

# Digital Engagement

Digital Engagement – Eine Konversationsplattform die jede digitale Interaktion unterstützt

## Digital Engagement: Ein nahtloses Erlebnis auf der Plattform #1

**Digital Engagement ermöglicht es jedem Unternehmen, personalisierte 1-zu-1-Gespräche mit Kunden auf den von ihnen bevorzugten Kanälen zu führen. Von Messaging-Anwendungen - einschließlich SMS, Facebook Messenger und WhatsApp - bis hin zu Web-Chat und sozialen Kanälen - einschließlich Twitter, Facebook, Instagram und YouTube - sind Unternehmen in der Lage, kanalübergreifend konsistente Dienste anzubieten, und dies durch Automatisierung wie Chatbots effizienter zu gestalten. Da Digital Engagement auf der Salesforce-Plattform systemeigen ist, verfügen Benutzer über eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden und jeden Kanal, ohne dass sie den Bildschirm wechseln müssen.**

### Inhalt

Digital Engagement: Ein nahtloses Erlebnis auf der Plattform #1 .....	1
Was ist Digital Engagement?.....	1
Was sind die Vorteile von Digital Engagement?.....	2
Wie startet man mit Digital Engagement?.....	3
Was beinhaltet das Salesforce Paket Digital Engagement und wie viel kostet es?.....	4
Fazit.....	5
Kontakt .....	6

## Was ist Digital Engagement?

Digital Engagement beschreibt die Art und Weise, wie Unternehmen über alle digitalen Berührungspunkte hinweg mit Kunden in Kontakt treten und gleichzeitig ein einheitliches Kundenerlebnis bieten. Typischerweise umfasst die Reise eines Kunden Marketing, Verkauf und Service in einer Weise, die es

ihm ermöglicht, zwischen mehreren Kanälen zu wechseln, ohne die ganzheitliche Erfahrung zu unterbrechen.

Salesforce Research stellt fest: "Mehr als zwei Drittel (69 %) der Kunden erwarten ein zusammenhängendes Erlebnis, wenn sie mit einem Unternehmen in Kontakt treten". Das bedeutet, dass Kunden erwarten, ein Unternehmen auf den Kanälen ihrer Wahl zu erreichen, sei es auf einem mobilen Gerät über ihre bevorzugte Messaging-Anwendung, auf einer Website über einen Web-Chat oder sogar über soziale Medienkanäle wie Twitter oder Facebook. Darüber hinaus erwarten 78% der Kunden ein müheloses und konsistentes Erlebnis über mehrere Kanäle hinweg. Vorbei sind die Zeiten, in denen eine E-Mail oder ein Telefonanruf ausreichen. Um Kunden und potenzielle Kunden bei Laune zu halten, muss man im digitalen Bereich Präsenz zeigen.

## Was sind die Vorteile von Digital Engagement?

Die Vorgehensweise, hochwertige Dienstleistungen anzubieten, hat sich nicht geändert. Aber der Prozess, eine Frage zu beantworten, relevante Daten nachzuschlagen und eine Lösung anzubieten, ist mit mobilen Geräten und mehreren Kommunikationskanälen viel effizienter geworden. Durch die Einbeziehung von sozialen Medien, Automatisierung und KI kann dazu beigetragen werden, bessere Beziehungen zu neuen und bestehenden Kunden aufzubauen.

### **Neue Kanäle bedeuten mehr Interaktionen.**

Customer Engagement ist die emotionale Verbindung zwischen einem Kunden und einer Marke. Hochgradig engagierte Kunden kaufen mehr, werben mehr und zeigen mehr Loyalität. Die Bereitstellung eines hochwertigen Kundenerlebnisses ist ein wichtiger Bestandteil einer Kundenbindungsstrategie. Wenn mehr Kanäle zur Verfügung stehen, ist es für den Kunden einfacher mit dem Unternehmen in Interaktion zu treten und infolgedessen auch mehr Geschäfte abzuschließen.

### **Ein personalisierter, konsistenter Service über alle digitalen Kanäle.**

Zweiundfünfzig Prozent der Kunden würden sich von Marken abwenden, die die Kommunikation nicht personalisieren. Mit Digital Engagement können Kunden dort getroffen werden, wo sie sich bereits befinden - auf den Geräten und Kanälen, die sie im Alltag zur Kommunikation nutzen - einschließlich Messaging, Chat und sozialen Kanälen. Indem die Kundenerwartungen erfüllt werden, erhöht sich auch die Kundenzufriedenheit und die Markentreue kann weiter ausgebaut werden. Als nächster Schritt ist es

auch möglich mithilfe von Salesforce Digital Engagement die Interaktion mit Einstein Bots zu verbessern und zu automatisieren.

### **Automatisches Lösen von Kundenproblemen mit Einstein Bots.**

Einstein Bots ermöglichen es, häufige Fragen oder routinemäßige Interaktionen über digitale Kanäle zu automatisieren. Da Einstein Bots plattformintern sind, haben Nutzer die Flexibilität, um die Erfahrungen mit den Kunden zu sammeln und zu bewerten und diese dann über verschiedenste digitale Kanäle einzusetzen wie beispielsweise Chat auf der Website oder In-App, SMS, und WhatsApp. Es wird einige Aufgaben geben, die der Einstein Bot direkt mit den Kunden lösen kann. Einstein Bots können relevante Informationen von den Kunden anhäufen und diese dann nahtlos an einen Mitarbeiter weitergeben. All dies läuft darauf hinaus, die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit zu minimieren, um effizient und effektiv mit den Kunden zu arbeiten und ihnen zu helfen, ihre Antworten schnell zu erhalten.

### **Kein Bildschirm- und Channel-Wechsel mehr nötig**

Mit dem Omni-Channel-Routing werden Gespräche über alle Kanäle nahtlos an den richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Fähigkeiten und der richtigen Verfügbarkeit weitergeleitet. Dies ermöglicht den Mitarbeitern eine effizientere Bearbeitung von Fällen, da dank der asynchronen Natur der digitalen Kommunikation zwischen bis zu 10 Gesprächen gleichzeitig gewechselt werden kann - im Gegensatz zu einem Telefonanruf. Auf alle Daten und Informationen, die der Mitarbeiter benötigt, kann über den Lightning Service auf einem Bildschirm zugegriffen werden. Konsole, die es den Agenten ermöglicht, weniger Zeit mit der Suche nach Antworten zu verbringen und mehr Zeit für die Interaktion mit den Kunden - was wiederum zu einer besseren Erfahrung führt. Und um diese Effizienz aufrechtzuerhalten, hilft Trailhead den Mitarbeitern, mit den sich schnell ändernden Anforderungen der digitalen Landschaft Schritt zu halten.

## **Wie startet man mit Digital Engagement?**

Digital Engagement macht es einfach, neue Kanäle hinzuzufügen und die vorhandenen Salesforce Daten nahtlos zu verbinden, wodurch der Effekt redundanter Silos eliminiert wird. Mit Digital Engagement können mehrere Kanäle gleichzeitig eingeschaltet werden, einschließlich Messaging-Anwendungen, Web- oder In-App-Chat und vielem mehr wodurch ein konsistentes, beeindruckendes Erlebnis gebotet werden kann, egal wo sich der Kunde befindet. Das Beste daran ist, dass die Mitarbeiter, sobald sie auf einem Kanal geschult sind, alle Kanäle verwalten können. Aber auch wenn Digital Engagement den Einstieg

leicht macht, ist es wichtig, zunächst die Bedürfnisse der Kunden zu analysieren und zu verstehen, wie Kunden bereits mit dem Unternehmen interagieren.

### **Wo befinden sich die Kunden?**

Es ist wichtig, zunächst einmal festzustellen, wo sich die Kunden befinden und wie sie bisher mit dem Unternehmen interagieren. Welche Geräte nutzen Kunden am häufigsten - mobil oder Desktop?

### **Die Kunden dort treffen.**

Nachdem analysiert wurde, wo sich die Kunden befinden, kann nun festgestellt werden, welche Kanäle am sinnvollsten sind. Gibt es zum Beispiel einen hohen mobilen Verkehr auf der Website ist es möglich, dem mobilen Browser eine Schaltfläche hinzuzufügen, über die Kunden über Kanäle wie SMS, Facebook Messenger oder WhatsApp Nachrichten an das Unternehmen senden können. Bei einem hohen Webverkehr über den Desktop kann man beispielsweise einen Echtzeit-Chat hinzufügen. Auch hier hängt es von den Bedürfnissen der Kunden und den Kanälen ab, die diese derzeit für die Kommunikation mit dem Unternehmen nutzen.

### **Sobald die Kanäle ausgewählt wurden, kann darüber nachgedacht werden, wie der Support mit Einstein-Bots skaliert wird.**

Man kann damit anfangen, die Top-Anwendungsfälle in den Kanälen (Messaging, Web-Chat, Social usw.) zu definieren, und die am häufigsten gestellten Fragen zu identifizieren. Zeigen Kunden eine Kanalpräferenz, wenn es um bestimmte Fragen geht? Wenn ja, könnte man in Erwägung ziehen, den Kanal für die Bearbeitung dieses speziellen Anwendungsfalles zu reservieren. Es ist wichtig zu überlegen, wie der Chatbot am besten unterstützen kann, ob er die Fälle vollständig bearbeiten oder nur im Voraus Informationen sammeln und diese dann den Mitarbeitern des Kundendienstes zur Verfügung stellen soll.

## Was beinhaltet das Salesforce Paket Digital Engagement und wie viel kostet es?

Das Paket ist verfügbar für die Service Cloud für 75\$ pro Nutzer pro Monat. Digital Engagement umfasst:

- Chat für Web oder In-App (unbegrenzt)
- Messaging (bezahlte und unbegrenzte Kanäle)
  - SMS (bezahlt, 25 Gespräche, GA)
  - Facebook Messenger (unbegrenzt, GA)

- WhatsApp (unbegrenzt eingehende, ausgehend bezahlt, GA)
- 25 Einstein-Bot-Gespräche
  - Kann über Chat, SMS und WhatsApp genutzt werden.
- 1K Ausgehende SMS-Nachrichten/Org
  - Nur ausgehende SMS in SKU enthalten. Kunden, die eine Skalierbarkeit wünschen, müssen zusätzliche Massen- und Triggered SMS-Nachrichten kaufen. Ausgehende WhatsApp-Nachrichten erfordern eine separate Zusatz-SKU
- Social Customer Service
  - Service-Cloud-Lizenzen werden mit zwei sozialen Konten für Twitter und Facebook geliefert. Digital Engagement ermöglicht es Kunden, für ihre beiden Konten aus Premium-Kanälen wie YouTube und Instagram zu wählen

## Fazit

In der heutigen digitalisierten Welt ist es für Unternehmen wichtig, mit den digitalen Möglichkeiten Schritt zu halten. Tatsächlich sind Kunden so daran gewöhnt, nahtlos zwischen den Kanälen zu wechseln, um ihren Bedürfnissen und Präferenzen gerecht zu werden, dass sie von jedem Unternehmen erwarten, dass es das Gleiche tut. Ob es sich um den Einzelhandel, Finanzdienstleistungen, das Gesundheitswesen oder irgendetwas dazwischen handelt, die Kunden erwarten ein einheitliches Erlebnis, überall und jedes Mal, wenn sie mit einem Unternehmen in Kontakt treten.

Mehr Informationen zu Salesforce Digital Engagement finden Sie hier <https://www.salesforce.com/editions-pricing/service-cloud/digital-engagement/>

## 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.