

# Salesforce Contact Center

Kundenservice persönlicher und effizienter gestalten

## Direkter Kundenservice

**Oft sind Kunden unzufrieden mit dem Kundenservice eines Unternehmens, da es zu unpersönlich ist, die Servicemitarbeiter nicht weiterhelfen können oder es lange dauert. Die Service Cloud von Salesforce hilft schon bei vielen dieser Aspekte und jetzt kommt das neue Salesforce Contact Center hinzu.**

**Was genau ist das Contact Center? Und welche Vorteile bringt es im Kundenservice? Lesen Sie hier mehr.**

## Inhalt

Direkter Kundenservice.....	1
Was ist das Salesforce Contact Center?.....	2
Welche Möglichkeiten bietet das Salesforce Contact Center?.....	2
Welche Features und Add-Ons hat das Salesforce Contact Center?.....	2
Omni-Channel Routing.....	2
Service Cloud Voice.....	3
Self-Service.....	3
Chatbots.....	3
Messaging.....	3
Feedback Management.....	3
Einstein Conversation Insights.....	3
Für wen ist das Salesforce Contact Center geeignet?.....	4
Finanzen.....	4
Kommunikation.....	4
Gesundheit.....	4
Fazit.....	4
Kontakt.....	5

## Was ist das Salesforce Contact Center?

Das Salesforce Contact Center ist ein Produkt der Salesforce Service Cloud. Es ermöglicht proaktiven, personalisierten Service über alle Kanäle hinweg – ob Telefon, Self-Service, Nachrichten oder Chatbots – in großem Umfang. Das Contact Center kombiniert eine umfassende Palette an Funktionen und Tools und verwandelt und skaliert dadurch Kontaktzentren in eine zentrale Anlaufstelle für automatisierten, intelligenten und Echtzeit-Kundenservice.

## Welche Möglichkeiten bietet das Salesforce Contact Center?

Kontaktcenter-Führungskräfte können mit dem Contact Center Echtzeitdaten von automatisierten Bots, digitalen Kanälen und Self-Service-Hubs nutzen, was zu einer noch vollständigeren und einheitlicheren Sicht auf jeden Kunden führt. Die neuen Echtzeit-Funktionen geben den Kontaktcenter-Mitarbeitern die Tools an die Hand, die sie benötigen, um die Lösungszeiten zu verkürzen, einen individuelleren Service zu bieten und die Kundenzufriedenheit zu verbessern – und das alles ermöglicht eine Kostenersparnis im Service und Support. Die Mitarbeiter verfügen über detailliertere Informationen über den Kunden und dieser fühlt sich dadurch besser verstanden und erhält eine bessere Erfahrung, was im Endeffekt zu mehr Loyalität führt.

Kunden erwarten konsistente Interaktionen mit Unternehmen, dabei steht der Service im Mittelpunkt des Kundenerlebnisses. Unternehmen müssen mit schrumpfenden Budgets mehr leisten und sich gleichzeitig externen Herausforderungen wie wirtschaftlicher Unsicherheit und Arbeitskräftemangel stellen. Der Bedarf an Tools, die Mitarbeiter in die Lage versetzen, vernetzte, nahtlose Kundenerlebnisse in großem Umfang anzubieten, war noch nie so groß.

## Welche Features und Add-Ons hat das Salesforce Contact Center?

Salesforce Contact Center vereint die leistungsstärksten Funktionen von Salesforce, um Kontaktcenter-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, mithilfe von Automatisierung, künstlicher Intelligenz und Echtzeitdaten, schneller zu agieren und mit weniger Aufwand mehr zu erreichen, um Kunden zu erreichen, wann und wo immer sie sind.

### Omni-Channel Routing

Fälle können von jedem Kanal automatisch an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet werden, je nach Qualifikation, Verfügbarkeit oder Kapazität. Manager erhalten einen Überblick über die

Aktivitäten im Contact Center und die Arbeitsbelastung der einzelnen Teams kann in Echtzeit verwaltet werden.

### Service Cloud Voice

Durch die Zusammenführung von Cloud-Telefonie und Salesforce CRM können das Anrufvolumen verringert und die Anrufabwicklung beschleunigt werden. Mitarbeiter haben einen 360-Grad-Blick auf jeden Kunden und Vorgesetzte erhalten einen besseren Überblick über alle Kanäle, durch den Einsatz künstlicher Intelligenz.

### Self-Service

Der Support kann skaliert werden, indem man Kunden die Möglichkeit gibt, über ein personalisiertes Portal oder eine Self-Service-Community selbst Antworten zu finden. Kosten können gesenkt werden, indem Fälle abgelenkt werden und Mitarbeitern Zeit gegeben wird, sich auf komplexe Probleme zu konzentrieren.

### Chatbots

Mit intelligenten, KI-gesteuerten Chatbots können Fälle abgeleitet und Probleme schneller gelöst werden. Routineanfragen können automatisiert werden, Kunden werden effizient durch die nächsten Schritte geführt oder an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet.

### Messaging

Kosten können gesenkt werden und Kunden jederzeit in Echtzeit über deren bevorzugte digitale Kanäle kontaktiert werden. Umfangreiche, asynchrone Konversationen können über das Internet, die mobile App, SMS, WhatsApp, Facebook und mehr geboten werden.

### Feedback Management

Kundenbefragungen können durchgeführt werden und das Feedback direkt mit den CRM-Daten verknüpft werden, um Trends und umsetzbare Erkenntnisse zu ermitteln. Auf Grundlage des individuellen Feedbacks können Folgemaßnahmen festgelegt werden, zum Beispiel die Wiedereröffnung eines Falls, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

### Einstein Conversation Insights

Die Salesforce-eigene Künstliche Intelligenz Einstein wird dafür verwendet, Kundeninteraktionen zu analysieren und in Echtzeit die nächstbesten Schritte und Aktionen zu erkennen, Konversationstrends zu finden und datengestützte Erkenntnisse zu nutzen um Servicemitarbeiter zu coachen.

## Für wen ist das Salesforce Contact Center geeignet?

### Finanzen

Finanzdienstleister können das Salesforce Contact Center und das darin integrierte Omni-Routing nutzen, um Kunden proaktiv an die richtige Abteilung weiterzuleiten, z. B. an die Betrugs- oder Kreditabteilung, und gleichzeitig die Mitarbeiter mit treuhänderischer Intelligenz und Datenautomatisierung in Echtzeit befähigen, mehrere Probleme in einem einzigen Vorgang zu lösen.

### Kommunikation

Kommunikationsdienstleister können eine Kombination aus Künstlicher Intelligenz und Automatisierung nutzen, um proaktiv auf Kunden zuzugehen und personalisierte Echtzeit-Empfehlungen auf der Grundlage von Kundendaten zu geben. Dazu zählt unter anderem das Mitteilen, welche Schritte erforderlich sind, um einen Internet-Router während eines potenziellen Service-Ausfalls zurückzusetzen.

### Gesundheit

Gesundheitsdienstleister verfügen über aktuelle Daten in Echtzeit, um den Bedürfnissen der Patienten gerecht zu werden und Gespräche zu führen.

## Fazit

Mit der Service Cloud können Kundenserviceabteilungen von Unternehmen nun komplette, miteinander verknüpfte Serviceerfahrungen liefern, vom digitalen Self-Service über das Kontaktcenter, dem Salesforce Contact Center, bis hin zum Außendienst.

Mit dem Salesforce Contact Center können Unternehmen sofort ihr Kontaktcenter umwandeln und ihre Mitarbeiter befähigen, automatisierten, intelligenten und nahtlosen Kundenservice zu bieten. Durch die Verwendung von Echtzeit-Daten können potentiell schlechte Erfahrungen in langfristige Kundenloyalität verwandelt werden. Die Möglichkeit, Kunden auf ihrem bevorzugten Kanal zu kontaktieren, alle Daten in Echtzeit einsehen zu können und das automatisierte Weiterleiten an den am besten geeigneten Mitarbeiter, sorgen für eine abgerundete Kundenserviceerfahrung, in der der Kunde sich verstanden fühlt und ihm persönlich weitergeholfen wird.

Sie möchten mehr über das Salesforce Contact Center erfahren? Lesen Sie hier weiter.

<https://www.salesforce.com/products/service-cloud/contact-center/>

## 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.