2015 bestimmen werden

[Herunterladen >](#)



20 bewährte Praxistipps für den Kundenservice

[Herunterladen >](#)



Servicekonsole Demo-Video der Funktionen

[Ansehen >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM