

# Salesforce Lightning Scheduler

Salesforce Lightning Scheduler – einfache Terminverwaltung

## Salesforce Lightning Scheduler: Das Werkzeug zur Terminplanung

**Salesforce Lightning Scheduler unterstützt Kunden und Interessenten bei der Planung von Terminen mit der richtigen Person im Unternehmen zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort. Mit Lightning Scheduler können Termine innerhalb von Standardobjekten wie Leads, Opportunities und Accounts schnell eingerichtet werden. Ressourcen lassen sich außerdem effizienter zuweisen und Kundenanforderungen werden präziser erfüllt.**

### Inhalt

Salesforce Lightning Scheduler: Das Werkzeug zur Terminplanung.....	1
Was ist Salesforce Lightning Scheduler? .....	1
Welche Features hat Salesforce Lightning Scheduler? .....	2
Hauptfunktionen von Salesforce Lightning Scheduler zusammengefasst.....	2
Salesforce Lightning Scheduler vs Salesforce Field Service Lightning.....	4
Woher bekommt man Salesforce Lightning Scheduler?.....	5
Fazit .....	5
Kontakt.....	6

## Was ist Salesforce Lightning Scheduler?

Lightning Scheduler ist ein nativ auf der Salesforce-Plattform aufgebautes Tool, das dabei hilft, stärkere Beziehungen mit präzisen, personalisierten Terminen aufzubauen. Das Tool steigert die Effizienz der Terminplanung und führt die richtigen Ressourcen, seien es Personen oder Fähigkeiten, mit den für die Erledigung der Aufgabe erforderlichen Kontextinformationen zusammen. Dadurch kann die Terminpla-

nung für Mitarbeiter und Kunden optimiert werden und für Konsistenz über alle Engagement Kanäle hinweg gesorgt werden.

## Welche Features hat Salesforce Lightning Scheduler?

Salesforce Lightning Scheduler teilt sich in folgende Funktionen auf:

### **Vereinfachung der Terminplanung**

Durch die Schritt-für-Schritt-Anleitung in Salesforces Einrichtungsassistenten können Standorte, Arbeitszeiten und Ressourcen konfiguriert werden. Nun ist es möglich, erfolgreiche Termine zu erstellen, da einzelnen Teammitgliedern Fähigkeiten zugeordnet werden können. Der Lightning Scheduler macht es für jeden einfach, Termine zu planen, zu bearbeiten und abzusagen.

### **Ressourcenstärkung mit dem CRM #1**

Durch die Nutzung der Kundeninformationen, welche bereits direkt in Salesforce gespeichert sind, können effiziente und personalisierte Termine erstellt werden. Wenn unterschiedliche Fachgebiete benötigt werden, ist es möglich, mehrere Ressourcen und Anlagen in einem einzigen Termin zu buchen.

### **Beziehungen erschaffen und pflegen**

Mit Inbound Scheduling können Kunden ihre eigenen Termine direkt auf Ihrer Website planen und mit anpassbaren Flows ein einzigartiges Erlebnis schaffen. Somit können Termine genutzt werden, um brandneue Kunden zu gewinnen, indem automatisch ein neuer Lead generiert wird.

### **Bereitstellung konsistenter Erfahrungen über alle Kanäle hinweg.**

Kunden treffen, wo diese sind und es ihnen ermöglichen, Termine über eine Vielzahl verschiedener Kanäle hinweg zu planen. Das Kundenerlebnis kann noch weiter optimiert werden durch den direkt auf der Webseite eingebetteten Chronos Bot.

## Hauptfunktionen von Salesforce Lightning Scheduler zusammengefasst

### **Ressourcenfertigkeiten und Verfügbarkeit optimieren**

- **Multi-Ressourcen-Planung**  
Planung der Ressourcen und Ausrüstungen in einem einzigen Termin nach Fähigkeiten, Arbeitssarten und gemeinsamer Verfügbarkeit.
- **Gleichzeitige Terminierung**  
Optimierung der Ressourcen, durch die Ermöglichung gleichzeitig buchbarer Termine
- **Integration des Kundenlebenszyklus**  
Verbesserung der Ressourceneffizienz durch die Automatisierung der Terminplanung und Aufgaben als Teil des Kundenlebenszyklus.
- **Kalender-Ansichten**  
Scheduler-Termine werden automatisch als Ereignisse zum Salesforce-Kalender hinzugefügt.

#### **Planungspräzision und -effizienz erhöhen:**

- **Setup-Assistent**  
Schneller Einstieg mit schrittweisem Einrichtungszugang und Einbettung der Terminplanung in Standard-Workflows.
- **Besprechungen mit geblockten Zeiten**  
Erstellung von automatisch blockierter Zeiten vor oder nach Terminen, um die Vorbereitungs- und Reisezeit zu berücksichtigen.
- **Zeitzone**  
Der Terminplaner berücksichtigt unterschiedliche Zeitzone, um die Genauigkeit für Mitarbeiter zu verbessern, die Termine im Namen anderer planen.
- **API-Endpunkte**  
Schnelle Anpassbarkeit des Standortauswahlbildschirm und Erstellung der Servicetermine.

#### **Verbesserung der Kundenerfahrung:**

- **360-Grad-Ansicht des Kunden**  
Alle vorhandenen Kundeninformationen sind neben den Termindetails für eine persönlichere Erfahrung enthalten.
- **Template Flows**  
Duplizieren und Anpassen von Out-of-the-Box-Planungsablaufvorlagen um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen.

- **Gast-Termine**

Vereinfachung für Kunden, als Gast einen Termin auf der Website zu planen. Daraus wird automatisch ein entsprechender Lead in Salesforce generiert

- **Chronos Bot**

Durch die Aktivierung des Chronos Bot können Kunden schnell und einfach Termine per Chat vereinbaren. Dadurch können Engagement Kanäle optimiert werden

## Salesforce Lightning Scheduler vs Salesforce Field Service Lightning

Salesforce Lightning Scheduler verfügt über ähnliche Funktionen wie Field Service Lightning. Sie sind jedoch nicht identisch.

### Was ist Salesforce Field Service Lightning?

Salesforce Field Service Lightning ist eine unternehmensgerechte Außendienstlösung, die es Serviceleitern ermöglicht, die richtigen Ressourcen (Personen oder Geräte) für den richtigen Ort zur richtigen Zeit optimal zu planen. Der typische Anwendungsfall für Field Service Lightning ist der des Kabelunternehmens, das den In-Home-Service anbietet, oder eines Infrastrukturherstellers, der seine Telekommunikationskunden bedient. Wann immer ein Außendiensttechniker oder ein mobiler Mitarbeiter involviert ist, sollte Field Service Lightning eingesetzt werden, da es Routing-Funktionen und eine mobile Offline-Anwendung für die Ausführung der Arbeiten bietet.

Mit Field Service Lightning kann der Service genau wie mit Lightning Scheduler angefordert und geplant werden. Mit einfachen Konfigurationen und leistungsstarken, sofort einsatzbereiten Funktionen ermöglicht das Field Service Lightning -Datenmodell jedoch eine tiefere und granularere Ressourcensteuerung. Lightning Scheduler nutzt einen Großteil des Field Service Lightning -Kerndatenmodells und der Field Service Lightning -Funktionalitäten und wird mit vorgefertigten Flows und Lightning-Komponenten geliefert, die in eine Salesforce-Community eingebettet werden können, um die eingehende Planung mit minimaler Einrichtung zu bewältigen.

### Wann sollte man Lightning Scheduler wählen?

Im Allgemeinen eignet sich Lightning Scheduler für Unternehmen mit weniger komplexen Serviceanforderungen. Lightning Scheduler verfügt beispielsweise nicht über eine Gantt-Ansicht aller Serviceres-

sources im Manager-Stil oder die Möglichkeit, viele Termine auf einmal zu bearbeiten, was für Field Service Lightning -Anwendungsfälle besser geeignet ist.

Für Unternehmen, in denen der Service eine Ergänzung zu anderen Geschäftsbereichen darstellt, kann Lightning Scheduler geeigneter als Field Service Lightning sein. Einige Beispiele hierfür sind: eine örtliche Kreditgenossenschaft oder Bank, Einzelgespräche mit Einzelhändlern oder Händlern, Gesundheits- oder Wellness-Coaching oder sogar HR-Termine.

### **Fazit**

Die Wahl zwischen "Field Service Lightning" und "Lightning Scheduler" kann schwierig sein, da sie sich auf dem Papier so ähnlich erscheinen. In der Praxis zeigt sich, dass die beiden Tools Stärken haben, wenn sie auf bestimmte Anwendungsfälle angewendet werden, und in anderen Fällen schwächer sein können. Der Field Service Lightning ist eine robuste Lösung, die in fast jeder Servicesituation funktionieren kann; wenn Ihre spezifischen Anforderungen jedoch weniger komplex sind, ist es besser, mit dem Lightning Scheduler zu beginnen.

## Woher bekommt man Salesforce Lightning Scheduler?

- Lightning Scheduler ist gegen einen Aufpreis in Lightning Experience erhältlich.
- Salesforce Lightning Scheduler ist als Zusatzprodukt mit der Enterprise Edition und der Unlimited Edition von Salesforce erhältlich.
- Lightning Scheduler ist nur mit Lightning Experience von Salesforce verfügbar.
- Lightning Scheduler ist nicht mit Force.com-Lizenzen verfügbar.

### Fazit

Durch Salesforce Lightning Scheduler ist es möglich, Termine präzise zu planen. Mit diesem systemeigenen Planungstool können durch personalisierte, optimierte Termine engere Beziehungen zu Kunden und Interessenten aufgebaut werden. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Lightning Scheduler eine gewinnbringende Kombination aus der Optimierung der Fähigkeiten und der Verfügbarkeit von

Ressourcen, der Erhöhung der Planungsgenauigkeit und -effizienz sowie der Verbesserung der Kundenerfahrung darstellt.

Mehr Informationen zu Salesforce Lightning finden Sie hier: [www.salesforce.com/products/platform/products/lightning-scheduler/](https://www.salesforce.com/products/platform/products/lightning-scheduler/)

## Kontakt

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: [info@comselect.de](mailto:info@comselect.de)

Web: <https://comselect.de>

### Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.