

Was fehlt Ihnen zur Erreichung der idealen Kundenerfahrung?

4 Strategien, für eine gesteigerte Kundensichtbarkeit
und eine **höhere Wertschöpfung** für Ihr

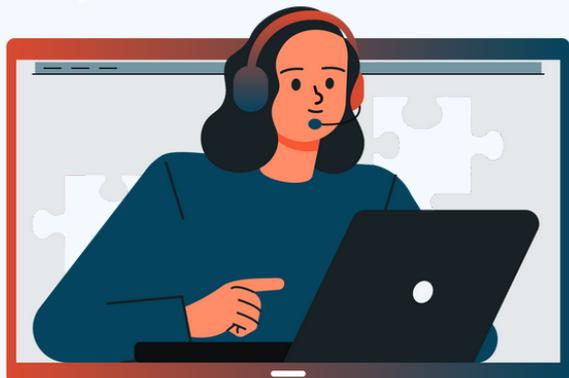
salesforce

CALL-MANAGEMENT... IN SALESFORCE?

AUTOMATISIERTE KUNDENERKENNUNG?

KUNDENSPEZIFISCHE ANRUFABLÄUFE?

WORKFLOW-AUTOMATISIERUNG?





Die Einführung einer CRM-Plattform – wie Salesforce – ist zweifelsohne eine der größten Produktivitätssteigerungen, die ein Kundenerfahrungsteam erzielen kann.

Doch wer glaubt, dass mit der Investition in ein CRM die ganze Arbeit getan ist, liegt falsch.

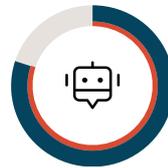
Nicht einmal ein globaler Vorreiter wie Salesforce kann alle Probleme lösen. In der Realität fehlen immer Funktionen – vor allem, wenn es um Telefonie geht.

Telefonanrufe können zu einer isolierten Box werden: Ohne Dateneingang oder –ausgang schrumpft die Kundensichtbarkeit auf ein Minimum.

Zum Glück verfügt Salesforce über ein robustes Netzwerk integrierter Partnerplattformen, welche die fehlenden Teile Ihrer Kundenserviceumgebung ergänzen.

Wir sprechen über **Telefonie**.
Wir sprechen über **Automatisierung**.
Wir sprechen über das populäre Thema...
Künstliche Intelligenz.

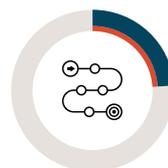
Unter "Kundsichtbarkeit" versteht man die Fähigkeit eines Unternehmens, Informationen über seinen Kundenstamm einzusehen und zu nutzen, in der Regel um den Service zu verbessern oder den Umsatz zu steigern. Salesforce ist ein großartiges Tool zur Verbesserung der Sichtbarkeit, aber die fehlende Telefonie ist ein Element, das babelforce bietet.



Unternehmen, die **VoiceBot-AI** einsetzen, verwenden die Technologie bei **80 %** der eingehenden Anrufe



Mit der richtigen Lösung und Strategie können Contact Center **90 %** der Routineaufgaben **automatisieren**



Nur **24 %** der Kundendienstleiter sind in der Lage, umfassend an der **Prozessgestaltung** mitzuwirken



Alles beginnt mit integrierter Telefonie. Egal, wie viele digitale Kanäle Sie hinzufügen und wie erfolgreich Sie auf Self-Service umstellen, der Kundenservice lebt von der Qualität Ihrer Telefongespräche.

Aber genau da fangen die Probleme erst an.

Die überwiegende Mehrheit der Kundendienstteams tut sich schwer mit einer sinnvollen Integration der Telefonie. Das Ticketing ist manuell. Die Anwahl erfolgt manuell. Die Kundenerkennung erfolgt manuell.

Das Ergebnis ist ein langsamer, frustrierender und fehleranfälliger Service.

Telefon = König, aber kein beliebter König?

Mit einem Anteil von 82 % ist das Telefon nach wie vor der beliebteste Kanal, über den Kunden die Unternehmen erreichen. Warum also gibt es so viele Dinge, die sie am Telefonieren nicht mögen?



Die Unbeständigkeit – Verbraucher berichten, dass weniger als 30 % der Kundenerlebnisse über alle Kanäle hinweg konsistent sind.



Die Anonymität – Menschen hassen das Gefühl, nur eine Referenznummer zu sein. 59 % würden eine bessere Personalisierung des Dienstes über die Geschwindigkeit der Problemlösung stellen.



Die Unterbrechungen – Bei 78 % der kanalübergreifenden Customer Journeys gibt es ein hohes Maß an Verbindungsproblemen, insbesondere beim Wechsel von einem anderen Kanal zu einem Telefonanruf.



Der fehlende Kontext – 76 % der Menschen sind enttäuscht, dass sich Unternehmen nie an ihre früheren Interaktionen oder Käufe erinnern und sie wie Fremde behandeln.



Die schlechten IVRs – 98 % der Menschen versuchen, sich an schlechten IVR-Systemen vorbeizumogeln. Schlechte Erfahrungen haben sie gelehrt, den meisten Systemen sofort zu misstrauen.

<https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2771217/Content/2018%20Customer%20Service%20Expectations%20Gladly.pdf>

Teil 1.

Telefonie, ohne Kopfschmerzen

Tausende von Unternehmen sind sich einig – Salesforce ist das perfekte Tool für die Verwaltung von Kundendaten.

Aber Salesforce konzentriert sich auf Kontaktmethoden wie E-Mail und Webchat. Wie behalten Sie also den Überblick über Anrufe?

Ohne automatisiertes Ticketing oder Telefonie ist die Verwaltung von Telefongesprächen ein großes Problem.

Zum Glück gibt es die babelConnect-App, die Ihnen dabei hilft, diesen Umstand zu lösen.

Zusätzliche Anrufleistung – Verwalten Sie eingehende und ausgehende Anrufe, ohne Salesforce jemals verlassen zu müssen.

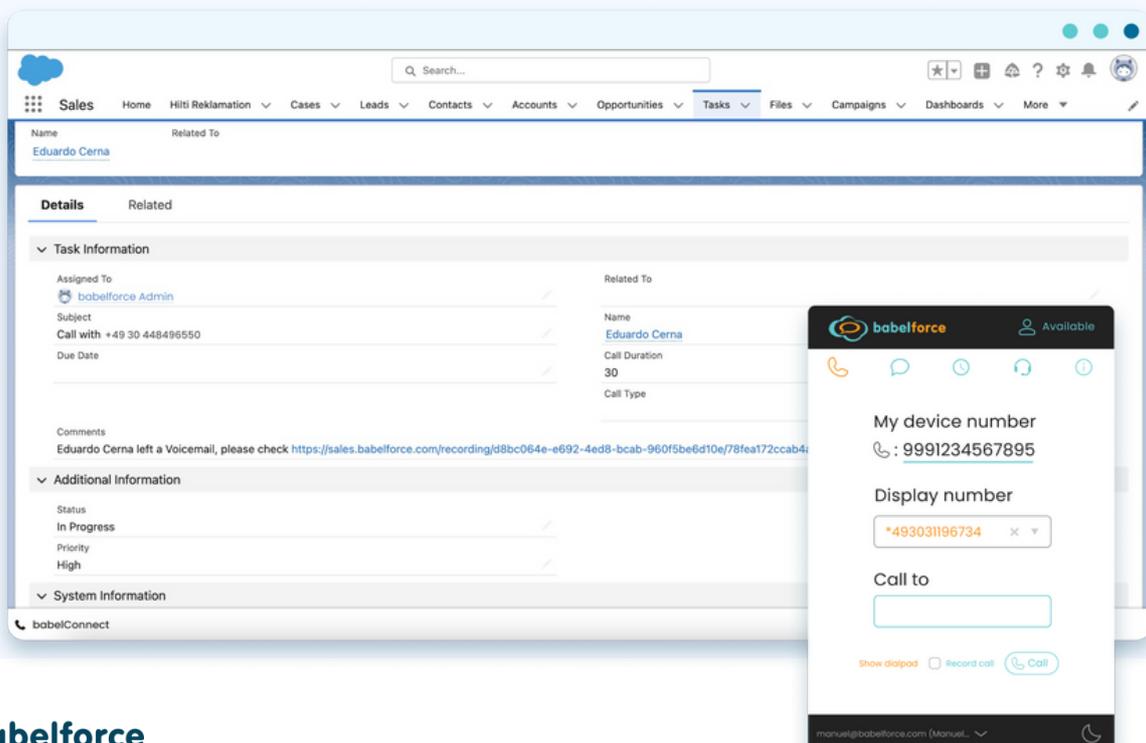
Kundenerkennung – Automatisierte Kundenerkennung und Bereitstellung des vollständigen Anruferkontextes für Agenten.

Automatisierung des Ticketing – Ermöglichen Sie die Erstellung von Tickets durch beliebige Auslöser, wie verpasste Anrufe oder SMS.

Click-to-Call Anwahl – Vereinfachen Sie Anrufe und erreichen Sie Kunden mit einem Tastendruck aus Salesforce heraus.

Die Erwartungen der Kunden werden durch das geprägt, was sie in ihrem täglichen Leben erleben. Die meisten Anrufe, die eine Person tätigt, erfolgen reibungslos; warum nicht auch die Anrufe bei Contact Centern?

babelforce löst alle dringenden Anliegen mit der Salesforce-Telefonie. Kunden werden automatisch identifiziert. Das Ticketing ist automatisiert, was bedeutet, dass sich die Agenten voll und ganz auf das Gespräch konzentrieren können und dass die Kunden nahtlos zwischen den Kanälen wechseln können.



Teil 2.

AI ist bereit für den Kundenservice

Die menschlichen Agenten werden bleiben. Einfühlungsvermögen, Einfallsreichtum und Problemlösung sind keine Dinge, die man automatisieren kann.

Was Sie jedoch automatisieren können, sind Datenerfassung, Kundenerkennung, Profilaktualisierungen und die Beantwortung allgemeiner Anfragen.

Im Durchschnitt spart ein gut integrierter VoiceBot 45 Sekunden pro Anruf.

Für ein Unternehmen, das 150.000 Anrufe pro Monat bearbeitet, bedeutet dies **eine Einsparung von fast 2.000 Arbeitsstunden.**

Für die Kundenerfahrung sind das fantastische Neuigkeiten. Der babelforce-VoiceBot transkribiert automatisch Interaktionen mit Kunden und fügt den entscheidenden Kontext zu Ihren Salesforce-Tickets hinzu – damit dieser nie verloren geht.

Dieser Anrufkontext wird zusammen mit dem Anruferprofil in Salesforce direkt an die Agenten weitergeleitet, so dass Ihre Kunden mit einer Marke konfrontiert werden, die wirklich weiß, wer sie sind.

Dies steht in großem Gegensatz zu herkömmlichen IVR-Systemen, die eine zusätzliche Barriere schaffen können.



Vollständig automatisierte Interaktionen

5 % der Anrufe
112.500€ Einsparungen jährlich



Teilweise Automatisierung innerhalb von Interaktionen

20 % der Anrufe
150.000€ Einsparungen jährlich



Automatisierte Absichtserfassung für Agenten

55 % der Anrufe
239.250€ Einsparungen jährlich

500.000€+

Case Study — EnBW

Unser Kunde, ein großes Energieunternehmen auf dem europäischen Markt, bearbeitet mehr als 150.000 Anrufe pro Monat.

babelforce hat die Anrufabwicklung durch die Einführung der VoiceBot-Automatisierung für 80 % der Anrufe vereinfacht und wesentlich skalierbarer gemacht. All dies führte zu direkten jährlichen Einsparungen in Höhe von einer halben Million Euro.

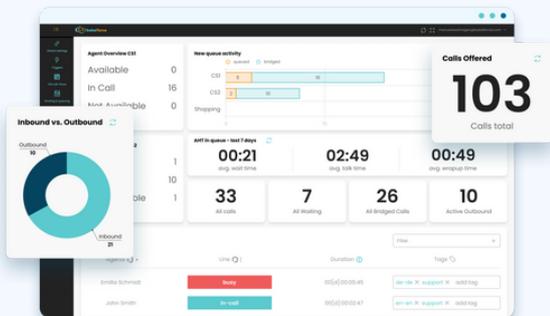
Teil 3.

Automatisierungen für alles

Hey – fällt Ihnen ein Bereich in der CX-Technologie ein, der wichtiger ist als die Automatisierung?

Es gibt keinen. Automatisierung ist nicht nur entscheidend für die Eindämmung der Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen. Sie ist absolut grundlegend dafür, wie Kunden einen effektiven und personalisierten Service erhalten und zwar in jeder Größenordnung.

Auch für Agenten ist die Automatisierung vorteilhaft. 80% der Agenten berichten, dass sie nur mithilfe von manueller Arbeit und dem Navigieren durch mehrere Browser, den Service erbringen können.



Die babelforce-Plattform nutzt eine tiefe Datenintegration mit Salesforce, um Dienste anzubieten, die auf allem basieren, was Sie über Ihre Kunden wissen – alles an einem Ort.

Gibt es Anzeichen für Kundenabwanderung? Haben sie mehrere Kontaktversuche unternommen? Welche Art von Feedback haben sie in letzter Zeit gegeben, und sind sie bereit für ein Upselling?

Jedes Routing- und Warteschlangenverhalten in Ihrem Kundenservice kann automatisch auf der Grundlage dieser Faktoren geändert werden – ebenso wie automatisierte Nachrichtenübermittlung, Ticketing und Kontaktplanung.

<https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2771217/Content/2018%20Customer%20Service%20Expectations%20Gladly.pdf>

babelforce bringt

Einfachheit

in die Kundenerfahrung

„Eines unserer Hauptziele sind glückliche Agenten und zufriedene Kunden. Je mehr wir die Arbeit der Agenten rationalisieren können, desto mehr Freude werden sie am Gespräch mit dem Kunden haben – und das ist der wichtigste Teil!“



DESIREE KERKVLIT
Innovation Manager of Customer Care
Emesa Talpa

50 %

Verringerung der Anrufabbrüche

5 Millionen €

Nettovorteil pro 50 Agenten

20 %

Erhöhung der Agentenproduktivität

Teil 4.

Entwerfen, erstellen, testen, verbessern - ganz einfach

Mithilfe des No-Code Workflow Builders können babelforce-Benutzer jeden Kundenservice-Prozess selbst erstellen, ohne Programmierkenntnisse und das in wenigen Tagen oder sogar Stunden.

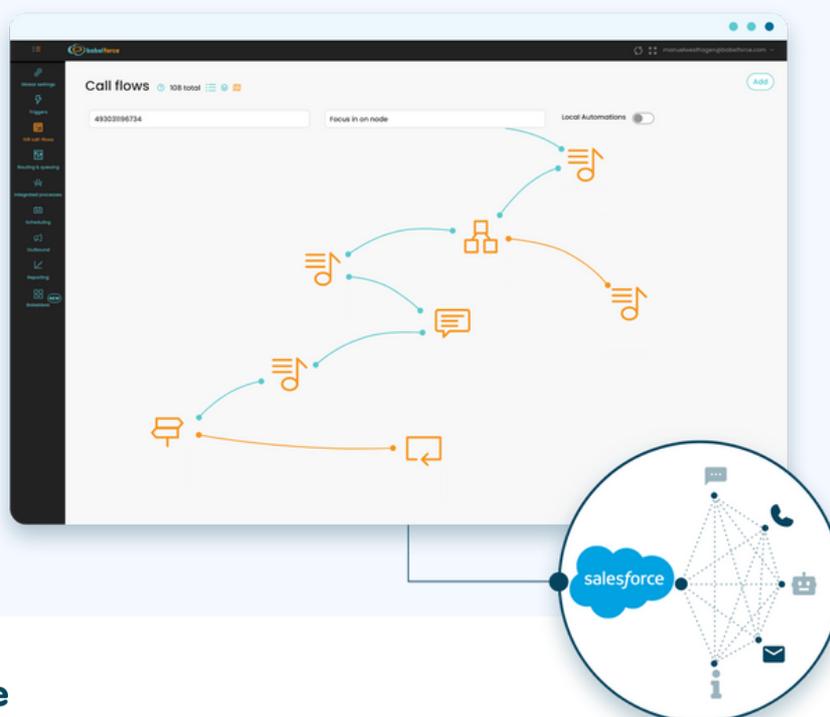
Was bedeutet dies für Salesforce? Die Möglichkeit, ideale Kundenerlebnisse auf schnelle, kostengünstige und effektive Weise zum Leben zu erwecken.

Nur babelforce gibt Ihnen diese Fähigkeit.

- **Idee = Realität** – Wenn Sie Ihr Wunsch-Projekt auf einem Whiteboard zeichnen können, können Sie es mit babelforce bauen.
- **Nutzen Sie No-Code** – Wie viele Teams können CX-Prozesse schnell aktualisieren? – Alle, die babelforce verwenden.
- **Schnell entwickeln** – Gehen Sie Ihre Projekte mit intuitiven visuellen Tools selbstständig an.
- **Salesforce und darüber hinaus** – babelforce ist keine geschlossene Box. Erstellen Sie Workflows für Salesforce oder andere Systeme.

Durch die Bearbeitung visueller Komponenten in der babelforce-Oberfläche können Sie einen ausgeklügelten Callflow, einen After-Call-Prozess, eine automatisierte Nachrichtenübermittlung oder sogar eine Outbound-Dialing-Kampagne erstellen. Und das alles mit visuellen Tools, die jeder nutzen kann.

Kundenfrustrationen verschwinden, wenn Ihr Team täglich CX-Reibungspunkte aufspürt und beseitigt.



Warum lieben Salesforce-Benutzer babelforce?

Es ist ganz einfach – babelforce ergänzt die fehlenden Teile in Salesforce und vervollständigt Ihr Bild vom Kundenservice.

Die babelforce-Plattform bietet nicht nur einen enormen Mehrwert für Customer Experience-Teams, sondern steigert auch den Wert, den sie aus ihrer bestehenden Salesforce-Bereitstellung ziehen.

Mit Anwendungsfällen in den Bereichen Automatisierung, VoiceBot, No-Code-Design und – natürlich – integrierter Telefonie, vervollständigt babelforce Ihr Bild der Kundenerfahrung.

70+

Einsatz von VoiceBots in über 70 Sprachen

90 %

Automatisieren Sie 90% der Routineaufgaben

5 Millionen €

Erzielen Sie einen Nettonutzen von 5 Millionen Euro pro 50 Agenten

[Demo buchen](#)



Click-to-Call Anwahl – Agenten können ausgehende Anrufe tätigen, ohne sich einzuwählen. Click-to-Call-Anrufe aus Tickets heraus beschleunigen hochwertige ausgehende Kontakte mit nur einem Tastendruck.



Kundenerkennung – Die tiefgreifende Datenintegration von babelforce erkennt Kunden anhand ihrer Kontaktnummer oder anderer Kriterien und stellt den Agenten den gesamten Kundenkontext zur Verfügung.



Automatisiertes Ticketing – Ermöglichen Sie die automatische Erstellung von Tickets mithilfe beliebiger Auslöser, wie SMS oder E-Mail.



Ausgehende Nachrichten – Anzeigen und Beantworten von Kundennachrichten, ohne die Navigation außerhalb von Salesforce.



Konfigurierbare IVR und VoiceBot-AI – Mit intuitiven visuellen Tools können Sie Ihre IVR nach Belieben erstellen und anpassen. Fügen Sie VoiceBot-AI für schnelle und aussagekräftige Self-Service-Erlebnisse hinzu.



No-Code Workflow-Design – Mit einer intuitiven visuellen Benutzeroberfläche können Sie jeden Kundenservice in Rekordzeit erstellen.