



Service Hub

Produktpräsentation

Juli 2020 // Produktmarketing





Der Marketingtrichter

Ein traditionelles und bewährtes Wachstumsmodell

Mangelhaft in einer Ära, in der Kunden so viel Einfluss haben wie nie zuvor

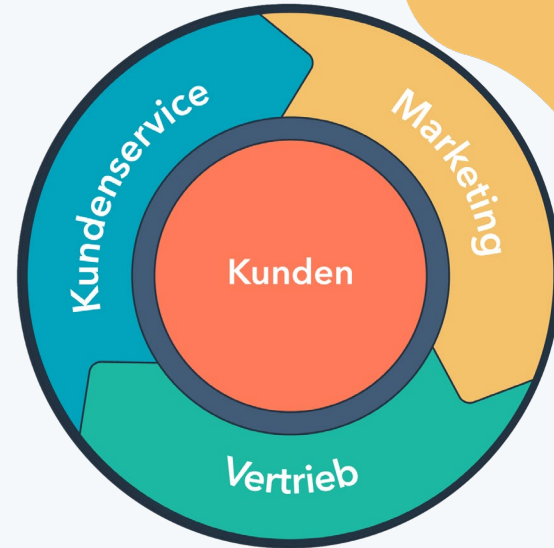


Damals = Marketingtrichter



Kunden als Nebensächlichkeit

Heute = Schwungrad



Kunden im Mittelpunkt



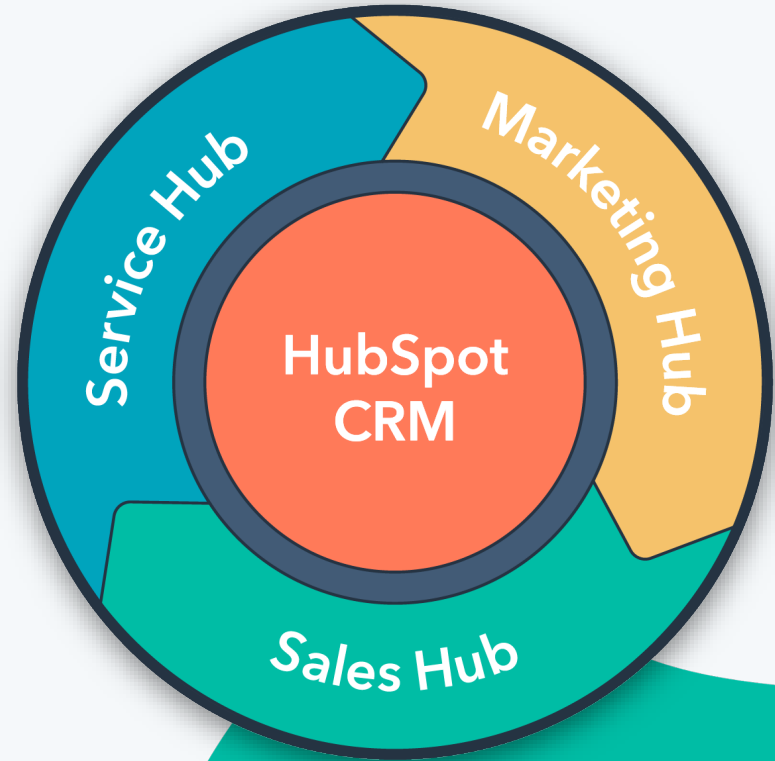
Wir präsentieren:

Service Hub

Mit der Service-Software von HubSpot können Sie:

1. Ihr Nutzererlebnis verbessern,
2. Self-Service-Lösungen bereitstellen,
3. und ein wachstumsorientiertes Kundenfürspracheprogramm umsetzen.

So begeistern Sie Ihre Kunden.



NEU in Service Hub – Beta

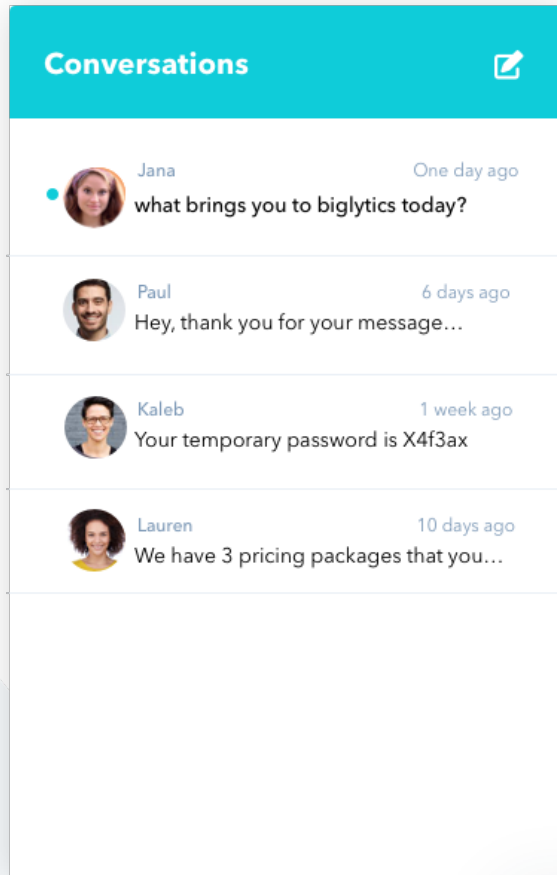
Integrierte Chat-Funktion

Unterhalten Sie sich mit Kunden, die in Ihrer Web-App eingeloggt sind, und helfen Sie ihnen direkt bei etwaigen Problemen.

Begrüßen Sie Besucher Ihrer Website mit dynamischen Nachrichten.

Besucher können auf ihren gesamten bisherigen Chat-Verlauf zugreifen und den Chat als asynchronen Kommunikationskanal nutzen.

Chat-Mitarbeiter können sensible Informationen an verifizierte Besucher übermitteln.



NEU in Service Hub

Kontextbezogene Seitenleiste

Eine übersichtliche Seitenleiste bietet Chat-Mitarbeitern direkten Zugriff auf Daten, Kontext und andere Informationen, um Kunden ein reibungsloses, hilfreiches Kommunikationserlebnis bereitzustellen zu können.

Ticket-Informationen werden immer prioritär angezeigt.

Die Seitenleiste unterstützt CRM-Erweiterungen und -Karten.

Die Seitenleiste zeigt auch anderen, nicht auf den Kundensupport bezogenen Kontext.

The screenshot displays a vertical sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains several blue rectangular buttons. The main content area is divided into two sections. The top section is a contact card for 'Chip Podaydo', CEO of 'Potato Chip Museum'. It includes a profile picture, contact information (email: cp@potatochipmuseum.com, phone: 1-234-344-8324, location: Boston), and a timestamp (11:30 AM EST). A 'View more' link is positioned below the contact details. The bottom section is a 'Ticket' card, indicated by a blue chevron icon. It lists fields: Ticket name, Shipping issue, Ticket ID (#BLE55ED), and Description (Lorem ipsum dolor sit amet, his platonem maiestatis concludaturque ad, at vel tacimates tractatos. His vide incidierint neglegentur id, soluta electram ex est. Et duo). A 'See more' link with a blue chevron icon is located below the description. Further down, the card shows Pipeline (Support Pipeline), Status (Waiting on us), Owner (Potato Face Johnson), and Priority (High, indicated by a red dot). A second 'View more' link is at the bottom of the ticket card.

Chip Podaydo
CEO Potato Chip Museum

+ add company

cp@potatochipmuseum.com

1-234-344-8324

Boston

11:30 AM EST

[View more](#)

Ticket

Ticket name

Shipping issue

Ticket ID

#BLE55ED

Description

Lorem ipsum dolor sit amet, his platonem maiestatis concludaturque ad, at vel tacimates tractatos. His vide incidierint neglegentur id, soluta electram ex est. Et duo

[See more](#)

Pipeline

Support Pipeline

Status

Waiting on us

Owner

Potato Face Johnson

Priority

● High

[View more](#)



NEU in Service Hub

Optimierte Dashboards

Ihre Kundenservice- und Support-Teams haben Zugriff auf vorgefertigte Dashboards mit den für sie relevantesten Informationen, damit sie ihre Prozesse optimieren und für zufriedene Kunden sorgen können.

Mithilfe der Dashboards beantworten Sie wichtige Fragen in Bezug auf Ihren Kundendienst:

- Welche Methoden nutzen Kunden, um Sie zu kontaktieren?
- Wie erfolgreich ist Ihr Kundenservice-Team?
- Wie entwickeln sich die Erfolgskennzahlen Ihres Teams im Laufe der Zeit?
- Und vieles mehr



Customer Question Sources

Start with a dashboard of 5 reports that focus on where your customer questions are coming from.



Service Team Performance

Start with a dashboard of 6 reports that help to track how your service team is performing.



Service

Start with a dashboard of 3 reports that focus on your tickets. See where your ticket are coming from and how many. See which reps are closing...



Support Over Time

Start with a dashboard of 5 reports to see how your support team is changing over time.



NEU in Service Hub

Prozessautomatisierung

Einfache Bots für gängige Service-Interaktionen (Offline-Modus, FAQs usw.)

Vorgefertigte Automatisierungsfunktionen für Kundenservice-Vorgänge und Synchronisierung mit Ihrem Ticket-Workflow

Bots
Create a bot to automate part or all of your visitor's chat experience.

- Qualify leads bot**
Asking qualifying questions before directing visitors to your live team.
- Meetings bot**
Help visitors book meetings (e.g., consultations, etc.) using a meeting.
- Tickets bot**
Collect information from customer support tickets for your team to respond.
- Knowledge base + live support**
Offer customers immediate support response handling based on your knowledge base.
- Offline bot**
Let visitors leave their contact information when your team is unavailable.
- Start from scratch**
Build a bot that meets your needs.

Change ticket status on outbound email
Automatically change ticket status when an email is sent to a customer.
Waiting on contact ON ✓

Change ticket status on inbound reply
Automatically change ticket status when a customer replies to an email.
Waiting on us ON ✓

Trigger actions when a ticket reaches a certain status.
Tickets associated with chat or Facebook Messenger do not have the ability to trigger actions. [Learn more.](#)

When a ticket reaches...	When a ticket reaches...	When a ticket reaches...	When a ticket reaches...
NEW	WAITING ON CONTACT	WAITING ON US	CLOSED
<ul style="list-style-type: none">Send email Ticket confirmationSend Slack notification "New issue to action Ticket: Ticket name" to @Max Freiert, #freiert_chats with properties Category, Close date	<ul style="list-style-type: none">Create workflow	<ul style="list-style-type: none">Send internal email ... Send email "New response to Ticket: Ticket name" to inbox1Need more advanced functionality? Open in Workflows	<ul style="list-style-type: none">Send email We've resolved your issueSend internal email ... Send email "test close internal notif" to Max FreiertNeed more advanced functionality? Open in Workflows



NEU in Service Hub

Funktionen für Ihr Team-Management






Verwalten Sie die Verfügbarkeiten Ihres gesamten Teams.

Verwalten Sie Berechtigungen und den Status aller Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen an einem zentralen Ort.

Team management

Users who have access to an inbox will be able to see and respond to conversation connected channel. If you toggle a user to "away" they won't receive chats for any i
To manage all HubSpot users go to [Users & Teams](#)

Users: **All** Chat status: **All** Inboxes: **All**

USER	CHAT STATUS
 Brett Tuttle	● Available ▾
 Brian Lamattina	● Available ▾
 Callie de Roussan	● Available ▾ <div>Available</div> <div>Away</div>
 Cassie Dewey	● Available ▾
 David Barron	● Available ▾

Manage inbox users

Select an inbox to add users to or manage

Other inbox ▾

Other inbox

Specific users and teams ▾



Max Friert X



Cassie Dewey X

Service Hub

Kundenerlebnis

Optimieren Sie Ihr Kundenerlebnis mit einer ebenso benutzerfreundlichen wie leistungsfähigen Plattform.

- Conversations
- Gemeinsames Postfach
- Tickets
- Automatisierung
- Berichterstattung
- CRM

The screenshot displays the HubSpot Service Hub interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. Below this, the 'Support inbox' is visible, showing a list of conversations categorized by status (All, Assigned to me, Unassigned, Email, Chat, Bots, Filtered) and count. The main area shows a conversation thread for 'Johnny Appleseed' with a subject 'Need help syncing my account'. The thread includes a message from Johnny Appleseed asking for help, a response from Jackie Simpson, and a final response from Cody Wilson. The interface also shows a 'Need help syncing my account' header with 'Support X' and 'Account X' buttons. At the bottom left, there is a status indicator for 'Available'.

Conversations und Live-Chat

Verwalten und optimieren Sie Ihre Kundenkommunikation mit dem Conversations-Tool.

Praktische Features wie Live-Chat, ein gemeinsames Postfach für Ihr gesamtes Team, eine benutzerfreundliche Oberfläche für die Entwicklung von Chatbots, ein integriertes Ticketsystem sowie Tools für eine bessere Zusammenarbeit und gesteigerte Produktivität helfen Ihnen dabei, Ihren Kunden ein erstklassiges Supporterlebnis zu bieten.

Dank einer engen Verknüpfung mit dem HubSpot CRM können Sie direkt von Ihrem Postfach aus auf alle relevanten Kontextinformationen zugreifen, die Sie benötigen, um Ihre Konversationen mit Kunden effektiver zu personalisieren.

The screenshot displays the HubSpot Conversations interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. Below this is a 'Support inbox' section with a filter menu (Status: All, Channel: All, Assignee: Cody Wilson, Tags: None, Date: All time) and a list of conversation categories: All conversations (63), Assigned to me (3), Unassigned (2), Email (50), Chat (13), Bots (4), and Filtered (15). The main area shows a list of conversations with details for Johnny Appleseed (3m), Jason Williams (2hr), and Jackie Simpson (1d). A detailed view of a conversation with Johnny Appleseed is shown on the right, with the subject 'Need help syncing my account'. The message content includes: 'Hi there! I was trying to sync my old account to this new one but wanted to see if you'd be able to help? It seems like the page I do next. Thanks, Johnny Appleseed'. A response from Cody Wilson is partially visible: 'Hi Johnny, So sorry to hear about that. Looks like there is a bug on our end bringing it to our attention! I'll work with my team to get that resolved. Let's see if I can help get you set up from here. - Cody Wilson'. A 'Reply' button is at the bottom of the message view. In the bottom left corner, there is an 'Available' status indicator for the user.

Service Hub

Tickets & Kundendienst

Tickets helfen Ihnen dabei, Supportfälle auch bei steigender Zahl nach Dringlichkeit zu bearbeiten und komplexere Fälle schnellstmöglich abzuwickeln.

Erstellen Sie direkt aus Ihrem Conversations-Postfach heraus Tickets, damit Ihr Team bei etwaigen Problemen effektiv mit Kunden kommunizieren kann.

Nutzen Sie Tickets, um Mitarbeitern Anfragen von Kunden zuzuweisen und Anliegen zentralisiert zu verwalten, zu priorisieren und nachzuverfolgen.

Steigern Sie die Effizienz Ihres Support-Prozesses mit Funktionen für die Automatisierung Ihrer Workflows sowie für eine erweiterte benutzerdefinierte Berichterstattung.

The screenshot displays the Service Hub interface for managing tickets. The top navigation bar includes 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Dashboards'. The main section is titled 'Tickets' and shows a pipeline view with columns for 'NEW' (9 tickets), 'WAITING ON CONTACT' (3 tickets), and 'WAITING ON US' (3 tickets). A list of tickets is visible, including 'test' (Open for 2 days, Low priority), 'Error Message' (Open for 18 days), 'Extension of free trial?' (Open for 18 days), 'Free trial?' (Open for 21 days), 'Can't log in' (Open for 22 days), 'Lost item' (Open for 22 days), and 'Trouble sharing files' (Open for 22 days). A sidebar on the left shows 'All tickets' and 'All saved filters >'. The right side of the screenshot shows the 'Automation' configuration for the 'Onboarding Pipeline'. The 'Automation' tab is selected, and the 'Trigger actions when tickets reach certain stages' section is visible. The triggers are: 'When a ticket reaches... BRAND NEW', 'When a ticket reaches... IN 3 DAY TRIAL', and 'When a ticket reaches... IN 7 DAY TRIAL'. The actions are: 'Enroll in a workflow' with the condition 'Pipeline is "[*] Support Pipeline", Ticket stage is "New"'. The workflow steps include 'Add delay' (5 days) and 'Set a property' (Set ticket priority to '1').

Service Hub

Vorlagen, Sequenzen und Snippets

Erstellen Sie personalisierte E-Mail-Vorlagen für alle Phasen Ihres Support-Prozesses und teilen Sie sie mit Ihrem Team.

Mit Sequenzen können Sie eine Folge von E-Mails basierend auf Ihren Vorlagen erstellen, die dann nach einem vorab festgelegten Zeitplan automatisch versendet werden.

Sparen Sie Zeit, indem Sie vorgefertigte Textbausteine – Snippets – per Tastenkürzel zu Ihren E-Mails hinzufügen.

The screenshot displays the HubSpot interface for creating a sequence. The top navigation bar shows 'Hub' and 'Sequences Meeting Follow Up'. A sidebar on the left lists various email folders like 'Inbox (2)', 'Starred', and 'Drafts (5)'. The main content area shows a sequence with two emails: 'EMAIL 1' (Thu 9/14) and 'EMAIL 2' (Tue 9/19). The 'EMAIL 1' is selected, and its details are shown on the right. The 'Start sequence at' dropdown is set to 'Email 1'. Below this, the 'Send email on' date is '09/14/2017' at '7:10 PM'. The email content includes a 'Biglytics Recap' and a personalized message: 'Hey Jeffrey, Great connecting with you. We covered a lot on the call so I want links.' Below the message, there is a list of Biglytics features: '\$50/month per user', 'Custom Objects - Unlimited', 'Advanced Reporting - Unlimited', 'Advanced Permissions', and 'Unlimited Events - Unlimited usage events'. At the bottom, there are buttons for 'Start sequence' and 'Cancel', and the recipient email address 'To: jrusso@hubspot.com' is displayed.

Service Hub

Calling-Feature

Verwenden Sie Daten aus dem HubSpot CRM, um Supportfälle der Priorität nach zu bearbeiten und so Ihre tägliche Anrufwarteschlange einzurichten. Mit nur einem Klick erreichen Sie Ihre potenziellen Kunden über Voice-Over-IP oder Ihr Telefon.


The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named Lena Letterman. At the top, a green bar shows the contact is connected to a phone number (+18578295297) with a 0:28 timer and a red call button. The main content area is divided into two columns. The left column shows the contact's profile, including a photo, name, title (Financial Manager at Oktra), and various action buttons (Note, Email, Call, Log, Task, Meet). A warning message states: "Some of this contact's activity has been excluded based on their IP address. Learn more". The right column shows the activity feed, filtered by "Filter activity (2/40)", with tabs for Activity, Notes, Emails, and Calls. The activity feed shows a "Page view" for "Biglytics | Home and 8 other pages" and "Session Details" with a list of timestamps and a "Call" button. Below the activity feed, a "Form submission" is visible, stating "Lena Letterman submitted [*] Default Fo".

Service Hub

Meetings

Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, sich direkt in Ihren Terminkalender einzutragen. Gebuchte Meetings werden mit Ihrem Google Kalender bzw. Office 365 synchronisiert, sodass Sie immer auf dem neuesten Stand sind. Wenn Kunden Meetings buchen, werden ihre Daten automatisch in Ihrem CRM-System erfasst und ihre Aktivitäten protokolliert.

UTC -04:00 Eas



Schedule time to chat with a Biglytics data analyst...

< October >

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Confirm meeting for
Friday, October 28, 2016 3:00 PM

First name *

Last name *

Your email address *

Company Name *

Company Size (employees) *

Confirm **Cancel**

Service Hub

Self-Service-Lösungen

Bieten Sie die Art von Support-Erlebnis, die viele Ihrer Kunden sich wünschen, indem Sie ihnen die notwendige Unterstützung bieten, damit sie etwaige Probleme selbstständig lösen können.

- Wissensdatenbank
- Live-Chat
- Chatbots

The screenshot shows a Knowledge Base interface. At the top, there is a navigation bar with the Biglytics logo, the text "Knowledge Base", and links for "Go to biglytics.net" and "Submit a Ticket". Below this is a search bar with the placeholder text "Find answers to your questions" and "Search for answers". The main content area is divided into several categories of articles:

- Analyze Product**: Includes links for "How to Set up the Analyze Product" and "How to customize the Analyze Interface", with a "See all articles" link below.
- API and Integrations**: Includes links for "API Documentation" and "Setting Up Big Data Collect", with a "See all articles" link below.
- Subscriptions and Billing**: Includes links for "Checking Subscription Status" and "Downloading Invoices", with a "See all articles" link below.
- Technical**: Includes links for "Steps for Technical Set Up", "Zoom Catalog FAQ", "Technical Support Contact Paths", and a "See all articles" link below.
- General Questions**: Includes a link for "What is Big Data?" and a "See all articles" link below.
- Using Biglytics**: Includes links for "Deleting Biglytics Account" and "Login and Password Reset", with a "See all articles" link below.

On the right side, there is a chatbot overlay for "HubBot". The chatbot interface shows a date "January 3" and a message: "Got any questions? I'm happy to assist you today. What is your question?". Below this is a text input field with the placeholder "Can you help me with...". Another message from the chatbot says: "Hi there! I'm a helpful bot! I will do my best to assist you today. What is your question?". A response from the user says: "Thanks Can you help me with... describe the issue you are experiencing?". The chatbot's response is: "HubBot 8:58 AM". At the bottom of the chatbot window, there is a "Write a message" input field.

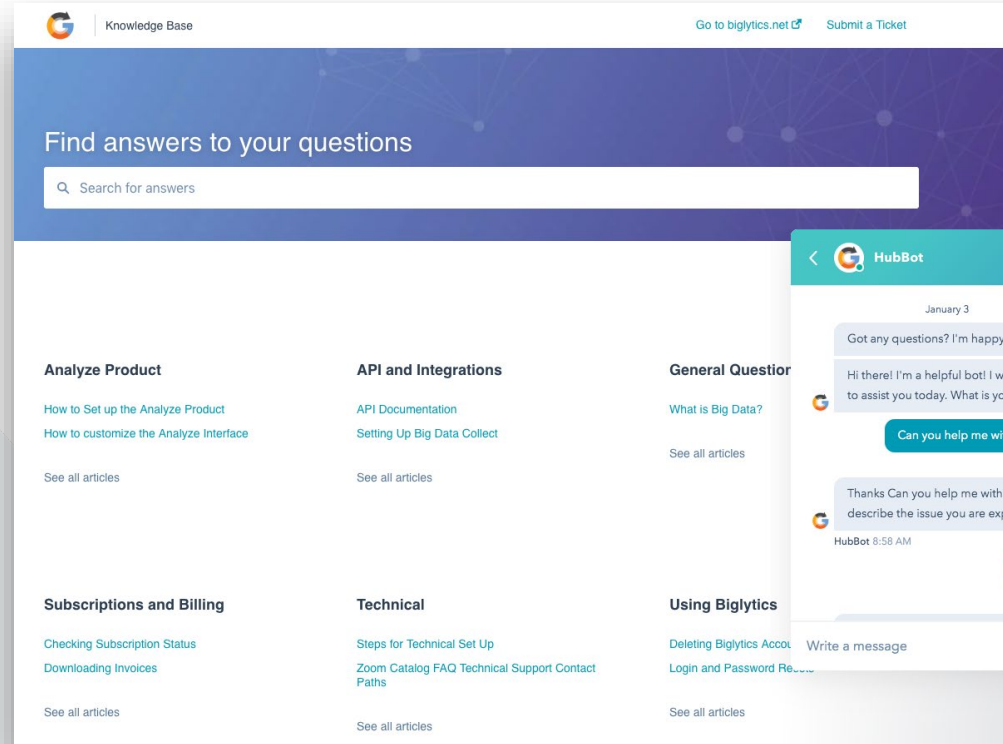


Wissensdatenbank

Bieten Sie Hilfe zur Selbsthilfe und erstellen Sie eine Sammlung von suchmaschinenoptimierten Hilferessourcen (Artikel, Videos und ähnliche Inhalte), in denen Sie die am häufigsten gestellten Fragen zu Ihren Produkten und Dienstleistungen beantworten.

Ein integriertes Analytics-Dashboard liefert Ihnen wichtige Einblicke in die Performance von Hilfeartikeln, die Aufschluss darüber geben, wie Sie Ihre Ressourcen weiter verbessern können.

Zudem können Sie einen Chatbot einrichten, um Ihren Kunden die Suche nach relevanten Hilfeartikeln zu erleichtern.



Service Hub

Bots und Automatisierung

Nutzen Sie Bots, um den Live-Chat auf Ihrer Website so effizient wie möglich zu gestalten. So können Kunden etwa automatisch zu relevanten Hilfeartikeln oder zuständigen Mitarbeitern weitergeleitet werden.

Automatisieren Sie häufig wiederkehrende Tätigkeiten wie die Erstellung von Tickets und Aufgaben, die Benachrichtigung von Mitarbeitern über bestimmte Aktivitäten von Kunden und vieles mehr.

The screenshot displays the HubSpot Helpdesk Automation interface. The top navigation bar includes 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automation'. The main header is 'Helpdesk Automation'. Below this, there are tabs for 'Actions', 'Settings', and 'Performance'. The central area shows a workflow diagram with two steps: 1. 'Enrollment triggers: Contact has filled out Event de-registration [SAVE].', and 2. 'Create a ticket "Contact registration help form" and assign to Marcus Andrews'. The right-hand panel is titled 'Create a ticket' and contains the following configuration options: 'Assign ticket to' (radio buttons for 'Contact's existing' and 'Specify a HubSpot owner', with 'Specify a HubSpot owner' selected and 'Marcus Andrews' chosen in the dropdown); 'Ticket Pipeline' (dropdown set to 'Support Pipeline'); 'Ticket Status' (dropdown set to 'Waiting on us'); 'Ticket name' (text input 'Contact registration help form' with an 'Insert contact token' icon); 'Source' (dropdown set to 'Form'); 'Ticket description' (text input 'Help register these people as they come in.' with an 'Insert contact token' icon); and a 'Set another ticket property' button. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Service Hub

Feedback und Kundenfürsprache

Indem Sie für glückliche Kunden sorgen, wird Ihr Kundendienst zu einem wahren Wachstumsmotor.

- Kunden-Feedback
- Insights-Dashboard
- Service-Automatisierung (Feedback und Fürsprache)

The image shows a screenshot of the Service Hub interface. The top navigation bar includes Home, Conversations, Contacts, Marketing, Sales, Service hub, Reports, Automation, and Settings. The main content area is titled 'Customer feedback' and 'Customer loyalty'. It features a 'Submissions' tab and an 'Analyse' tab. A filter section shows 'Date range: This month so far'. The dashboard displays 'SURVEY VIEWS' as 487. Below this, the 'NPS' section shows 56% Promoters (green smiley face) and 18% Detractors (red frowny face), with a calculated NPS score of 38. A survey email preview is shown on the right, with the subject 'Hey, how are we doing?' and a call to action 'Share your feedback on biglytics.net'. The email content includes an illustration of a notepad and a pencil, and a rating scale from 0 to 10, with 0 labeled 'Not at all likely' and 10 labeled 'Extremely likely'.

Home Conversations Contacts Marketing Sales Service hub Reports Automation Settings

< Customer feedback

Customer loyalty

ON ✓ Edit su

Submissions Analyse

Filter Date range: This month so far X

SURVEY VIEWS

487

NPS

56% Promoters
- minus


18% Detractors

= 38 NPS

From: Biglytics (biglytics@hubspot.com)

Subject: Hey, how are we doing?

Share your feedback on biglytics.net



Your opinion matters.

Please take a moment to rate us from 0-10 below.

How likely is it that you would recommend biglytics.net to a friend or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

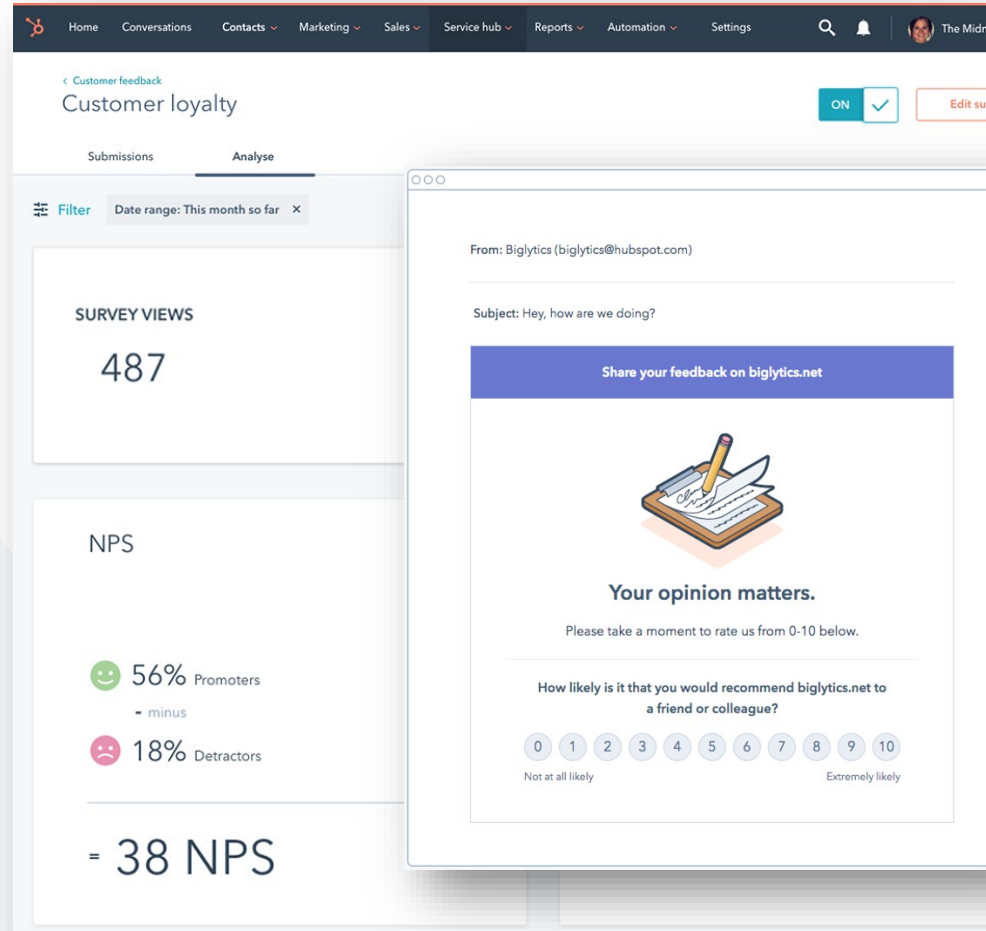
Not at all likely Extremely likely

Kunden-Feedback

Für stark kundenorientierte Unternehmen ist es entscheidend, Feedback von ihren Kunden einzuholen – und es zu berücksichtigen.

Dabei kann Ihnen das Tool für Kunden-Feedback helfen: Erheben Sie den NPS (Net Promoter Score) und führen Sie Umfragen durch, um konkrete Daten zur Kundenzufriedenheit zu erhalten.

Automatisch erstellte Analysen geben Aufschluss darüber, wie Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen optimieren können, wer Ihre Fürsprecher sind und wie Sie das Unternehmenswachstum durch exzellenten Kundenservice fördern können.



Service-Automatisierung (Feedback und Fürsprache)

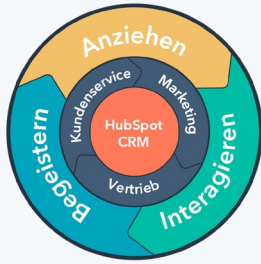
Durch die Automatisierung Ihres Kundenservice können Sie Kunden-Feedback zu einem wichtigen Wachstumsfaktor machen.

Automatisieren Sie einfach die Generierung von positivem Feedback, indem Sie Fürsprechern E-Mails senden, in denen Sie diese um eine Bewertung, ein Testimonial oder die Teilnahme an einem Referral-Programm bitten.

Erstellen Sie Aufgaben oder Tickets, damit Ihr Team Kunden in Bezug auf ihr spezifisches Feedback ansprechen kann. Erstellen Sie dann Slack-Benachrichtigungen, um Feedback in Ihrem gesamten Unternehmen zu teilen.

The screenshot displays the Service Hub interface for configuring an automation workflow. The top navigation bar includes 'Sales', 'Service', 'Automation', and 'Reports'. The main header is 'Post-NPS Customer Advocacy & Testimonial Process'. Below this, there are tabs for 'Actions', 'Settings', 'Performance', and 'History'. The central workspace shows a workflow diagram with two steps: 1. 'Enrollment triggers:' containing two conditions: 'Last NPS survey rating is any of 9 or 10' and 'Last NPS survey comment is known', connected by 'and'. 2. 'Delay the next action' for 10 minutes, with 0 contacts. The right sidebar is titled 'Enrollment triggers' and has a 'Trigger' dropdown set to 'Re-enrollment'. It shows 'Trigger workflow:' with 'Automatically' selected and 'Manually' as an option. Below, 'Trigger workflow when:' is set to 'is any of' with '9' and '10' selected in a multi-select field. Other options include 'is none of', 'is known', 'is unknown', 'has ever been any of', 'has never been any of', and 'is equal to all of'. A 'See details' link is also visible.





Service Hub

Bauen Sie langfristige Beziehungen zu Ihren Kunden auf, bieten Sie Hilfe zur Selbsthilfe und bestärken Sie Ihre Kunden durch erstklassigen Kundenservice darin, zu Fürsprechern Ihres Unternehmens zu werden und so zu Ihrem Wachstum beizutragen.

Starter

Conversations
Live-Chat
Gemeinsames Postfach
Tickets & Kundendienst
Vorlagen und Snippets
Einfache Automatisierung
Calling-Feature
Meetings

Professional

Alle Starter-Funktionen, sowie:
Automatisierung des Support-Prozesses
Wissensdatenbank
Kunden-Feedback-Umfragen
Produktion und Hosting von
personalisiertem Video-Content
Chatbots (benutzerdefinierte Einrichtung)
Erforderliche Ticketeigenschaften
Benutzerdefinierte Berichterstattung

Enterprise

Alle Professional-Funktionen, sowie:
Ziele
Leitfäden
Berechnete Eigenschaften
Single-Sign-On (SSO)
Erweiterte Funktionen zur
Verwaltung von Teams
Erweiterte Berichterstattung
Berechtigungen auf Feldebene



Service Hub 2020: Übersicht nach Stufen

Version	Was? Für wen?	Vorteile von HubSpot:	Damit übertreffen wir:	Welche Updates für 2020 heben uns hervor?
Starter	Benutzerfreundliche Kundendiensttools für kleine Teams	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerfreundlichkeit • Einheitliche Übersicht über Kunden (alles an einem Ort) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gmail/keine Lösung • Help Scout • Intercom • Einfache Zendesk-Nutzer 	<ul style="list-style-type: none"> • Wettbewerbsfähige Preise/Lizenz (46 EUR) • Einfache Ticket-Automatisierung • Verschiedene Ticket-Pipelines • Unbegrenzt viele Ticketformulare
Professional	Erweiterte Tools für wachsende Teams mit individuellen Rollen und Bedürfnissen	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerfreundlichkeit • Einheitliche Übersicht über Kunden • Automatisierung im Fokus, leistungsstarke Workflows • Erstellung von Wissensdatenbanken • Service-Automatisierung (Feedback und Fürsprache) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gmail/keine Lösung • Help Scout • Intercom • Freshdesk • Einige Zendesk-Teams 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehrsprachige Wissensdatenbank (Private Beta-Version) • Integrierte Chat-App (Beta) • Kontextbezogene Ticketansicht • Benutzerdefinierte Umfragen
Enterprise	Leistungsstarke Tools für fortschrittliche Kundendienstteams zur Individualisierung und Skalierung ihres Service	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerfreundlich und leistungsstark • Benutzerakzeptanz • Eine starke Plattform für leistungsorientierte Unternehmen • Total Cost of Ownership 	<ul style="list-style-type: none"> • Freshdesk • Zendesk • Salesforce Service Cloud 	<ul style="list-style-type: none"> • Berechtigungen auf Feldebene

Service Hub

Videofunktionen

Der Kundendienst kann Kunden mit personalisierten Videoanleitungen, die direkt von Service Hub aus erstellt und geteilt werden, schneller und effizienter helfen.

Kundenservice-Mitarbeiter können direkt von Tickets aus personalisierte Bildschirmaufnahmen erstellen und an Kunden senden, um Probleme schneller zu beheben und den Kundendienst zu verbessern. Zudem können sie von HubSpot aus Videos für Ihre Wissensdatenbank erstellen und dort hosten und so das Support-Erlebnis Ihrer Kunden weiter optimieren.

The screenshot displays the HubSpot Service Hub interface. On the left, a sidebar lists conversation categories: All conversations (63), Assigned to me (7), Unassigned (2), Sales @ emails (3), Support @ emails (47), and Escalated cases (125). The main area shows a conversation with a customer, including messages from Johnny Appleseed, Jackie Simpson, Robert Lawless, Bobby Williamson, Tammy Jordan, and Jackson Daniels. A video player is embedded in the conversation, showing a man in a light blue shirt speaking. The video player has a play button and a volume icon. Below the video, there is a text message: "Hey Johnny, thanks for reaching out. Here's my quick intro video. Let me know when we can schedule a call to talk more about HubSpot." The video player is overlaid on a larger window that shows a video editor interface with a "Write" tab, a "Categorize" dropdown, and a "Preview" button. The video content in the editor is a list of questions: "1. 'Tell me a little about yourself.'" and "1. 'What are your biggest weaknesses?'". The right sidebar of the HubSpot interface shows customer information: List name (Bear), Email (polar@northpole.com), Phone number (555) 312-4567, Create Date (10/06/2017 11:05 AM EDT), Lifecycle stage (Opportunity), HubSpot owner (Loe Lee), Job Title (Bear), and Company (Cool Company).





Service Hub

Erweiterte Teamziele

Mit Teamzielen haben Ihre Kundendienstmitarbeiter die Möglichkeit, ihren persönlichen Fortschritt bzw. den ihres Teams im Hinblick auf spezifische Kennzahlen wie Ticket-Volumen, Antwort- und Bearbeitungszeiten, Kundenzufriedenheit und vieles mehr zu verfolgen.

The screenshot shows the 'Settings' page in Service Hub. The navigation bar at the top includes: Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. The 'Goals' section is active, showing a sidebar menu on the left with options: Account Defaults, Contacts & Companies, Conversations, Domains & URLs, Import & Export, Integrations, Marketing, Properties, Reports, Goals (selected), and Tracking code. The main content area for 'Goals' has a frequency selector with 'Monthly' and 'Weekly' (selected). Below this are two dropdown menus: 'Tickets closed' and 'All teams'. A table lists users with checkboxes, names, and regions. The table has columns for 'USER', 'TEAM', and a progress indicator '7/15'. The users listed are Charlotte Arrowood (Midwest) and Nate Lacy (Eastern). A '+ Add user' link is at the bottom of the table.

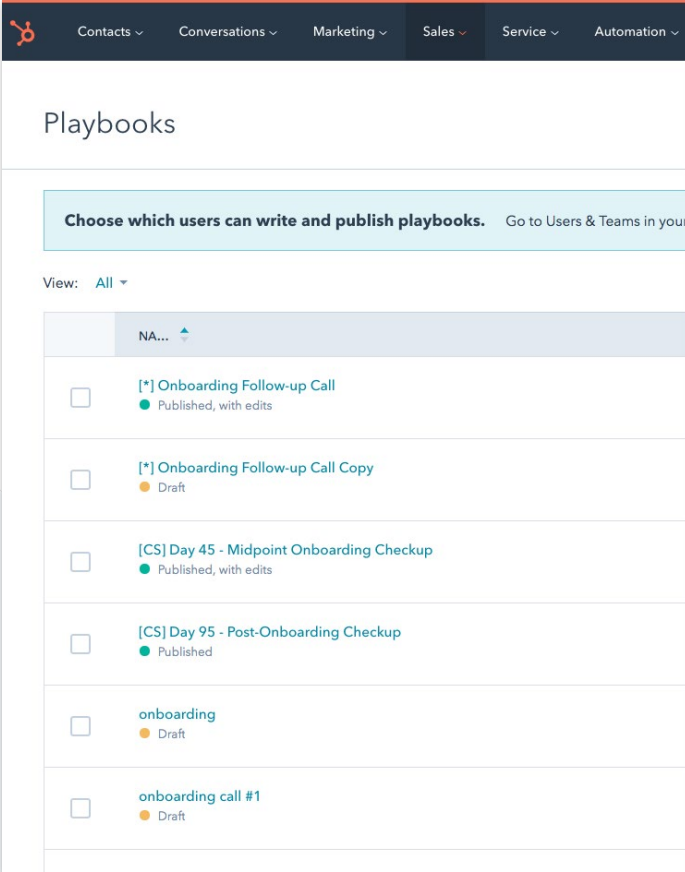
USER	TEAM	7/15
<input type="checkbox"/>  Charlotte Arrowood	Midwest	Add a
<input type="checkbox"/>  Nate Lacy	Eastern	Add a
+ Add user		

Service Hub

Leitfäden

Optimieren Sie Ihren Kundenservice, indem Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern eine zentrale Bibliothek mit allen für sie relevanten Best Practices und Ressourcen (wie Onboarding-Leitfäden) zur Verfügung stellen.

Sorgen Sie zusätzlich mithilfe regelbasierter Automatisierung dafür, dass Mitarbeitern im Gespräch mit Kunden automatisch relevante Leitfäden angeboten werden.



The screenshot displays the 'Playbooks' section of the Service Hub interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Contacts', 'Conversations', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automation'. Below the navigation bar, the title 'Playbooks' is centered. A light blue banner contains the text 'Choose which users can write and publish playbooks.' followed by a link 'Go to Users & Teams in your...'. Below the banner, there is a 'View: All' dropdown menu. The main content area shows a list of playbooks, each with a checkbox on the left and a title on the right. The titles are: '[*] Onboarding Follow-up Call', '[*] Onboarding Follow-up Call Copy', '[CS] Day 45 - Midpoint Onboarding Checkup', '[CS] Day 95 - Post-Onboarding Checkup', 'onboarding', and 'onboarding call #1'. Each title is followed by a status indicator: a green dot for 'Published, with edits' and an orange dot for 'Draft'.

	NA... ↑
<input type="checkbox"/>	[*] Onboarding Follow-up Call ● Published, with edits
<input type="checkbox"/>	[*] Onboarding Follow-up Call Copy ● Draft
<input type="checkbox"/>	[CS] Day 45 - Midpoint Onboarding Checkup ● Published, with edits
<input type="checkbox"/>	[CS] Day 95 - Post-Onboarding Checkup ● Published
<input type="checkbox"/>	onboarding ● Draft
<input type="checkbox"/>	onboarding call #1 ● Draft



Service Hub

Nahtlose Integration mit dem HubSpot CRM

Service Hub ist direkt für eine enge Verzahnung mit dem HubSpot CRM eingerichtet. Sie können Kontakte, Unternehmen, Deals, Aufgaben, Tickets und vieles mehr in einem führenden CRM-System für kleine und mittelständische Unternehmen nachverfolgen.

Sollten Sie bereits ein CRM-System nutzen, das Ihnen gut gefällt, lässt sich HubSpot mit Ihrem bestehenden System verbinden. Nutzern von Salesforce steht mit Marketing Hub Professional und Enterprise eine native Integration zur Verfügung, die sich im Handumdrehen einrichten und nutzen lässt.

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, and Automation. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Contacts:** A breadcrumb navigation showing the current contact.
- Profile:** A circular profile picture of Lena Letterman, her name, and her title "Financial Manager at Oktra". Below this are icons for Note, Email, Call, Log, Task, and Meet.
- About this contact:** A section containing contact details:
 - First name: Lena
 - Last name: Letterman
 - Email: lenaletterman@demospot.org
 - Phone number: +18578295297
 - Company name: Vaia-Core
 - Company Industry: (blank)
- Activity:** A section showing a list of activities for November 2018. The filter is set to "Filter activity (2/40)". The activities listed are:
 - Page view: Biglytics | Home and 8 other pages
 - Session Details: A list of session events with timestamps (e.g., 11/29/2018 at 4:21 PM GMT).
 - Form submission: Lena Letterman submitted [*] Default Form on W...

Service Hub

Die HubSpot-Plattform

Sales Hub lässt sich nahtlos mit Marketing Hub und Service Hub integrieren und bietet im Rahmen des App Hub hunderte weitere Integrationen.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, zusätzliche Tools hinzuzufügen, um die Funktionalitäten Ihrer Software bei Bedarf ganz einfach zu erweitern.

Profitieren Sie auch von unserer kürzlich eingeführten JIRA-Integration, um Tickets zwischen JIRA und Service Hub zu synchronisieren.

The screenshot shows the HubSpot Connect interface. At the top, the HubSpot logo is on the left, and navigation links for Software, Pricing, Resources, Partners, and About are on the right. The main heading is "HubSpot Connect" with the subtext "Explore and find integrations with apps and web services you use every day." Below this, there are several integration cards. On the left, a "Filter integrations" sidebar includes a search box and a list of categories: Advertising, Analytics and Data, Connector, Content, Customer Success, Ecommerce, Email, Events and Webinars, Lead Generation, Live Chat, New and Noteworthy, Productivity, Sales, Social Media, and Video. The main content area displays featured integrations for Slack and Shopify, and certified integrations for Zapier, SurveyMonkey, and Salesforce. Each card includes the app's logo, name, and a brief description of the integration.

HubSpot

Software ▾ Pricing Resources ▾ Partners ▾ About

HubSpot Connect

Explore and find integrations with apps and web services you use every day.

Showing 1 - 15 of 16

Filter integrations

Search

Categories

- Advertising
- Analytics and Data
- Connector
- Content
- Customer Success
- Ecommerce
- Email
- Events and Webinars
- Lead Generation
- Live Chat
- New and Noteworthy
- Productivity
- Sales
- Social Media
- Video

For Developers

FEATURED

Slack

Slack is a digital workplace that connects you to the people and tools you work with everyday. Tools like HubSpot. Get HubSpot notifications, tasks, and slash commands within Slack with this integration.

FEATURED

Shopify for HubSpot

Now live, this HubSpot built Shopify integration for shared customers. With it you'll be able to sync products, customers, and orders and enable true inbound for ecomm.

CERTIFIED

Zapier

An integration platform that allows you to connect your HubSpot CRM and Marketing data to all the other tools your team uses automatically, eliminating manual effort and saving time.

CERTIFIED

SurveyMonkey

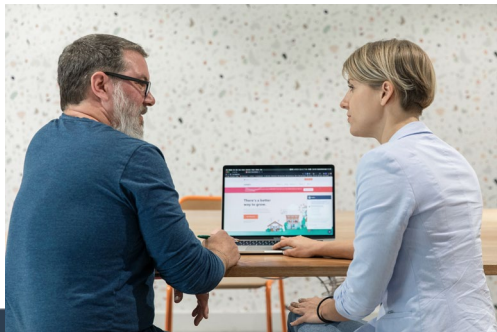
Gain actionable insights into your prospects, leads and customers with SurveyMonkey.

CERTIFIED

Salesforce

Sync HubSpot with Salesforce a fast, reliable, and powerful integration between your databases. No technical s required.

Services für Ihren Erfolg



Persönliches Onboarding

Wir sorgen für einen einfachen Wechsel und optimalen Einsatz Ihrer Service-Tools.



Customer Success Manager

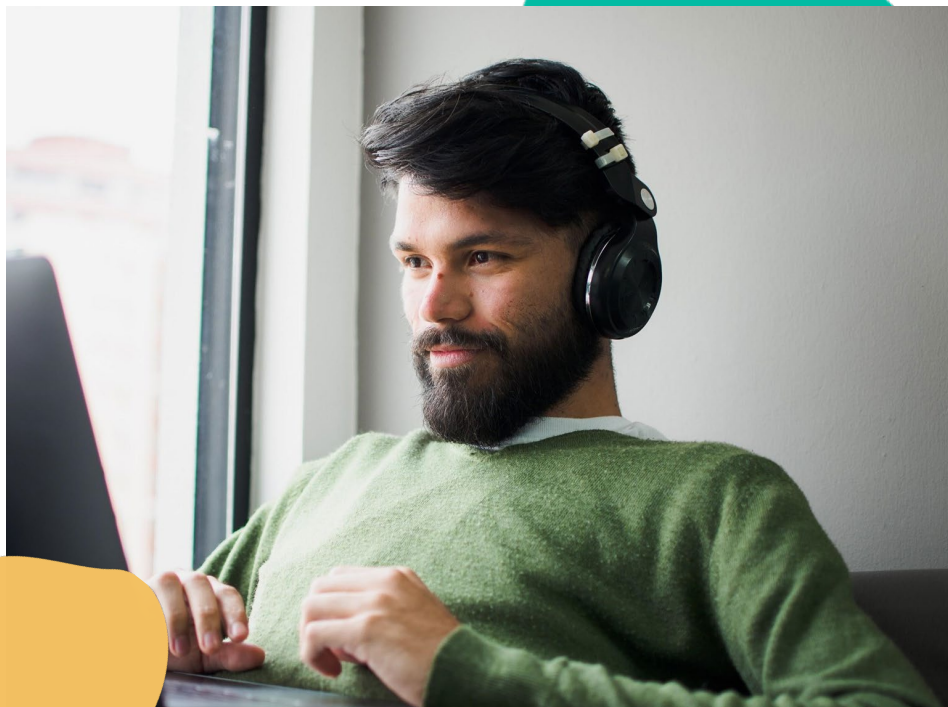
Gemeinsam mit Ihrem Customer-Success-Experten entwickeln Sie Ihre Kundendienststrategie.



Solutions Partner

Mit der Unterstützung eines Solutions Partner von HubSpot können Sie Ihren Kundendienst weiter ausbauen.





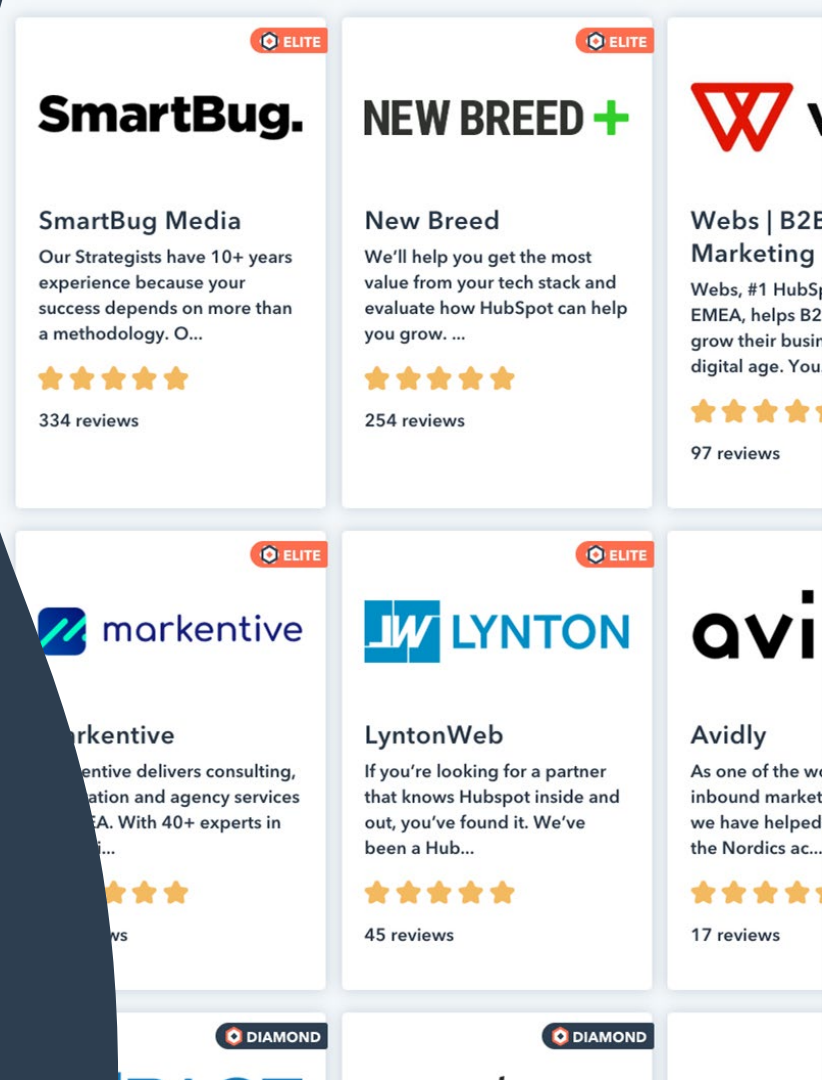
Telefonsupport rund um die Uhr

Rufen Sie unser HubSpot-Expertenteam an, wenn Sie Fragen zu Ihrem Kundendienstprozess mit HubSpot haben.



Eine große Partnergemeinschaft

Finden Sie den perfekten Partner.
In unserer globalen Community stehen
tausende von Serviceanbietern bereit,
die Ihnen bei der Implementierung Ihrer
Kundendienstmaßnahmen mit Rat und
Tat zur Seite stehen.



Anhang



Verkaufsansätze

Problem	Leistungsversprechen	Wichtige Funktionen
<p>Unternehmen, die mehr an Ihre Bestandskunden verkaufen möchten (zur Steigerung des LTV), die jedoch über keine klare Strategie dafür verfügen, wen sie ansprechen sollten</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb</p>	<p>Effektives Unternehmenswachstum durch zufriedene Kunden</p> <ul style="list-style-type: none">● Identifizieren und sprechen Sie gezielt zufriedene Kunden an; sorgen Sie für mehr Direktvertrieb, Referrals, Fallstudien● Identifizieren und sprechen Sie gezielt unzufriedene Kunden an; stärken Sie die Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none">● Feedback-Umfragen● Automatisierung von Umfragen● Kontaktdatensätze mit Umfrageantworten● Unterdrückungsliste für Marketingaktivitäten basierend auf negativen Umfrageergebnissen● Marketing-Automatisierung (Kontakte/E-Mails/Listen/Workflows)
<p>Unternehmen, denen nur begrenzte Ressourcen für den Umgang mit Support-Anfragen (oft immer die gleichen Fragen) zur Verfügung stehen</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb/Kundendienst</p>	<p>Self-Service-Optionen für Kunden</p> <ul style="list-style-type: none">● Veröffentlichen Sie auf Ihrer Website Antworten auf häufig gestellte Fragen, damit Kunden sowie Vertriebs- und Kundendienstteams schnell darauf zugreifen können.● Stärken Sie Ihre Web-Präsenz und optimieren Sie Ihre SEO, um neue Geschäftschancen freizulegen.	<ul style="list-style-type: none">● Wissensdatenbank● Editor für Wissensdatenbanken● Berichte für Wissensdatenbanken● Freigabe von Wissensdatenbank-Artikeln im Conversations-Postfach und CRM● Chatflows/Anzeige von Vorschlägen für relevante Wissensdatenbank-Artikel
<p>Kundenorientierte Teams, die mit verschiedenen Systemen arbeiten und denen der erforderliche Kundenkontext fehlt, um wirklich effektiv zu arbeiten</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb/Kundendienst</p>	<p>Ein reibungsloses Kundenerlebnis</p> <ul style="list-style-type: none">● Zeigen Sie alle Kundeninteraktionen in einer einzigen Ansicht an, um Ihre Effektivität zu steigern und das Kundenerlebnis zu verbessern.● Alle Teams haben Zugriff auf die gleichen Daten zwecks interner/externer Kommunikation/Analyse.	<ul style="list-style-type: none">● Kontakte/Unternehmen/Deals/Tickets● Datensatzchroniken● Anmerkungen/@-Erwähnungen● Conversations-Postfach● Pipeline-Automatisierung

Analysefragen

Problem	Fragen
<p>Unternehmen, die mehr an Ihre Bestandskunden verkaufen möchten (zur Steigerung des LTV), die jedoch über keine klare Strategie dafür verfügen, wen sie ansprechen sollten</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb</p>	<ul style="list-style-type: none">● Wie identifizieren Sie Ihre besten/unzufriedene Kunden?● Könnten Sie mir eine Liste Ihrer besten Kunden zeigen?● Für welche Art von Social Proof interessieren sich Ihre Kunden? (Fallstudien/Testimonials) Woher beziehen Sie diese?● Wie gehen Sie vor, um eine mögliche Kundenabwanderung zu verhindern? Wie wird das Abwanderungspotenzial von Kunden ermittelt?
<p>Unternehmen, denen nur begrenzte Ressourcen für den Umgang mit Support-Anfragen (oft immer die gleichen Fragen) zur Verfügung stehen</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb/Kundendienst</p>	<ul style="list-style-type: none">● Haben Kunden die Möglichkeit, Antworten auf ihre Fragen zu finden, ohne Ihr Team zu kontaktieren?● Stellen Ihre Kunden häufig die gleichen Fragen?● An welchen Tagen und zu welchen Zeiten arbeitet Ihr Team? Wie werden Kundenfragen außerhalb dieser Zeiten beantwortet? Feiertage in dem Land Ihrer Kunden vs. in Ihrem Land usw.
<p>Kundenorientierte Teams, die mit verschiedenen Systemen arbeiten und denen der erforderliche Kundenkontext fehlt, um wirklich effektiv zu arbeiten</p> <p>Teams: Marketing/Vertrieb/Kundendienst</p>	<ul style="list-style-type: none">● Auf wie viele Systeme muss Ihr Kundendienstteam zugreifen, um alle relevanten Informationen zu Ihren Kunden zu erhalten?● Wie einfach ist es für Ihr Team, die erforderlichen Informationen zu finden, um Kunden helfen zu können?● Über welche Kanäle kontaktieren Kunden üblicherweise Ihren Kundendienst? Wählt ein und derselbe Kunde immer den gleichen Kanal?● Wie vermeiden Sie, dass andere Teams (z. B. im Vertrieb) unzufriedene Kunden zusätzlich verärgern, indem sie diese ansprechen, während es noch ein ungelöstes Kundenserviceproblem gibt?● Wie unterstützen Sie andere Teams in Ihrem Unternehmen dabei, die Probleme Ihrer Kunden zu lösen? Wie trägt z. B. der Kundendienst Möglichkeiten für Up-/Cross-/Resells an den Vertrieb heran?

Fragen – Marketingpersona

Feedback-Tools (Marketing)

- Erhalten Sie Leads durch Empfehlungen/Referrals? Wenn Sie mehr solcher Leads generieren möchten, wie würden Sie dann vorgehen?
- Richten Sie Ihre Marketingmaßnahmen auch an bestehende Kunden? Wie gehen Sie dabei vor?
- Verkaufen Sie mehr als ein Produkt/eine Dienstleistung an Bestandskunden? Wie gehen Sie dabei vor?
- Schreiben Ihre Kunden online Rezensionen über Sie? Sind diese immer positiv? Haben Sie eine Möglichkeit, schlechten Bewertungen vorzubeugen?

Wissensdatenbank (Marketing)

- Stellen Ihre (potenziellen) Kunden viele Fragen vor oder während des Kaufs?
- Bitten Ihre Vertriebs-/Kundendienstteams Sie um die Erstellung von Materialien? Falls ja, wie beziehen und organisieren Sie diese Inhalte?
- Verfügen Sie über eine FAQ-Seite? Ist diese für organischen Traffic optimiert?

Fragen – Vertriebspersona

Feedback-Tools (Vertrieb)

- Nehmen Sie Cross-/Upsell-Möglichkeiten für bestehende Kunden wahr? Falls ja, wie wissen Sie, wen Sie wie ansprechen sollen?
- Wissen Sie, ob Ihren (potenziellen) Kunden Ihr Vertriebsprozess gefällt?
- Was denken Sie, wie gut Ihr Vertriebsteam Ihre Marke repräsentiert?

Wissensdatenbank (Vertrieb)

- Stellen Ihre (potenziellen) Kunden viele Fragen vor oder während des Kaufs? Falls ja, erstellt Ihr Team dann Standardantworten, die online veröffentlicht werden, damit sich Kunden nicht bei jeder Frage direkt an Sie wenden müssen?
- Wendet Ihr Vertriebsteam viel Zeit dafür auf, immer wieder die gleichen Fragen zu beantworten?