Bewertungsmatrix für den Kundenservice

Verfolgt dieselbe Serviceanfrage in beiden Lösungen bis zur Klärung. Eine erfolgreiche Übergabe braucht einen tatsächlichen Verantwortlichen.

Projekt / Team: _____ Zuständig: _____
Datum / Edition: _____ Pflichtziel: _____

Anforderung / Test	HubSpot Service Hub	Salesforce Service Cloud
Eingang: relevante Kanäle und Kundenzuordnung		
Routing: Sprache, Team, Verfügbarkeit und Ausweichweg		
Kontext: Kundenhistorie innerhalb passender Berechtigungen		
Eskalation: Priorität, Reaktion und offene Arbeit		
Wissen: Trennung öffentlich/intern und Prüfzuständigkeit		
KI-Übergabe: Auslöser, Kontext, Empfänger und Folgeaktion		
Reporting: Reaktion, Lösung und erneut geöffnete Fälle		

Bei Vergleichen: 0 = nicht erfüllt, 1 = teilweise, 2 = erfüllt, 3 = sehr passend. Nachweise und Editionsabhängigkeiten festhalten; die Werte sind eure Bewertung, kein Anbieter-Rating.

Vor Entscheidung oder Livegang prüfen

Nutzt einen realistischen Vorgang und eine Ausnahme. Haltet tatsächliche Nachweise fest, nicht nur eine Erfolgsmeldung des Connectors oder der Plattform.

[ ] Eine Frage vor dem Kauf erreicht das verantwortliche Team.

[ ] Ein Kundenproblem behält seinen Vertriebs- und Kundenkontext.

[ ] Für unbekannte Sprache und fehlende Zuständigkeit gibt es einen Ausweichweg.

[ ] Eine Beschwerde erreicht einen Menschen mit Gesprächskontext.

[ ] Nachrichten außerhalb der Servicezeit nennen einen realistischen nächsten Schritt.

[ ] Wissensquellen haben Verantwortliche und einen Prüfprozess.

[ ] Kanäle, KI-Verbrauch und benötigte Lizenzen sind kalkuliert.

Kritischer Blocker / fehlender Nachweis

Nächste Aktion / verantwortliche Person

Entscheidung / nächster Prüftermin

Reference / Referenz: https://www.hubspot.com/products/service

Umsetzungshilfe, keine Leistungsgarantie. Aktuellen Produktumfang und Voraussetzungen vor Kauf oder Einführung prüfen.