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](#_Toc51767914)

[Was ist Salesforce Lightning Scheduler? 1](#_Toc51767915)

[Welche Features hat Salesforce Lightning Scheduler? 2](#_Toc51767916)

[Hauptfunktionen von Salesforce Lightning Scheduler zusammengefasst 2](#_Toc51767917)

[Salesforce Lightning Scheduler vs Salesforce Field Service Lightning 4](#_Toc51767918)

[Woher bekommt man Salesforce Lightning Scheduler? 5](#_Toc51767919)

[Fazit 5](#_Toc51767920)

[Kontakt 6](#_Toc51767921)

# 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 Ter­min­pla­nung 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, Arbeit­sarten 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.
* **Zeit­zo­nen**
Der Ter­min­plan­er berück­sichtigt unter­schiedliche Zeit­zo­nen, 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 automa­tis­che 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 Ser­vicer­es­sourcen 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

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.

©2002-2020 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten