



Mehrwerte schaffen: mit Salesforce & Natterbox

April 2020

EINFÜHRUNG

VOLLE SICHTBARKEIT

VERTRIEB, SERVICE &
PARDOT

VERNETZTE KUNDEN

PRIORITISIEREN SIE
IHR TELEFON

ÜBER NATTERBOX

Einführung



Neben der Nachfrage nach Echtzeit Interaktionen, steigt auch die Nachfrage nach personalisierten Kundenerlebnissen. Die Erfüllung dieser Erwartungen erfordert eine angepasste Service-Infrastruktur. Ein personalisiertes Engagement in Echtzeit, konstant über alle Kanäle hinweg, stehen dabei im Vordergrund.

Es reicht nicht mehr nur aus, dass die Kundenerfahrung einfach und schnell ist. In zunehmendem Maße erwarten Kunden, dass jeder Berührungspunkt persönlich und proaktiv gestaltet ist. Diese Anforderungen bringen neue Geschäftsmodelle und aufstrebende Industrien mit sich. Was CEOs dazu veranlasst, die schier unendlichen Einflüsse auf den Markt zu berücksichtigen.

In diesem hypervernetzten Zustand, bewerten Kunden ständig jede Interaktion der Unternehmen, um das für sie Passende zu finden. In diesem eBook stellen wir Ihnen die vereinten Kräfte von Salesforce und Natterbox vor. Dabei machen wir deutlich, wie Sie Ihren Bestandskunden schnell die Erfahrung bieten, die sie verdienen.

Volle Sichtbarkeit



Die Pflege der Beziehungen zu Ihren Kunden ist ein entscheidender Teil des Wachstums eines erfolgreichen Unternehmens. Im Zeitalter der Automatisierung und Innovation ist die Betreuung Ihrer Kunden noch nie so wichtig gewesen wie heute. Kundenservice und Engagement sind heutzutage eine entscheidende Ausrichtung für viele Unternehmen. Die Vorteile einer einheitlichen Kundensicht können dabei nicht außer Acht gelassen werden.

Alle Kundeninformationen an einem Ort zu haben, ohne von Plattform zu Plattform wechseln zu müssen, kann das Alleinstellungsmerkmal Ihrer Benutzer- und Kundenerfahrung aus Kundensicht sein.

Wenn es jedoch um die vollständige Sichtbarkeit geht, geht es nicht nur um Ihre Kunden, sondern auch um Sie, Ihre Mitarbeiter und die das gesamte Managementteam. Volle Transparenz im Unternehmen ist dabei erfolgsentscheidend. Berichte, Wallboards, Dashboards, Leads, Kunden, Opportunities, gewonnene Geschäftsabschlüsse und so Vieles mehr - alles innerhalb einer einfach zu verwaltenden Plattform.

Die Wertschöpfung durch Natterbox liegt darin, Geschäftsentscheidungen in Echtzeit treffen zu können: wie besetzen Sie idealerweise den Service Desk mit Personal? Wie teilen Sie die Budgets zu oder wie können Sie den ROI Ihrer Investition sicherstellen? Eine Sicht, eine Plattform und ein Punkt, der die Intelligenz bündelt.

Vertrieb, Service & Pardot

(B2B-Marketingautomatisierung)



Die Kunden sind nicht mehr wie früher. Sie haben höhere Erwartungen und einen besseren Zugang zu Informationen. Kunden sind nicht bereit, auf Service zu verzichten. Das bedeutet, dass bei menschlicher Interaktion Servicemitarbeiter auf der Hut sein müssen.

Salesforce® bietet alles, was ein Unternehmen für den Erfolg benötigt. Unabhängig davon ob Sie die Sales Cloud® für Ihre ausgehenden Anrufe nutzen. Hier kann alles innerhalb der einzelnen Objekte überwacht werden. Oder Sie die Service Cloud® für Ihre eingehenden Anrufe nutzen. Um Ihren Kunden einen außergewöhnlichen Service zu bieten. Auch Pardot für das Marketing kann Ihre Datenbankpflege und allgemeine Interaktion mit Ihren Kunden verbessern.

Natterbox kann die Produktivität und Effizienz in jedem dieser Bereiche steigern. Dies geschieht unabhängig davon, ob Sie eine oder alle innerhalb der Salesforce-Plattform zur Verfügung stehenden Funktionen nutzen.

Natterbox bietet Ihnen einen klaren Mehrwert: Indem Sie

alles, was Sie während des Telefonierens benötigen, zur Hand haben:

Gespräche mit Popup-Informationen, intelligente Anrufweiterleitung und natürlich vollständige Berichte, Analysen in den Berichten und Dashboards. Diese können Sie täglich verwenden.

Bei der Durchführung Ihrer Marketingkampagnen in Pardot können Sie sogar ganz einfach die Telefonnummern bestimmten Kampagnen zuordnen. So wissen Sie genau, warum das Telefon klingelt, und aus welcher Kampagne. So können Sie den ROI nachverfolgen.

EINFÜHRUNG

VOLLE SICHTBARKEIT

VERTRIEB, SERVICE &
PARDOT

VERNETZTE KUNDEN

PRIORITISIEREN SIE
IHR TELEFON

ÜBER NATTERBOX

Vernetzte Kunden



In der heutigen vernetzten Welt, ist das Kundenmanagement und die Schaffung neuer, positiver Erfahrungen eine Herausforderung für Organisationen aller Art und Größe.

Erfolgreiche Unternehmen verstehen, dass ein erster Verkauf nur der Beginn einer Kundenbeziehung ist und dass es unerlässlich ist, ein Ethos zum Finden, Gewinnen und Erhalten in Ihrem Unternehmen geben muss.

Große Disruptor wie Uber, Netflix und Amazon haben uns völlig neue Möglichkeiten der Interaktion eröffnet.

Technologie verändert dabei die Art und Weise, wie Verbraucher mit Unternehmen in allen Branchen interagieren.

Natterbox ist 100% in Salesforce eingebettet und vollständig dort verwaltet. Somit ist diese Plattform, die Ihre gesamten Kundendaten, den Helpdesk und das Marketing usw. verwaltet, auch für Sie überall verfügbar, Natterbox ist von jetzt an Ihr Cloud Business-Telefonsystem und Telekommunikationsanbieter, ohne die Salesforce-Benutzeroberfläche verlassen zu müssen. Das bedeutet, dass für jeden alles verfügbar an einem Ort ist, wann und wo es gebraucht wird.

Salesforce-Administratoren können ein globales Telefonsystem und ein Kontaktzentrum aufbauen. Darin kann den Benutzern ein WebRTC oder Cloud Phone zur Verfügung gestellt werden. Sie können neue Nummern für ihre neuen globalen Niederlassungen kaufen und verwenden die Kundendaten in Salesforce. Dies bedeutet, die Erfahrung Ihrer Kunden zu personalisieren und das Engagement zu beschleunigen. Dadurch erreichen Sie ein höheres Niveau der Kundenzufriedenheit und Loyalität.

Priorisieren Sie Ihr Telefon!



Durch den Einsatz neuer, intelligenter Telefonsysteme brauchen Unternehmen keine Angst mehr zu haben, ihre Nummer an prominenter Stelle auf der Webseite zu platzieren. Das System kann genutzt werden, um die bestmögliche, persönliche Kundenerfahrung zu bieten- ein Service, der Kundenbindung und Kundenloyalität langfristig auf- und ausbaut.

Für Unternehmen, die ihren Kunden das ultimative Kundenerlebnis bieten möchten, gilt es neue Wege zu beschreiten. Dies betrifft nicht nur Nachfrage zu generieren. Unternehmen sollten sich darauf konzentrieren,

ein wirklich einheitliches Kundenerlebnis in einer Umgebung mit allen Kanälen

zu schaffen; einem Mix aus allen Kommunikationskanälen, der es Ihnen ermöglicht, Kunden auf die effizienteste Art und Weise zu bedienen.

Sprache ist dabei Teil dieses Omni-Kanals. Es mag überraschen, dass die altmodische Telefonie immer noch aufgrund der persönlichen Erfahrungen, die sie vermitteln, als unerlässlich angesehen wird (auch über soziale Medien). Dies gilt insbesondere in Situationen, in denen die Telefonie andere Kommunikationskanäle ergänzt, z.B. Ihr eigenes CRM-System.

Stellen Sie sich vor, wie beeindruckt Ihre Kunden wären, wenn der zuständige Agent genau wüsste, wer sie sind und worum es ihnen geht. Damit würden die richtigen Informationen für die richtige Person zur richtigen Zeit zur Verfügung gestellt. All dies ist mit der Integration von Salesforce & Natterbox möglich.

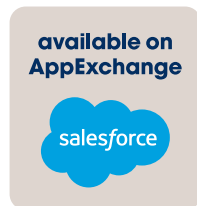
Über Natterbox

Natterbox ist ein globales, auf der Cloud-basierendes Telekommunikationsunternehmen mit Sitz in Croydon, Großbritannien.

2010 wurden wir gegründet und sind das weltweit erste globale Telefonsystem für Geschäftskunden mit Kontaktzentrum. Dieses ist zu 100 % in Salesforce eingebettet und wird vollständig von Salesforce verwaltet. Unser Ziel ist es, den Wert der Geschäfte unserer Kunden durch die intelligente Integration von zukunftssicherer Telefonie, Personalisierung und Services zu steigern.

Im Jahr 2020 feiern wir ein Jahrzehnt, in dem wir die Grenzen dessen, was ein Telefonsystem leisten kann und soll, ständig erweitern. Mit Natterbox Freedom können Benutzer von überall aus und auf jedem beliebigen Gerät über eine einzige Schnittstelle arbeiten. Während Natterbox Insight Sprachtranskription und Anruferkennung kombiniert, um einen einzigartigen Einblick in alle Bereiche der Kommunikation zu ermöglichen. In einer Zeit erheblichen Wandels, bieten diese Lösungen zusammen mit unseren bestehenden Produkten unseren Kunden die Möglichkeit, das Kundenerlebnis für Ihre Kunden weiterzuentwickeln.

Um herauszufinden, wie wir genau das tun können und was wir planen, um die Rolle der Telefonie im Jahr 2020 zu stärken, nehmen Sie noch heute Kontakt mit uns auf.



Referenzen

<https://www.salesforce.com/uk/blog/2016/07/expectations-rising-can-your-customer-experience-keep-up.html>

<https://oxfordcomputergroup.co.uk/blog/single-customer-view-benefits-inside-your-business/>

EINFÜHRUNG

VOLLE SICHTBARKEIT

VERTRIEB, SERVICE &
PARDOT

VERNETZTE KUNDEN

PRIORITISIEREN SIE
IHR TELEFON

ÜBER NATTERBOX