



KUNDENSERVICE HEUTE: 360-GRAD-SICHT AUF DIE KUNDEN

Kundenzufriedenheit steigern durch
kompletten Überblick

 **salesforce** service cloud

Einführung

Stellen Sie sich vor, Sie haben gerade den Support angerufen und der Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung wusste bereits, wer Sie sind und welche Produkte Sie besitzen. Er wusste auch schon von allen Ihren früheren Kontakten mit dem Unternehmen – unabhängig von dem Kanal, über den Sie Kontakt aufgenommen hatten. Was wäre, wenn er Ihnen jetzt noch ohne langes Warten die Informationen geben könnte, die Sie für die Lösung Ihres Problems benötigen, ganz ohne das übliche Hin und Her? Dieser Traum kann für Ihre Kunden Wirklichkeit werden, wenn Ihre Supportmitarbeiter über die richtigen Tools und integrierte Daten verfügen.

Ihre Kundenservicemitarbeiter sind viel mehr als reines Supportpersonal – sie sind Botschafter Ihrer Marke. Egal ob am Telefon, persönlich, online, per E-Mail oder über soziale Netzwerke, Ihre Kunden erwarten einen intelligenten, persönlichen Service – bei minimalem Aufwand auf der Kundenseite. Vom Service hängt die Zufriedenheit Ihrer Kunden ab. Er entscheidet darüber, ob sie zur Konkurrenz abwandern oder Ihnen treu bleiben.

Hier kommt die Service Cloud ins Spiel. Sie gibt Ihren Mitarbeitern die nötigen Tools und Daten an die Hand, um einen Service zu bieten, der mit Ihren Kunden Schritt hält.

Inhalt

- 03 Kapitel 1:**
Wie gut kennen Sie Ihre Kunden?
- 05 Kapitel 2:**
Nutzen Sie das gesamte Wissen Ihres Unternehmens
- 07 Kapitel 3:**
Mit neuem Kundenservice zum Kundenerfolg
- 09** Zusammenfassung

Kapitel 1


Wie gut kennen Sie Ihre Kunden?

Das Thema „Kundenservice“ hat sich deutlich gewandelt. Twitter ist die neue E-Mail. Ihre Kunden erwarten von Ihnen immer die richtige Antwort, und zwar gleich beim ersten Mal, egal über welchen Kanal. Kunden finden es nicht mehr akzeptabel, erst eine spezielle Hotline anrufen zu müssen, um die Antwort auf eine Frage zu bekommen, oder erst mit unterschiedlichen Abteilungen sprechen zu müssen, bevor sie den richtigen Ansprechpartner am Telefon haben.

Die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, bedeutet aber mehr, als nur beim ersten Kontakt die richtige Antwort zu liefern. Der Service muss auch individuell an jeden Kunden angepasst werden.

Personalisieren lässt er sich aber nur, wenn Sie Ihren Kunden wirklich gut kennen – und daran scheitern viele große und kleine Unternehmen. Laut einer Studie von Econsultancy glauben vier von fünf US-Verbrauchern nicht, dass das durchschnittliche Unternehmen sie wirklich als Individuum betrachtet.

Die gute Nachricht? Unternehmen haben heute Zugriff auf mehr Daten über ihre Kunden als je zuvor, und die Kunden sind bereit, diesen Zugriff noch zu erweitern, sofern im Gegenzug der Kundenservice verbessert wird. In einer Studie von Accenture gaben 73 % der Verbraucher an, dass sie lieber bei Einzelhändlern einkaufen, die das Einkaufserlebnis anhand persönlicher Daten an ihre Präferenzen anpassen. Damit diese Daten auch wirklich dazu genutzt werden



Die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen bedeutet, jedem Kunden einen individuellen Service zu bieten.

können, dem Kunden das gewünschte Serviceerlebnis zu bieten, müssen sie für Ihre Kundenbetreuer leicht zugänglich sein. Denn die besten Daten nützen ihnen nichts, wenn sie in einem unzugänglichen Datensilo weggesperrt sind.

Die Vorteile der Service Cloud

Ihre Mitarbeiter haben vielleicht nicht immer gleich die richtige Antwort auf alle erdenklichen Fragen Ihrer Kunden parat, aber mit der Service Cloud können sie auf die Tools und Daten zugreifen, die sie für einen intelligenten, schnellen und persönlichen Service in jedem Kanal benötigen.

Denn die Service Cloud ist intuitiv gestaltet: Wenn Ihre Mitarbeiter im Gespräch mit einem Kunden sind, müssen sie sich nicht erst mühsam durch mehrere Systeme oder Bildschirme kämpfen, um die richtige Antwort zu finden. Die Service Cloud bietet einen zentralen, einheitlichen Desktop, der Kundendaten, relevante Knowledge-Base-Artikel, ähnlich gelagerte Fälle und Sachexperten zeigt. So stehen Ihren Mitarbeiter umfassende Hintergrundinformationen rund um die Kundenfrage zur Verfügung, damit sie die beste Lösung finden können. Die Service Cloud unterstützt Sie bei der Auswertung von Kundenhistorie und Kundendaten, damit Sie der vernetzten Welt einen zeitgemäßen Service bieten können.

Aber nicht nur Ihre Kundenbetreuer profitieren. Die Service Cloud stellt Unternehmen intelligente, mobile Self-Service-Funktionen zur Verfügung, sodass sich ihre Kunden rund um die Uhr selbst helfen können, egal mit welchem Gerät. Wenn Sie Ihren Kunden den Zugriff auf Ihr Wissen gewähren und sie mit anderen Kunden in einer Self-Service-Community vernetzen, können sie schnell die benötigten Antworten finden. Damit sinken nicht nur die Supportkosten für Ihr Unternehmen, sondern auch der Aufwand für den Kunden – und ganz nebenbei profitiert er auch von einem besseren Serviceerlebnis.



Unternehmen haben heute Zugriff auf mehr Daten über ihre Kunden als je zuvor, und die Kunden sind bereit, diesen Zugriff noch zu erweitern, sofern im Gegenzug der Kundenservice verbessert wird.

Nutzen Sie das gesamte Wissen Ihres Unternehmens

Ein umfassender Überblick über Ihre Kunden beinhaltet mehr als die reine Supporthistorie. Es geht auch darum, ein einheitliches Kundenprofil zu erschaffen, mit dem alle Abteilungen arbeiten können – Sales, Service, Marketing, IT, Community-Management und andere mehr. Jede dieser Abteilungen spielt eine entscheidende Rolle für den Erfolg Ihres Unternehmens. Deshalb müssen die einzelnen Bereiche alle auf Ihr wichtigstes Gut ausgerichtet sein: den Kunden.

Doch diese Ausrichtung über mehrere funktionelle Bereiche hinweg gestaltet sich schwierig, wenn die Kundendaten isoliert und auf separate Systeme verteilt sind, auf die die Mitarbeiter keinen Zugriff haben. Wenn Ihre wichtigsten Kundendaten in verschiedenen Legacy-Systemen liegen, die nicht miteinander verknüpft sind, ist es nahezu unmöglich, ein umfassendes Bild vom Kunden zu erhalten, geschweige denn dieses Profil unternehmensweit verfügbar zu machen. Mit der Service Cloud ist das jedoch kein Problem. Mit der leistungsstarken Salesforce-Plattform können Sie eine agile Ebene der Zusammenarbeit schaffen, die die Daten aus allen „Systems of Record“ im Back-End vereint. Die Service Cloud bietet allen Mitarbeitern unternehmensweit eine zentrale, ganzheitliche Ansicht jedes einzelnen Kundenprofils. Dabei geht es nicht nur darum, Ihren Kundenbetreuern den nötigen Einblick zu verschaffen, auch Ihr gesamtes Unternehmen kann aus der Kundeninteraktion wertvolle Erkenntnisse gewinnen.

A woman with dark hair tied back, wearing a grey sweater over a white collared shirt and a blue necklace, is looking at a laptop screen. A man with dark hair, wearing a dark green shirt, is standing next to her, also looking at the screen. They are in a modern office environment with large windows and a wooden wall in the background.

Ihr Unternehmen produziert in großem Umfang Daten. Sollten Sie nicht alle davon nutzen?

Wenn Sie beispielsweise einem Vertriebsmitarbeiter den Einblick in die Kundenhistorie ermöglichen, kann er seine Angebote besser auf den Kunden zuschneiden und so den Umsatz steigern.

Vaillant optimiert Service dank 360-Grad-Sicht auf Kunden und Produkte

Um sich auch in Zukunft erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren, setzt Vaillant auf seinen außergewöhnlichen Kundenservice. Ziel war es, automatisierte End-to-End Prozesse zu etablieren und ein System für Sales, operatives Marketing und Service zu schaffen, aus dem heraus alles gesteuert werden konnte – und das einfacher als vorher. Mit dem Einsatz der Salesforce Sales Cloud, Service Cloud und der App Cloud haben Vertrieb, Service und Marketing nun eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden, die mit einer 360-Grad-Produktsicht kombiniert ist. In einem dreistufigen Vertriebsprozess vernetzt sich Vaillant über Salesforce mit seinen Fachhandwerkern und Endkunden.

Personalisierter Service ist einfacher, als man denkt

Die besondere Stärke der Service Cloud liegt darin, dass sie nicht nur auf die Daten und Funktionen beschränkt ist, die bereits innerhalb Ihres Salesforce-CRM-Systems existieren. Sie dehnt die Integration noch weiter aus und ruft Daten von externen Back-End-Systemen ab, die Sie bereits nutzen, wie ein Auftragserfassungs- oder ein ERP-System. Über die Service Cloud Agent Console haben Ihre Mitarbeiter Zugriff auf all diese Daten. Sie können für jede Kundeninteraktion personalisierte Profile mit Informationen zur Nutzung sozialer Medien und Einkaufsdaten anzeigen. Gleichzeitig gibt die neue kompakte Übersicht über die Kundenvorgänge Einblick in die gesamte Historie des Kundenvorgangs, sodass sie bei jeder Interaktion immer den gesamten Fallhintergrund im Blick haben. So können die Mitarbeiter nicht nur ein individuelleres Serviceerlebnis bieten, sondern auch Upselling- und Cross-Selling-Chancen besser erkennen.



Wenn Sie beispielsweise einem Vertriebsmitarbeiter den Einblick in die Kundenhistorie ermöglichen, kann er seine Angebote besser auf den Kunden zuschneiden und so den Umsatz steigern.


Kapitel 3

Mit neuem Kundenservice zum Kundenerfolg

Worum geht es beim Kundenservice eigentlich wirklich? Um etwas viel Simpleres und Wichtigeres als Kennzahlen wie First Call Resolution oder Net Promoter Score: Es geht darum, dass Ihre Kunden Erfolg haben. Und in unserer stark vernetzten Welt von heute kommt es Kunden weitaus mehr auf eine überzeugende Betreuung an als auf reine Produktmerkmale oder den Preis. Das bedeutet, dass Ihre Marke und Ihre Produkte heute nur so gut sind wie Ihr Service – und die damit verbundene „Customer Experience“.

Ihre Servicemitarbeiter stehen beim Kampf für den Erfolg Ihrer Kunden an vorderster Front. Sie sind es, die Ihren Kunden jeden Tag hilfreich zur Seite stehen, die dem Unternehmen wertvolles Feedback geben und die Chancen für den Ausbau der Kundenbeziehung erkennen. In Sachen Kundenerfolg sind diese Mitarbeiter Ihr größtes Ass im Ärmel.

Deshalb ist es wichtig, Ihre Kundenbetreuer mit allem auszustatten, was sie benötigen, um Ihren Kunden bei jeder Interaktion zum Erfolg zu verhelfen. Als Unternehmen müssen Sie nicht nur die erforderlichen Tools und Daten zur Verfügung stellen, um die Produktivität Ihrer Mitarbeiter anzukurbeln, sondern auch die Hintergrundinformationen, um jedem Kunden eine individuelle Betreuung zukommen zu lassen. Denn neben dem Mehrwert für den Kunden schaffen diese Mitarbeiter auch einen bedeutenden Mehrwert für Ihr Unternehmen.



In Sachen Kundenerfolg sind Ihre Servicemitarbeiter Ihr größtes Ass im Ärmel.

Der Kundenerfolg hat bei Salesforce oberste Priorität. Unser gesamtes Handeln ist darauf ausgerichtet. Deshalb investieren wir kontinuierlich in Innovationen, die wir dreimal im Jahr über unsere Service Cloud bereitstellen – die Plattform für Kundenservice und das „System of Engagement“, welches das Serviceerlebnis für Ihre Kunden so mühelos wie möglich gestalten und Ihren Mitarbeitern die Servicebereitstellung erleichtern soll.

Kurz gesagt, die Service Cloud sorgt mit geringeren Servicekosten für zufriedeneren Kunden. Und zufriedeneren Kunden bleiben Ihrem Unternehmen treu. Doch welchen Wert hat diese Kundentreue konkret? Laut dem „White House Office of Consumer Affairs“, der ehemaligen Stabsstelle der US-Regierung für Verbraucherschutz, ist ein treuer Kunde bis zum Zehnfachen seines ersten Einkaufs wert.

Besseres Management dank besserer Einblicke

Die Service Cloud sorgt nicht nur dafür, dass Ihre Servicemitarbeiter produktiver werden, sondern erhöht auch die Transparenz der Daten. Damit wird das Management Ihrer Supportabteilung einfacher denn je.

Mit der Service Cloud lassen sich leistungsstarke, maßgeschneiderte Berichte und umfassende Dashboards erstellen, die Ihnen die Kennzahlen zeigen, die wirklich wichtig sind. Die Daten lassen sich vom Anwender einfach konfigurieren und die Dashboards stehen auf jedem Mobilgerät nativ zur Verfügung. Egal, ob Führungskräfte also im Büro oder auf Dienstreise sind, sie haben immer Zugriff auf Echtzeit-Analysen und können so von jedem Gerät aus Entscheidungen treffen – jederzeit. Außerdem können sie sich benachrichtigen lassen, wenn eine Kennzahl den kritischen Schwellenwert erreicht. So bleiben die Führungskräfte immer in Kontakt mit dem Supportcenter und dessen Mitarbeitern.

Durch die Rationalisierung der Kundenservice-Abläufe und wertvolle Erkenntnisse aus ihren Kundendaten konnten Salesforce-Kunden ihre Supportkosten um durchschnittlich 35 Prozent senken.



Die Service Cloud sorgt nicht nur dafür, dass Ihre Servicemitarbeiter produktiver werden, sondern vereinfacht das Management Ihrer Supportabteilung mehr denn je.

Zusammenfassung

Kundenservice bieten, der die Erwartungen Ihrer Kunden sogar noch übertrifft: Das mag zunächst wie eine gewaltige Herausforderung erscheinen. Aber mit den richtigen Tools können Sie Ihre Kundendaten vollumfänglich nutzen und sich einen umfassenden Überblick über jeden Kunden verschaffen. So können Sie ihnen intelligentere, individuellere Interaktionen zu bieten – und zwar bei jeder Interaktion. Sind Sie bereit, den ersten Schritt auf dem Weg zu besserem Serviceerlebnis für Ihre Mitarbeiter und Kunden zu machen?



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, beispielsweise einen Anwalt, Buchhalter, Architekten, Unternehmensberater oder ausgebildeten Techniker.

© 2014 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.

Weitere beliebte Ressourcen:



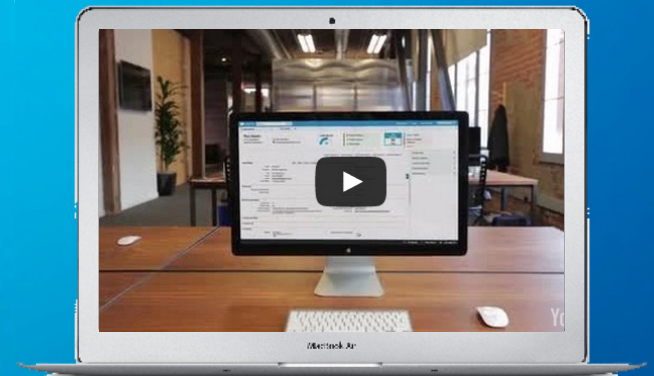
So transformiert die Smart Agent Console Ihren Kundenservice

[HERUNTERLADEN](#)



Fünf Neuheiten, die den Kundenservice 2015 bestimmen werden

[HERUNTERLADEN](#)



Erleben Sie die Service Cloud in Aktion

[Jetzt ansehen >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS