

HubSpot relauncht Service Hub und unterstützt Unternehmen bei authentischeren und vernetzteren Kundenerlebnissen

Kundenportal, Inbound-Calling, SLA-Management und weitere neue Funktionen ermöglichen es Teams, ein besseres Kundenerlebnis zu bieten

Berlin, 16. März 2022 – [HubSpot](#), Anbieter einer führenden CRM-Plattform für wachsende Unternehmen, unterzieht seiner Kundenservice-Software [Service Hub](#) einem Relaunch. Service Hub ermöglicht es Unternehmen, über eine benutzerfreundliche und vernetzte Plattform das Kundenerlebnis in den Mittelpunkt zu stellen und einen authentischen Service bereitzustellen. Mit den neuen Funktionen können Unternehmen ihre Kundenbeziehungen vertiefen und gleichzeitig die Effizienz ihrer Teams steigern sowie ihr Frontoffice optimal vernetzen.

Kundenservice-Teams stehen unter mehr Druck denn je, denn noch nie waren die Erwartungen auf Kundenseite so hoch wie heute. Ein generischer Kundenservice mit wenig Flexibilität hinterlässt bei den Kundinnen und Kunden das Gefühl, dass sie weder wahrgenommen werden noch sich um sie gekümmert wird, wenn sie Hilfe am dringendsten benötigen. Das führt nicht nur zu einer geringeren Kundenzufriedenheit, sondern kann sich auch auf das Geschäftsergebnis auswirken – denn laut Harvard Business Review kostet die Gewinnung neuer Kundschaft zwischen 5- und 25-mal mehr als die Bindung bestehender Kundschaft. Unternehmen, die heute in ihren Kundenservice investieren,

investieren gleichzeitig in ein besseres Kundenerlebnis, eine stärkere Kundenbindung und eine höhere Rentabilität.

Das ist auch der Grund, warum HubSpot 2018 die Kundenservice-Software Service Hub eingeführt hat. Service Hub ermöglicht es Teams, Feedback direkt umzusetzen und die Customer Journey dadurch zu verbessern, während die anpassbaren Tools und Übersichten gleichzeitig die Effizienz steigern. Und da Service Hub es Unternehmen einfacher macht, Anfragen effizienter zu bearbeiten, wirkt sich das auch positiv auf die Kundenzufriedenheit aus – denn Teams können damit ihren Kundinnen und Kunden immer genau dann und dort die Unterstützung bieten, die sie benötigen. Service Hub bildet die Grundlage für einen authentischen Service, bei dem die Kundschaft im Mittelpunkt steht.

Mit Service Hub erhalten Teams Zugriff auf benutzerfreundliche Tools, die ihnen viele Vorteile bieten – so verbringen sie weniger Zeit mit Suchen und können mehr helfen. Hier eine Übersicht über die wichtigsten Funktionen von Service Hub:

- Kundinnen und Kunden haben mit dem sicheren Kundenportal die Möglichkeit, ihre Serviceerfahrung in die Hand zu nehmen. Im Kundenportal können Ticketkonversationen zwischen Kundschaft und Mitarbeitenden aus dem Kundenservice zentral verwaltet werden, sodass sich Probleme schneller lösen lassen.
- Tools für das Management für Service Level Agreements (SLA) helfen Unternehmen dabei, eingehende Anfragen nach Dringlichkeit zu priorisieren und so sicherzustellen, dass Serviceteams die Erwartungen ihrer Kundschaft erfüllen. Mit Tools für das SLA-Management in Service Hub können Teams Arbeitszeiten festlegen, Automatisierungen einführen und Berichte über die Erreichung von Zielen erstellen.
- Mobile Posteingänge stellen sicher, dass Teams auch von unterwegs aus produktiv arbeiten können – mit Tools für die Zusammenarbeit und einem effizienten Support.
- Inbound-Calling (Beta) ermöglicht es Teams, Anrufe auf mobilen Geräten entgegenzunehmen und eingehende Anrufe von Kundinnen und Kunden direkt über die CRM-Plattform von HubSpot zu verfolgen. So lassen sich

schnell hilfreiche Lösungen finden und alle benötigten Informationen sind stets an einem Ort.

„Allzu oft machen Kundinnen und Kunden negative Service-Erfahrungen, aufgrund derer sie sich nicht gut betreut und dementsprechend frustriert fühlen. Deshalb haben wir Service Hub ursprünglich eingeführt und jetzt um neue Features ergänzt. Wir möchten das Kundenerlebnis verbessern und authentische Interaktionen ermöglichen, die die Bedürfnisse der Kundschaft erfüllen“, so **Poorvi Shrivastav, GM und VP von Service Hub bei HubSpot**. „Wenn Teams die Wünsche von Kundinnen und Kunden ganz genau verstehen, schafft das die Voraussetzungen für echte und ganzheitliche Kundenerlebnisse.“

„Service Hub hat die Art und Weise, wie wir teamübergreifend kommunizieren und Kundenprobleme lösen, grundlegend verändert. Dadurch, dass wir alle unsere Kundendaten an einem zentralen Ort haben, können wir wesentlich effizienter zusammenarbeiten und sicherstellen, dass wir bei jeder Interaktion das Kundenerlebnis als Gesamtbild betrachten“, erklärt **Rick Mirsky, Gründer und CEO von Ecom Diversify**. „Service Hub ermöglicht es uns tagtäglich, einen besseren Kundenservice zu bieten. Deshalb freuen wir uns schon darauf herauszufinden, was wir mithilfe der neuen Produktverbesserungen noch alles erreichen können.“

Weitere Informationen zu Service Hub unter <https://www.hubspot.de/products/service>

Über HubSpot

HubSpot (NYSE: HUBS) bietet eine führende CRM-Plattform (Customer Relationship Management) mit Software und Support, um Unternehmen beim Wachstum mit System zu unterstützen. Die HubSpot-Plattform umfasst Marketing-, Vertriebs-, Service-, Operations- und Websitemanagementprodukte, die für Unternehmen unterschiedlicher Größe in verschiedenen, skalierbaren Versionen erhältlich sind – angefangen bei kostenlosen grundlegenden Funktionen bis hin zu leistungsstarken Features für Großunternehmen. Heute setzen über 128.000 Nutzerinnen und Nutzer in mehr als 120 Ländern auf die leistungsstarken, benutzerfreundlichen Tools und Integrationen von HubSpot, um neue Kundinnen und Kunden anzuziehen, effektiv mit ihnen zu interagieren und sie immer wieder aufs Neue zu begeistern.



HubSpot zählt laut Glassdoor zu den vier beliebtesten Arbeitgebern 2021 und wurde unter anderem von Great Place to Work, Comparably, Fortune, Entrepreneur und Inc. für seine erstklassige Unternehmenskultur ausgezeichnet. HubSpot wurde 2006 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Cambridge, Massachusetts. Das Unternehmen beschäftigt weltweit 5.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die teils in Büros und teils im Homeoffice arbeiten. Der deutsche Unternehmenssitz befindet sich in Berlin.

Mehr auf www.hubspot.de und auf der [Presseseite](#)

Pressekontakt

Agentur Frau Wenk +++ GmbH

Tel.: +49 (0) 40 32904738-0

E-Mail: hubspot@frauwenk.de

HubSpot

Anne-Kathrin Richter

PR & Brand Awareness Manager DACH

Tel.: +49 (0) 30 208486045

E-Mail: arichter@hubspot.com