

12:00 PM – 12:30 PM

360-Customer View



HubSpot

FIRSTVONMARTIN



Wie eine 360-Grad-Kundensicht die Customer Experience perfektioniert und Customer Care effizient macht

Die heutigen Speaker



Deniz Bergmann

FIRSTVONMARTIN

Director HubSpot
Diamond Partner Agency

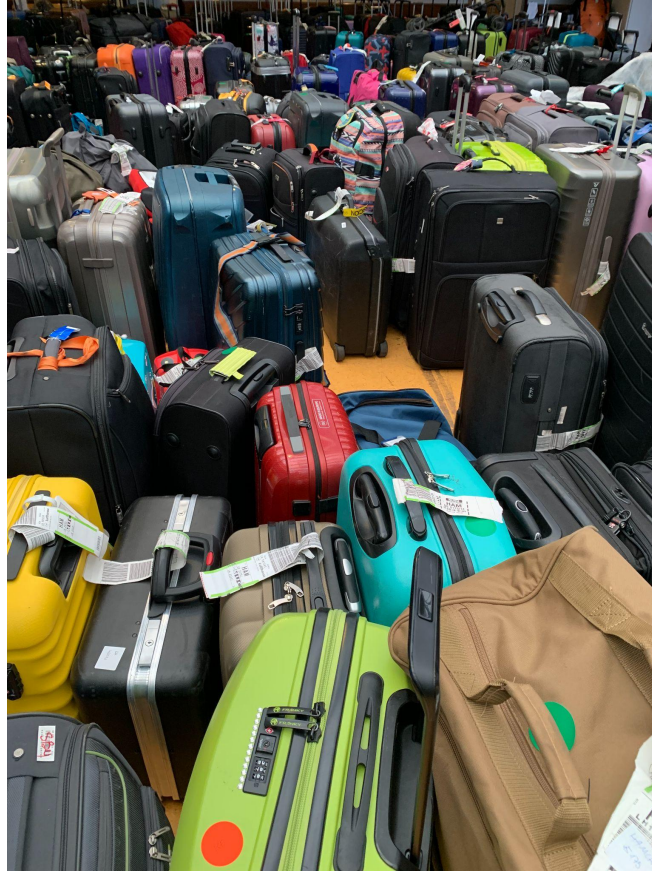


Christian Hösbacher



Corporate Account
Executive DACH

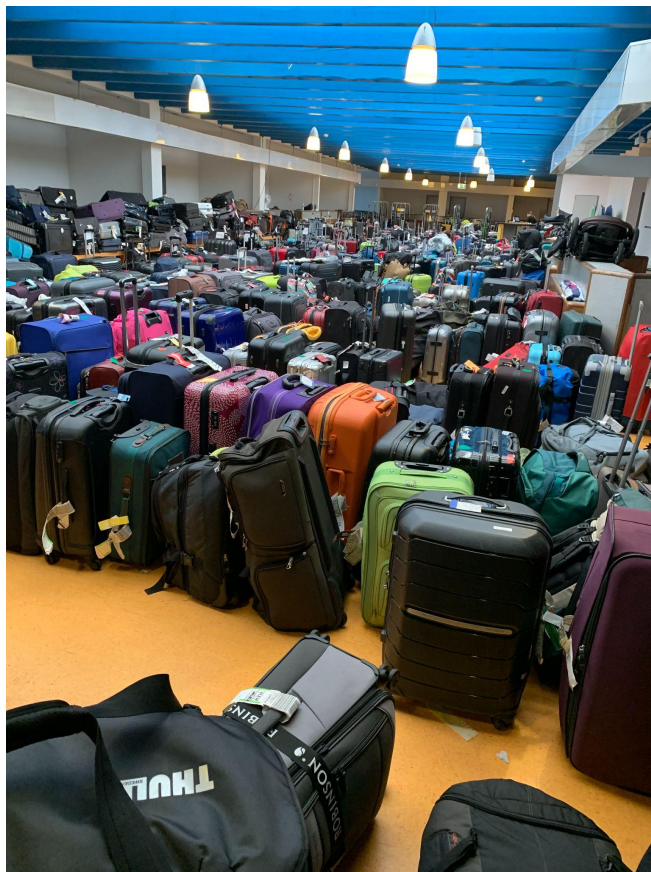
Kommt Ihnen dieses Bild bekannt vor ?



Dieses Bild vielleicht ?



Oder das ?






Landeanflug



Lost and Found



Weltweites “WorldTracer-System”



We apologize for the mishandling of your baggage and understand that this will be inconvenient for you. Please be assured that we will do all possible to assist you through this experience.

Your baggage details have been entered into our worldwide computerized baggage tracing system.

You may check the status of your delayed bag and, as needed, modify the delivery and contact information.

Please ensure your name, address, flight information and bag type details are correct. In case of any changes, please notify us as quickly as possible so we can update your file accordingly. This information will help us in returning your baggage quickly.

We will advise you once your baggage has been received and arrange a convenient time for delivery.

Error Mandatory

Check Delayed Bag Status / File Information

To display information about your delayed bag, enter your 10-character file reference in the first box below, your last name in the second box and click the "Submit" button.

File Reference (e.g. ATLXS13166)	<input type="text"/>
Name (e.g. Johnson)	<input type="text"/>

[Liability Disclaimer](#) Copyright © 2022 SITA. All rights reserved.



It is only possible to create a baggage report if you travelled with us within the last 24 hours.

If you arrived more than 24 hours ago or if your destination was Brazil (except Sao Paulo - Guarulhos), Italy or the United Kingdom, then the report shall be created via Talk to Us.



Is your baggage missing?

Please accept our sincere apologies for the inconvenience. We will make every effort to return your baggage to you as soon as possible!

Please fill in the follow form and remember to describe all distinctive details about your baggage.

Authentication

Please find the best way to authenticate your request. You can do it by your Booking Reference or by Bag Tag Number.

By Booking Reference

By Bag Tag Number

Insert Bag Tag Number

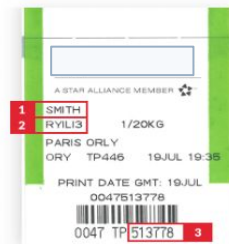
e.g. 513778

You can find your **Bag Tag Number** in the sticker you received when your baggage was dispatched.

Insert Last Name

e.g. SMITH

You must insert your **Last Name** as in your Bag Tag sticker.



How to find the information:

- 1 Last Name
- 2 Booking Reference
- 3 Bag Tag Number

Talk to us

Send us your information requests, praise, suggestions or complaints.

1 SUBJECT

2 DESCRIPTION

3 DETAILS AND CONTACTS

4 CONFIRM AND SEND

Select the reason for contacting us

Information and general requests

Send us your queries and requests for clarification about and its services.

Information and Miles&Go requests

Select this option if you have any queries or concerns about the Miles&Go Programme.

Suggestions or praise

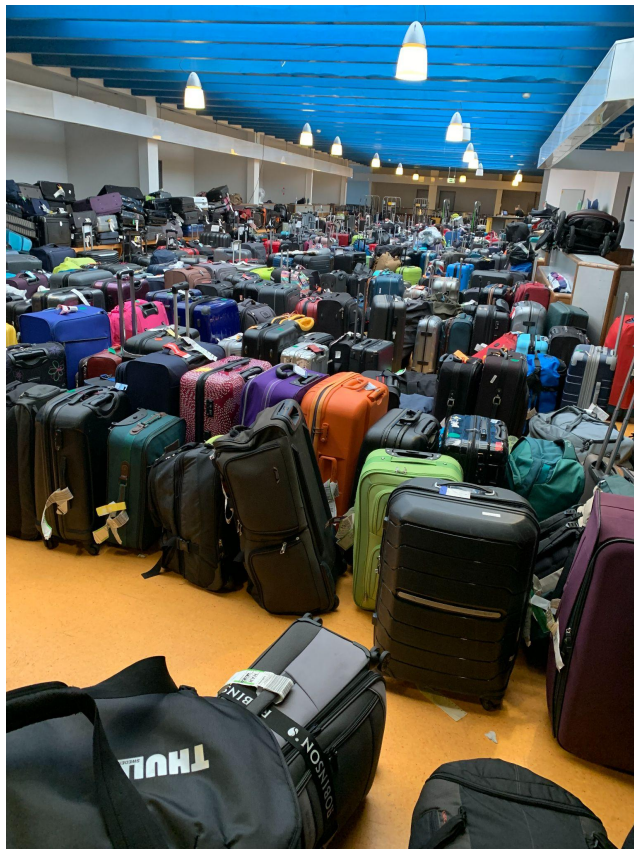
Share your suggestions and good experiences.

Complaints

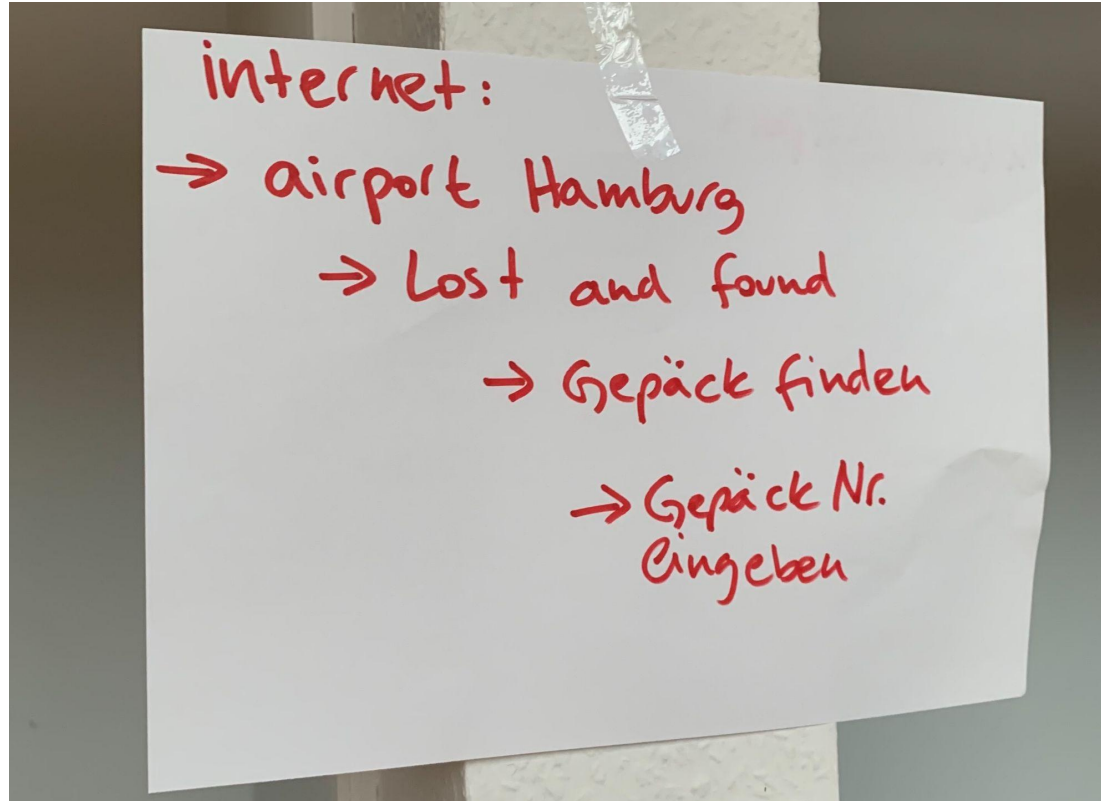
Have you any issues that need to be solved? Let us know how we can help you.

Next

Final Destination: Terminal Tango



Gepäck wieder finden in 2022



Eigentlich ist das bereits die Lösung



TP 454768

Customer Touch Points

01

Check-In

- Koffer Tag ID
- Reisedaten
- Kontaktdaten
- Gewicht

02

Lost & Found

- Koffer Tag ID
- Reisedaten
- Kontaktdaten
- Beschreibung

03

Worldtracer.aero

- ID (= Case No.)
- Name

04

Airline (Webseite, Call Center)

- Alles von Neuem
- Kein Chat
- pdf-Formular

HubSpot

FIRSTVONMARTIN

12:00 PM – 12:30 PM

360-Customer View



Klassische Journey: Der Bestellstatus

01

Lieferung kam nicht an

Vor zwei Wochen online Sneaker bestellt - keine Bestellung in Sicht!

02

Support-Chat auf Website

Chat-Bubble auf Webshop mit „Benötigen Sie Hilfe?“-Text und Themenauswahl.

03

Alle Daten über Chat

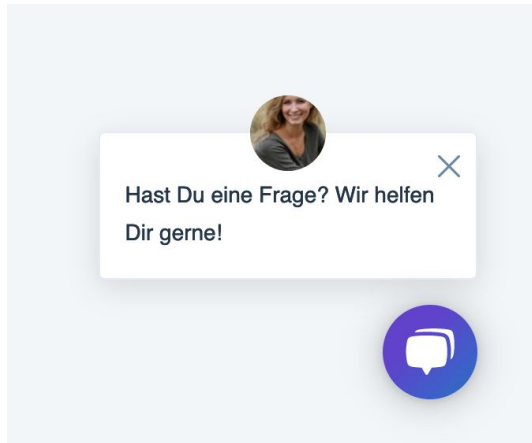
Auswahl des Thema „Versandstatus“ und automatischer Kontakt- und Bestelldatenabfrage.


04


Zentrale Datenspeicherung

Automatische Ticketerstellung und Zuordnung anhand der E-Mail-Adresse im CRM.

Support-Chat auf Website




 Lisa vom Sneaker-Shop-Team

 Hast Du eine Frage? Wir helfen Dir gerne!

Womit können wir Dir heute behilflich sein?

- Versandstatus Bestellung
- Fehlerhafte Bestellung
- Artikel fehlt
- Artikel defekt

Option auswählen 

Bestellstatus abfragen

05

Erwartungsmanagement

Automatisierte E-Mail zum Eingang der Anfrage und 24 Stunden Wartezeit.

06

Automatisierte Zuordnung

Durch das Thema „Versandstatus“ wird das Ticket an Mitarbeiter Thomas zugewiesen.

07

Kundenhistorie griffbereit

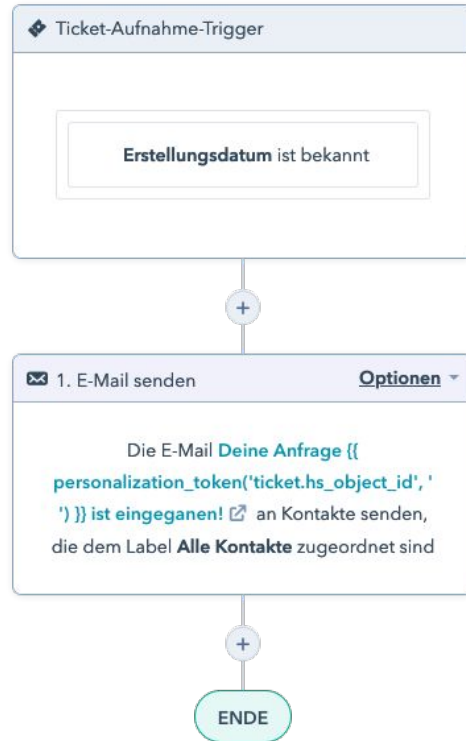
Thomas kann alle Daten am Ticket aufrufen und prüft den Versandstatus im HubSpot-Deal mit der Bestellnummer.

08

Qualitative Kommunikation

Danach nutzt er eine der E-Mail-Vorlagen und trägt zusätzlich die spezifischen Infos zum Versandstatus ein.

Automatische Ticket-Erstellung und -Zuweisung



Vielen Dank für Deine Anfrage!

Wir werden Deine Anfrage mit der Nummer 1264897458 zur Bestellung 12345 vom 11/15/22 schnellstmöglich bearbeiten. Du kannst in spätestens 24 Stunden mit unserer Antwort rechnen.

Deine Lisa vom Sneaker-Shop





Automatische Ticket-Erstellung und -Zuweisung



Automatische Ticket-Erstellung und -Zuweisung


[Kontakte](#) Aktionen

 **Deniz Bergmann**
deniz.bergmann@fuerstvonmartin.de



Über diesen Kontakt

E-Mail
deniz.bergmann@fuerstvonmartin.de

 E-Mail wurde kürzlich von einem Chat-Bot in deniz.bergmann@fuerstvonmartin.de aktualisiert.

Vorname
Deniz

Nachname
Bergmann

Telefonnummer

Lead-Status
Offener Deal

[Alle Eigenschaften an...](#) [Eigenschaftsverlauf an...](#)

Aktivitäten durch

Alle einklappen

Aktivität Notizen E-Mails Anrufe Aufgaben Meetings

Filtern nach: **Aktivität (3/31) filtern** Alle Benutzer Alle Teams

November 2022

- Feedback-Einsendung** 15. Nov. 2022 um 13:52 GMT+1
hat Feedback zu **Custom Survey 1** eingesendet.
- Livechat** 15. Nov. 2022 um 12:58 GMT+1
Dieser Kontakt wurde von Offline-Quellen über Conversations erstellt

Bestellung 1223794540
Betrag: 59,95 \$
Abschlussdatum: 1. November 2022
Phase: **Paket versendet**

[Zugeordnete Deals anzeigen](#)

Tickets (2) [+ Hinzufügen](#)

- Versandstatus Bestellung: 12345**
Geschlossen am 15.11.2022
Zuständiger Mitarbeiter: --
Status: **Feedback einholen**
- Versandstatus Bestellung: 568537498**
38 Minuten offen
Zuständiger Mitarbeiter: Deniz Bergmann
Status: **Wartet auf uns**

[Zugeordnete Tickets anzeigen](#)

Früheres Feedback (1)

- Custom Survey 1**
Datum: 15. Nov. 2022
Antwort: alles war super

Bestellstatus abfragen

09

Antworten zeitnah liefern

Kunde weiß nun, dass die Bestellung noch ca. 3 Tage benötigt.

10

Aktivitäten sinnvoll timen

Thomas stellt das Ticket auf „Abgeschlossen, Feedback abfragen“.

11

Kundenfeedback einholen

Daraufhin erhält Kunde eine Umfrage-Mail, die sie positiv beantwortet.

Automatisch Feedback einholen

Wir würden uns über Ihr Feedback freuen.

Starten Sie unsere Umfrage und teilen Sie uns Ihre Meinung zu unserem Kundenservice mit.

Wie zufrieden waren Sie mit der Service-Erfahrung insgesamt?



Würden sie nochmal in unserem Shop bestellen?



0 - Stimme überhaupt nicht zu

10 - Stimme voll überein

Einsenden

Kontaktieren Sie uns:



Deniz Bergmann

FUERSTVONMARTIN

Director HubSpot Diamond Partner
Agency

deniz.bergmann@fuerstvonmartin.de



Christian Hösbacher



Corporate Account Executive
DACH

chosbacher@hubspot.com



Thank you

Fragen?

- Über welche Kanäle können Kunden Anfragen stellen (E-Mail, Formulare, Hotline, Chat usw.)?
- Wer nutzt Tickets für die Organisation von Kundenanfragen?
- Welche Tools werden eingesetzt?
- In wie vielen Systemen müssen Service-MA nach Informationen zu Bestellungen und Co. suchen?
- Wie lange warten Kunden im Durchschnitt auf eine Antwort? Wer weiß, wie lange die Durchschnittszeit ist?

