

CX-Führungskräfte wissen es alle: Egal, wie sehr Ihr Budget oder die Mitarbeiterzahl schrumpft – eine Sache wird sich nie ändern: die Nachfrage nach Kundenerlebnissen der Spitzenklasse. Heute stehen CX-Führungskräfte mehr denn je unter Druck – ob im Support oder bei der Bewältigung dringender Kundenprobleme, oder bei Success-Teams, die versuchen, diese Probleme vor deren Entstehung zu vermeiden. Sowohl Support- also auch Success-Teams sind entscheidend für die Kundenbindung, aber bisher mussten Unternehmen beide Teams über unterschiedliche Tools managen. Das ist jetzt vorbei. Ich freue mich sehr, Ihnen die Neuauflage von Service Hub vorstellen zu können. Wir haben hart daran gearbeitet, alles zusammenzubringen, was Sie brauchen, um den Support auszubauen und die Kundenbindung zu fördern – ganz zentral. Eine der größten Herausforderungen, die wir von Support-Führungskräften hören, ist: Wie kann ich mein Team ausbauen, ohne dass die Kosten steigen? Geben Sie Ihrem Team die richtigen Tools und beginnen Sie dabei mit einem neuen Helpdesk-Arbeitsbereich. Wir geben Mitarbeitenden einen zentralen Überblick, damit sie die dringendsten Tickets sortieren und lösen und so die Produktivität steigern können. Und wenn Sie den Support wirklich ausbauen wollen, wissen Sie vielleicht schon, was jetzt kommt. KI. Wir haben HubSpot-AI in Service Hub eingebettet, um Mitarbeitende zu unterstützen und ihnen Aufgaben abzunehmen. Wie der neue GPT-gestützte Chatbot zum Beispiel. Er verwendet einen natürlichen Tonfall, um Fragen zu beantworten und Tickets automatisch abzuschließen. So kann sich Ihr Supportteam auf komplexere Probleme konzentrieren, die die meiste Aufmerksamkeit benötigen. Mitarbeitende können mit HubSpot-AI auch Konversationen zusammenzufassen, um eine bessere Übergabe zu ermöglichen, oder um Antwortempfehlungen zu erhalten. Diese Antworten sind kundenfreundlich und im Markentonfall verfasst – dank der integrierten Leitlinien von HubSpot-AI. Einer der größten Vorteile ist, dass Service Hub mit Ihnen wächst. Wir haben eine Menge neuer Funktionen für große Teams entwickelt. Omnichannel-Support bedeutet, dass Sie Ihrer Zielgruppe dort begegnen, wo sie ist. Zum Beispiel mit interaktivem Anruf-Routing, das direkt in den Helpdesk-Workspace integriert ist. Bald werden neue APIs verfügbar sein, damit Sie jeden beliebigen Kanal direkt mit dem Helpdesk verknüpfen können. Erweiterte SLAs helfen Ihnen, die Servicebereitstellung zu verbessern. So können Sie wichtige Kennzahlen wie die Antwortzeit oder die Mitarbeitereffizienz optimieren. Routen Sie Tickets basierend auf Kapazität und Kompetenzen an die jeweils besten Mitarbeitenden. Wir haben außerdem eine leistungsfähigere, anpassbare Wissensdatenbank aufgebaut, die Ihr wachsendes Unternehmen und den Bedarf an Self-Service bestens unterstützt. Das sind nur einige der über 40 Neuerungen für Service Hub im vergangenen Jahr, die Sie beim Ausbau des Supports unterstützen. Aber wir wissen, dass die Neukundengewinnung bis zu 25-mal teurer sein kann, als die Bindung von Bestandskundschaft. Deshalb bieten wir Customer-Success-Teams zum ersten Mal eine eigene Anlaufstelle in HubSpot. Gestatten: der neue Customer-Success-Workspace, der jetzt als Beta-Version verfügbar ist. CSMs können hier ihre Geschäfte verwalten, indem sie Aufgaben nachverfolgen, benutzerdefinierte Segmente und Ansichten erstellen und die Pipelines für wichtige Accounts im Auge zu

behalten. Und bald werden wir Statusbewertungen für Kundenbeziehungen hinzufügen, die mit all Ihren CRM-Daten und sogar mit Daten über die Produktnutzung gestützt werden können. Mit den Tools für das Feedback-Management erkennen Ihre Teams neue Trends zuerst, die sich auf die Kundenbindung auswirken. Und mit HubSpot-AI erhalten Ihre CSMs KI-generierte Zusammenfassungen, Transkripte und empfohlene nächste Schritte nach jedem Gespräch. Der Customer-Success-Workspace ist für CX-Teams eine entscheidende Neuerung. Er ermöglicht ihnen, eine noch größere Rolle bei der Kundenbindung zu spielen. Erfolgreiche Unternehmen setzen auf Kundenzufriedenheit und langfristige Bindungen. Mit den völlig neuen Funktionen in Service Hub helfen wir Ihnen, ein positives, skalierbares Kundenerlebnis zu ermöglichen. Entdecken Sie die neuen Service Hub-Funktionen im Spring Spotlight.