

Salesforce Utility Template

Unterstützen Sie Ihren Vertrieb und steigern Sie zeitgleich die Kundenzufriedenheit



Neue, smarte und KI-gestützte Lösungen für Ihren Kundenkontakt

Im Utilities-Umfeld erhalten Ihre Mitarbeitenden eine hohe Anzahl von Anfragen. Redundante Kundendaten, komplizierte Prozesse bei Vertragsanpassungen und die fehlende 360-Grad-Sicht auf Vertragsdaten innerhalb der Haushalte können dazu führen, dass Cross- und Upselling-Chancen nicht erkannt und genutzt werden. Durch eine Salesforce-Umgebung, die direkt auf die Arbeit im Utilities-Umfeld zugeschnitten ist, unterstützen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unterschiedlichen Vertriebs- und Serviceprozessen. Optimieren Sie Ihre Wertschöpfungskette - vom KI-gestützten Lead- und Accountmanagement bis hin zum automatisierten Kundensupport mittels Chatbot. Nutzen Sie hierfür integrierte Salesforce-Einstein-Komponenten, wie den Lead-Score, der Ihnen die gewinnbringendsten Schritte zur richtigen Zeit empfiehlt.

Automatisierte und transparente Gestaltung Ihrer Vertriebs- und Geschäftsprozesse

adesso bietet Ihnen ein Salesforce-Template, das Ihren Vertriebsprozess durch erfolgsbringende Automatisierungen unterstützt und Haushalte visuell innerhalb des Systems darstellt. Nutzen Sie die 360-Grad-Sicht auf Ihre Kundendaten, damit alle Kundeninteraktionen, Verträge, Zähler, Adressen und Crossselling-Potenziale in Ihrem Unternehmen transparent sowie nachvollziehbar sind. Durch eine integrierte Outlook- und SharePoint-Schnittstelle können Kundenkontakte nachvollziehbar dargestellt und vertriebsrelevante Dokumente gemeinsam genutzt werden. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeitenden durch automatisierte Prozesse, um Ihren Vertrieb gewinnbringend zu steuern. Das adesso-Utility-Template bietet Ihnen alle relevanten Vertriebskomponenten. Starten Sie sofort mit Ihrer Arbeit und nutzen Sie vertriebsrelevante Objekte, Prozesse und KI-Kennzahlen ad hoc.

Exzellenter und effizienter Kundenservice mit Self-Service Kundenportal und einem integrierten Chatbot

Durch das integrierte Self-Service-Kundenportal können Kundinnen und Kunden Antworten über eine einfache Suchfunktion finden, Vertragsdaten online einsehen und Zählerstände einfach mittels einer OCR-Integration (automatische Texterkennung) übermitteln. Vereinfachen Sie die Arbeit mit spezifischen Kundenanfragen zudem durch einen Chatbot, der automatisch Kundenanfragen einordnet und im 1st Level Support bearbeitet. Das adesso-Utility-Template spart, durch die zukunftsorientierte und automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen, die wertvolle Arbeitszeit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Warum Salesforce?

- > Die weltweit führende Cloud-CRM-Plattform orchestriert alle Vertriebsaufgaben und automatisiert Ihre Prozesse
- > Sie erhalten einen 360°-Blick auf die gesamte Kundschaft für jeden Verkaufs- und Servicevorgang
- > KI-Technologien unterstützen Ihre Sales- und Service-Fachleute bei der strategischen und operativen Vertriebsarbeit
- > Sie können Salesforce umfangreich konfigurieren und schnell einsetzen

Warum sollte das adesso-Utility-Template genutzt werden?

- > Unterschiedliche Sales- und Service-Konfigurationen stehen ad hoc zur Verfügung
- > Unterstützung des Vertriebs durch individuelle Berechnung von Tarifen - auch im Door2Door- Geschäft
- > Vertriebsunterstützung durch Einstein KI-Kennzahlen
- > Aussagekräftige Reports und Dashboards für unterschiedliche Level innerhalb Ihres Unternehmens
- > Rollen- und Gebietsmanagement für sensible Kundendaten
- > Integrierte Microsoft-Schnittstelle für eine Erweiterung Ihrer 360-Grad-Kundendaten
- > Self-Service-Kundenportal - inklusive eines Chatbots für den 1st Level Support bei Kundenanfragen
- > Automatisierte Prozesse für Ihr Lead- und Kundenmanagement
- > Transparente und übersichtliche Abbildung von Haushalten
- > OCR-Integration für die automatisierte Texterkennung von Zählerständen

Warum Salesforce und adesso?

- > Zertifizierte Salesforce-Expertinnen und -Experten sowie der Status als Salesforce-Partner garantieren den Zugriff auf modernste Technologien
- > Nähe ist entscheidend für den Projekterfolg - mit adesso setzen Sie auf deutschsprachige Salesforce-Fachleute, die an Standorten unmittelbar in Ihrer Nähe arbeiten
- > Bei Bedarf ergänzen wir Projektteams um SmartShore-Ressourcen aus Spanien, Bulgarien und der Türkei
- > 20 Jahre Erfahrung mit IT- und CRM-Projekten aller Größenordnungen - vom DAX-Konzern bis zum Start-up
- > Kompetenzen in allen relevanten Technologiefeldern wie KI, CRM, digital Commerce oder IoT.