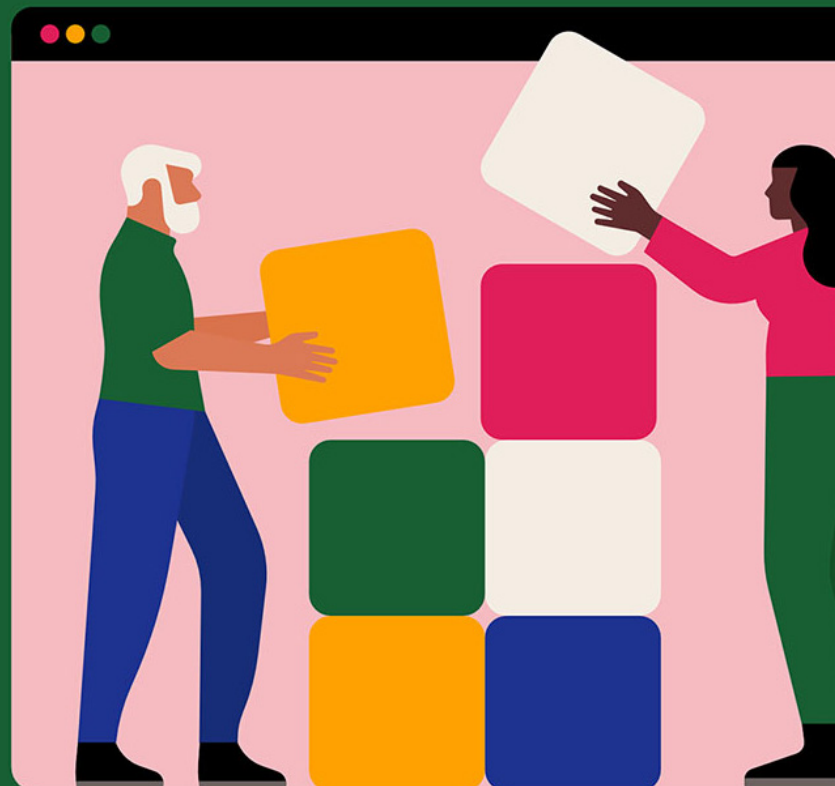


# Das Slack-Handbuch für außergewöhnlichen Kundenservice

Ein praktischer Leitfaden zur schnelleren Problemlösung und zur Verbesserung der Kundenerfahrung mit Slack als intelligenter Produktivitätsplattform



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>Der Kundensupport ist virtuell geworden</b>	<b>4</b>
<b>Teams brauchen eine Plattform für ihren Service-Betrieb</b>	<b>5</b>
Eine bessere Erfahrung für Mitarbeitende im Kundenservice	5
Eine bessere Erfahrung für Kund:innen	6
<b>Slack ist deine Service-Plattform</b>	<b>7</b>
Der Slack-Unterschied für Service-Teams	7
Eine Plattform, die Service-Teams lieben	8
<b>Kundenprobleme schneller lösen – mit Slack</b>	<b>9</b>
Die Kundenerfahrung revolutionieren	9
Fälle als Team bearbeiten	10
Schnellere Bearbeitung von Problemen mit Channels und Suche	11
Schnellere Kommunikation	13
Die Prozesse deines Service-Teams automatisieren	15
<b>Die Kundenerfahrung transformieren</b>	<b>16</b>
<b>Die Wirkung deines Kundenservices messen</b>	<b>18</b>
<b>Erste Schritte</b>	<b>19</b>

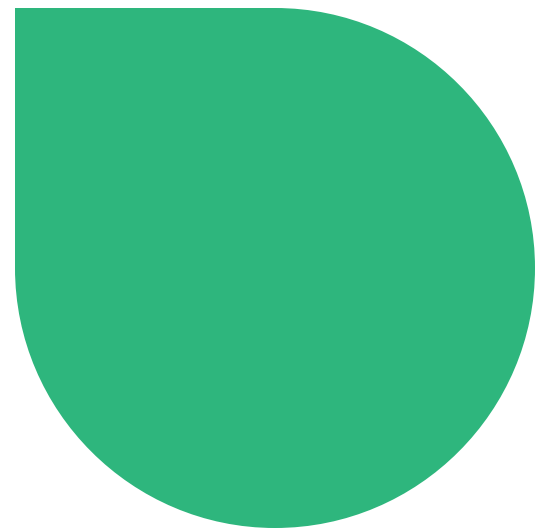


# Einleitung

Unerschütterliche Kundentreue ist für ein Unternehmen eine der schwierigsten und zugleich lohnendsten Aufgaben. Es hängt viel davon ab, während der gesamten Customer Journey eine angenehme Erfahrung zu schaffen – insbesondere, wenn etwas schief gelaufen ist und deine Kund:innen sofortige Hilfe benötigen.

Zum Glück haben die Tools, die modernen Service-Teams zur Verfügung stehen, das Spiel verändert. Wenn dein Team in der Lage ist, qualifizierten, personalisierten und sofortigen Support zu leisten, hast du eine weitaus größere Chance, deinen Kund:innen eine angenehme Erfahrung zu bieten (selbst wenn etwas schiefgeht) und Folgeaufträge zu erhalten.

**Unternehmen transformieren heute ihren Kundensupport mit Slack als intelligenter Produktivitätsplattform**, um Probleme schneller zu lösen und eine bessere Kundenerfahrung zu bieten. Sie schließen Tickets in kürzerer Zeit ab, verbessern die Net Promoter Scores und optimieren ihre Arbeitsabläufe mit Automatisierung und KI. In diesem Handbuch zeigen wir dir, wie ihnen das gelingt.



# Der Kundensupport ist virtuell geworden

Die Technologie hat die Art und Weise, wie wir mit Kund:innen sprechen und ihre Bedürfnisse verstehen, radikal verändert. In den letzten Jahren hatten Kund:innen dank sozialer Medien, High-Speed-Internet und Smartphones mit Apps mehr Möglichkeiten als je zuvor, mit Service-Teams zu interagieren und andersherum. Dann kam die Corona-Pandemie. Physische Callcenter wurden fast über Nacht geschlossen und Kund:innen mussten sich plötzlich mit einer ganzen Reihe neuer Probleme auseinandersetzen.

Mit dem Umzug der Service-Teams ins Homeoffice haben diese neue Tools und Taktiken eingeführt, um produktiv zu bleiben:

**65 %**

der erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen nutzen Automatisierung

**Um 88 %**

ist der Anteil der Nutzung von KI durch Service-Teams seit 2020 gestiegen (von 24 % auf 45 %).

Quelle: [Salesforce-Bericht „State of Service“, 5. Ausgabe](#)

Inzwischen wollen Kund:innen schnellere Hilfe, und zwar auf digitalem Wege:

**77 %**

der Kund:innen erwarten, dass sie sofort mit einer Person interagieren können, wenn sie ein Unternehmen kontaktieren

**74 %**

der Kund:innen erwarten, dass sie online alles tun können, was sie auch persönlich oder per Telefon tun können

Quelle: [Salesforce-Bericht „State of the Connected Customer“, 6. Ausgabe](#)

Ob es nun an der natürlichen Entwicklung des Online-Handels liegt oder an der plötzlichen und weit verbreiteten Umstellung auf die Arbeit im Homeoffice, eines ist klar: Die Arbeitsweise der Service-Teams und die Erwartungen der Kund:innen an sie haben sich grundlegend geändert.



# Teams brauchen eine Plattform für ihren Service-Betrieb

Unternehmen müssen neue Lösungen einsetzen, um Service-Mitarbeitende unabhängig von Ort und Zeit besser zu unterstützen und Kund:innen relevante, zeitnahe Antworten zu geben. Sie müssen ihre Teams, Tools, Partner:innen und Kund:innen auf einer einzigen **Produktivitätsplattform** zusammenführen.

Mit einer Plattform für ihren Service-Betrieb können Teams:

- **Die Zeit bis zur Problemlösung verkürzen**, indem sie die Kommunikation zentralisieren, in Echtzeit zusammenarbeiten und Tools und Workflows integrieren
- **Barrieren beseitigen**, indem sie Kundenbetreuer:innen die Möglichkeit geben, Fälle mit Fachleuten aus dem Unternehmen zu bearbeiten und Kundenfeedback für direkte Maßnahmen zu nutzen
- **Flexibilität ermöglichen**, indem Service-Mitarbeitende von überall aus arbeiten dürfen
- **Den Kundenservice automatisieren** und den Mitarbeitenden Zeit für wichtigere Aufgaben geben, damit sie sich auf die Kundenbetreuung konzentrieren können

## Eine bessere Erfahrung für Mitarbeitende im Kundenservice

Wenn du dein gesamtes Unternehmen mit einer einzigen Plattform vernetzt, kannst du eine starke, einheitliche Plattform schaffen, unabhängig davon, wer wo arbeitet.

*„Unternehmen, die ihren Mitarbeitenden zusätzliche Flexibilität bei der Zeiteinteilung bieten, profitieren von einem höheren Wohlbefinden ihrer Mitarbeitenden bei minimaler bis gar keiner Beeinträchtigung ihrer betrieblichen Effizienz.“*

**Quelle:** „[Predicts 2022: Customer Service and Support – Paving the Way for Greater Ambition and Responsibility for the Customer Experience, 2021](#)“, Gartner®, 2021. GARTNER ist ein eingetragenes Markenzeichen und eine Dienstleistungsmarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und international und wird hier mit entsprechender Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.



## Eine bessere Erfahrung für Kund:innen

Durch den Einsatz neuer Technologien für den Kundenservice können Unternehmen auch einen direkten, positiven Einfluss auf die Erfahrung der Kund:innen haben.

**15–20 %**

höhere Zufriedenheit der Kund:innen, wenn Unternehmen Technologien einsetzen, um die Erfahrung der Kund:innen zu verbessern

Quelle: [McKinsey](#)

Erfahre mehr über die Vorteile einer [Produktivitätsplattform für Service-Teams](#).



# Slack ist deine Service-Plattform

Seit der Einführung im Jahr 2014 hat sich Slack zu einer zuverlässigen zentralen Plattform für die Zusammenarbeit entwickelt, die Menschen, Informationen und Tools zusammenbringt. Die Slack-Plattform verfügt über mehr als **2.600 Apps** und eine **robuste API**, die dir dabei helfen, deine Support-Arbeit zu optimieren, alltägliche Aufgaben zu automatisieren und Kontext in deine Gespräche mit Kund:innen zu bringen.

## Der Slack-Unterschied für Service-Teams

Im Gegensatz zu einigen anderen Lösungen bietet Slack eine Vielzahl von effektiven Funktionen, die die Arbeit des Kundenservices optimieren und ergänzen:

- Teamübergreifende **Channels** für den schnellen Austausch von Fallinformationen und die gemeinsame Bearbeitung von Problemen
- Unternehmensweite, KI-gestützte **Suche**, damit Kundenbetreuer:innen schnell das richtige Fachwissen finden, auch wenn es außerhalb ihrer Abteilung liegt
- Ein-Klick-**Reacji** (auch bekannt als Emoji-Reaktionen) und Low-Code-**Workflows** zur einfachen Aufnahme, Eskalation und Lösung von Kundenproblemen
- Sofort einsatzbereite **Integrationen** mit effektiven Tools wie **Salesforce Service Cloud** und **Jira**
- Sichere externe Zusammenarbeit über **Slack Connect**, um Kund:innen und Partner:innen in Gespräche einzubeziehen



## Eine Plattform, die Service-Teams lieben

Am wichtigsten ist vielleicht, dass Slack ein Tool ist, das Service-Mitarbeitende gerne nutzen. Eine kürzlich von **Forrester Consulting** durchgeführte **Studie zum Total Economic Impact**<sup>1</sup> hat ergeben, dass Slack die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in Service-Teams erhöht. Insbesondere würde Slack:

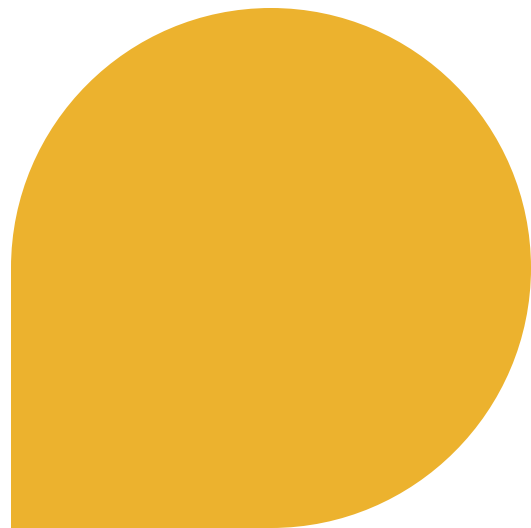
- Den Informationsfluss zwischen Teammitgliedern verbessern
- Coaching-Möglichkeiten erleichtern und zeitnahes, direktes Feedback ermöglichen
- Die Onboarding-Dauer für neue Mitarbeitende verkürzen
- Zur Aufrechterhaltung der Unternehmenskultur in einer Zeit des Homeoffice beitragen

*„Aus kommunikativer Sicht ist Slack für unser Team überlebenswichtig. Wir nutzen Slack-Channels als kollektive Wissensdatenbank, um Antworten zu finden und mit Führungskräften zu kommunizieren, und das hilft uns letztendlich, unsere Kennzahlen zu erreichen.“*

**Brian Malone**

Director of Customer Service, **Shipt**

<sup>1</sup> Quelle: „**Slack: Total Economic Impact für Service-Teams**“, eine von Slack im April 2021 bei Forrester Consulting in Auftrag gegebene Studie.





# Kundenprobleme schneller lösen – mit Slack

Lass uns tiefer eintauchen. Slack bietet eine Vielzahl von Funktionen und Integrationen, mit denen Service-Teams die Arbeit des Kundensupports optimieren und erweitern können.

## Die Kundenerfahrung revolutionieren

Da Service-Teams immer mehr auf Self-Service und Automatisierung setzen, sind die Fälle, die zu Kundenbetreuer:innen gelangen, nicht einfach zu lösen. Da die Kundenbetreuer:innen an komplexeren Problemen arbeiten, stützen sie sich bei der Lösung von Fällen zunehmend auf Fachleute. Da **83 % der Kund:innen erwarten, dass sie komplexe Probleme durch ein Gespräch mit nur einer Person lösen können**, ist es verständlich, dass diese Weiterleitungen zu einer geringeren Kundenzufriedenheit führen.

Slack schafft einen stufenlosen Ansatz durch die **Integration** mit der **Salesforce Service Cloud** für ein nahtloses Incident-Management. Das ermöglicht es Kundenbetreuer:innen, Ticketinformationen einfach in Slack zu übertragen und Fälle direkt aus den Slack-Channels heraus zu aktualisieren.

Die stufenlose Lösung sorgt für eine bessere Kundenerfahrung, da sie zu weniger Reibungsverlusten und schnelleren Lösungszeiten von einer einzigen Ansprechperson führt. Aber sie ist auch für Service-Teams von großem Vorteil, da es die Erfahrung der Kundenbetreuer:innen optimiert und eine Zusammenarbeit in großem Maßstab mit den richtigen Fachleuten bei Bedarf ermöglicht.

Das Ergebnis? Alle Kund:innen erhalten eine erstklassige Erfahrung. Erfahre mehr über **Slack für Service-Teams**.

Du kannst Slack auch mit gängigen Ticketing-Lösungen wie **Jira**, **Intercom**, **Freshdesk**, **Zoho Desk** und **Halp** verknüpfen. So hat die Patientenplattform **83bar** den Slack-Workspace des eigenen Service-Teams mit der Helpdesk-Lösung Halp verknüpft. Auf diese Weise konnte das Unternehmen die durchschnittliche Zeit für die Ticket-Beantwortung von eineinhalb Tagen auf nur eine Stunde reduzieren.

Zudem gehen Integrationen wie diese in beide Richtungen: Sie ermöglichen es Teams, Informationen über Vorfälle innerhalb von Slack zu teilen und sie geben Kundenbetreuer:innen auch die Möglichkeit, Kolleg:innen und Kund:innen mit zusätzlichem Kontext und Details zu versorgen, ohne Slack zu verlassen.



*„In Slack können wir an Problemen arbeiten und die Informationen ermitteln, die zur Beantwortung einer Frage erforderlich sind. Dadurch können wir präziser und effizienter reagieren. Slack ermöglicht es uns, Probleme nahezu in Echtzeit zu lösen.“*

**Sebastian Burzacchi**  
Vice President of Service Operations, [Oscar Health](#)

Entdecke weitere in Slack integrierte Service-Lösungen – im [App-Verzeichnis von Slack](#).

## Fälle als Team bearbeiten

Plattformen für die Zusammenarbeit wie Slack ermöglichen es Teams, schnell Informationen auszutauschen und Probleme gemeinsam zu lösen. Für Service-Teams bedeutet dies, dass einzelne Kundenbetreuer:innen den gesamten Prozess steuern können. Anstatt Fälle an andere Fachleute weiterzuleiten, wenn sie in eine Sackgasse geraten, können Kundenbetreuer:innen die Fälle von Anfang bis Ende selbst bearbeiten.

Wenn ein komplexes Problem auftritt, können Kundenbetreuer:innen direkt in Slack einen Workflow zur Bearbeitung als Team starten, der Kundenbetreuer:innen gemäß den erforderlichen Fähigkeiten, der Verfügbarkeit und Kapazität automatisch mit den richtigen funktionsübergreifenden Fachleuten vernetzt. Die [Bearbeitung als Team](#) kann die Verzögerungszeit eliminieren, die bei der Weiterleitung von Tickets durch ein mehrstufiges System entsteht, und letztlich die Falllösung beschleunigen, da sie automatisch die richtigen Fachleute zusammenbringt, um komplexe Probleme direkt in Slack zu lösen.

Die Service-Fachleute von Salesforce haben diese Vorteile vor kurzem genutzt, indem sie für einige ihrer Support-Teams ein [Slack-gestütztes Pilotprojekt zur Bearbeitung als Team](#) getestet haben. Die Ergebnisse waren so beeindruckend, dass Salesforce nun plant, das Modell in der gesamten globalen Support-Abteilung einzuführen.

Auswirkungen der Umstellung auf ein Slack-gestütztes Modell zur Bearbeitung als Team bei Salesforce:

**26 %**

bessere Abschlussquoten

**19 %**

Steigerung der Falllösungen am selben Tag



Abgesehen von den Auswirkungen auf diese Schlüsselkennzahlen kann die Bearbeitung als Team auch echte Vorteile für die Kundenerfahrung bringen. Anstatt ständig mit anderen Kundenbetreuer:innen zu sprechen, werden ihre Probleme von einer einzigen Ansprechperson bearbeitet, sodass sie sich während des gesamten Prozesses auf diese Person verlassen können.

Und diese Vorteile sind auch messbar.

**36 %**

schnellere Fallaufklärung bei **Intuit Quickbooks** durch den Einsatz von Slack zur Unterstützung des Service-Betriebs

**12 %**

höhere NPS®-Werte bei Intuit Quickbooks nach der Einführung von Slack durch die Service-Teams

**Erfahre mehr darüber**, wie Slack einen kollaborativen Ansatz für den Kundenservice ermöglicht.

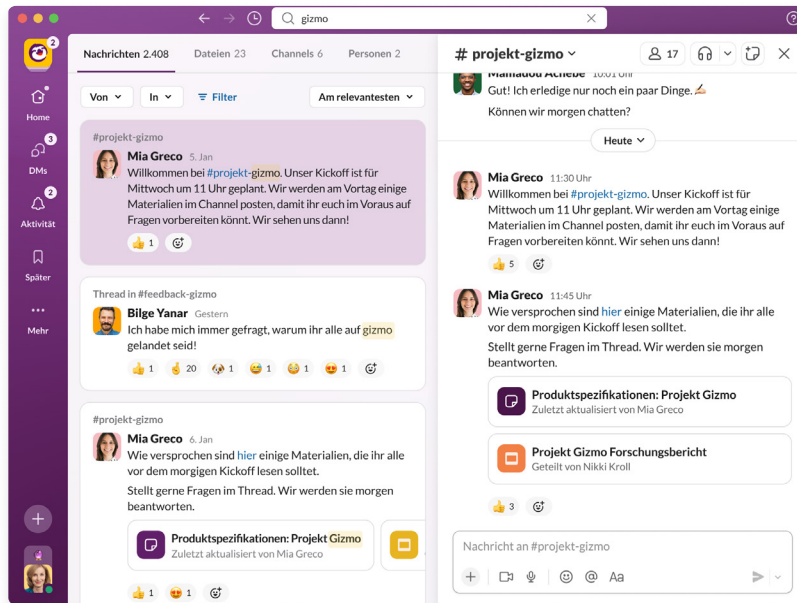
## **Schnellere Bearbeitung von Problemen mit Channels und Suche**

Für Service-Teams ist es von entscheidender Bedeutung, den Überblick über Fälle zu behalten und Kund:innen schnell Antworten zu geben. Slack macht diese beiden Aufgaben einfacher.

Viele Service-Teams entscheiden sich dafür, spezielle Slack-**Channels** für einzelne Fälle oder Kund:innen einzurichten, damit Probleme organisiert und leicht auffindbar bleiben.



Mit der KI-gestützten, unternehmensweiten **Suche** von Slack können Kundenbetreuer:innen schnell Informationen und Fachleute im gesamten Unternehmen finden, sodass sie Kundenfragen schneller beantworten und andere Beteiligte einbeziehen können, wenn sie mehr Input benötigen.



Funktionen wie diese haben dazu beigetragen, den Kundenservice beim Buchhaltungssoftware-Unternehmen **Xero** zu optimieren. Während die Mitarbeitenden des CX-Teams (Customer Experience) von Xero früher hauptsächlich per E-Mail kommunizierten, tauschen sie jetzt Ideen und Informationen in 30 bis 40 Slack-Channels aus, die für bestimmte Fachgebiete bestimmt sind. Außerdem verwenden sie **@-Erwähnungen**, Reacjis und Kommentar-Threads, um Fälle schnell anzunehmen oder zuzuweisen und ihren Fortschritt bei der Lösung zu verfolgen.

*„[Sobald ein Fall angenommen wird], können die Mitarbeitenden mit anderen Kund:innen weitermachen. Das bedeutet, dass unsere Kund:innen wirklich schneller Antworten erhalten. Das ist großartig.“*

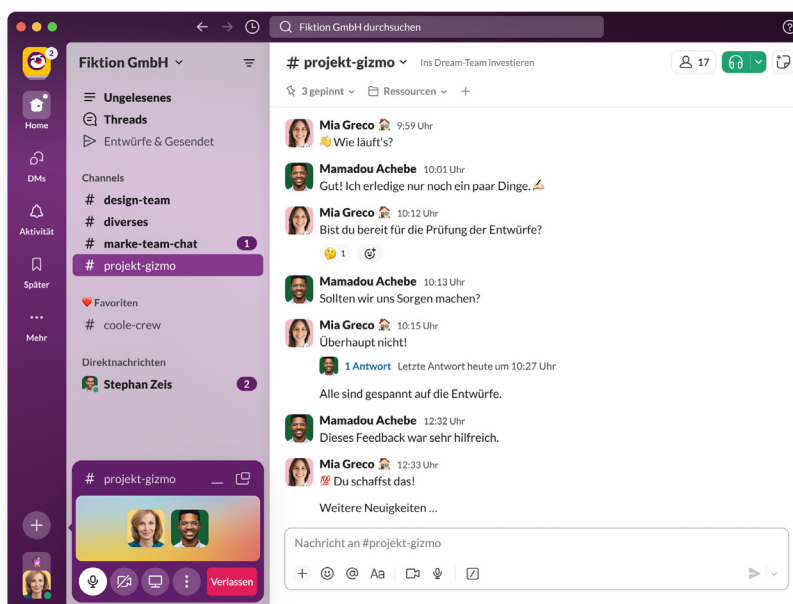
**Matt Simpson**  
Lead Workflow Coordinator, Customer Experience, **Xero**



## Schnellere Kommunikation

**76 % der Support-Teams** sind heute mit Remote-Mitarbeitenden besetzt und diese Zahl wird voraussichtlich noch steigen. Bei so vielen Mitarbeitenden, die von verschiedenen Standorten aus und über Zeitzonen hinweg arbeiten, ist eine gute Kommunikation unerlässlich. Glücklicherweise ist Slack vollgepackt mit Funktionen, die den Austausch von Ideen und Informationen unterstützen.

Zum Beispiel sind Slack **Huddles** eine großartige Möglichkeit für Kundenbetreuer:innen, Probleme schnell mit Teammitgliedern zu klären. Mithilfe dieser Ad-hoc-Audio-Unterhaltungen können die Mitarbeitenden ganz einfach auf das Fachwissen ihrer Kolleg:innen zurückgreifen und den Kund:innen schnelle Antworten liefern. Sie können sogar ihre Bildschirme freigeben, um bei Bedarf Dokumente oder Websites gemeinsam zu prüfen. Die Huddles werden automatisch transkribiert, sodass die ausgetauschten Informationen in der Wissensdatenbank des Unternehmens erfasst werden und anderen zur Verfügung stehen.



*„Die sofortigen Huddles sind im derzeitigen Remote-Arbeitsumfeld sehr wichtig. Unsere Fachleute an vorderster Front brauchen ein Ventil, um sich mit Personen auszutauschen, die ihre Rolle verstehen. Und wenn wir alle zu Hause sind, ist die Nutzung von Huddles der Schlüssel zum Erhalt der mentalen Gesundheit.“*

**Gabrielle Dracopoulos**  
Head of Customer Success, **Intuit**



Kundenbetreuer:innen können auch **Video- und Sprachnachrichten** in Slack verwenden, um ihre Gedanken zu bestimmten Vorfällen aufzuzeichnen. In der Zwischenzeit können Kund:innen Video- und Sprachnachrichten aufzeichnen, um Probleme zu demonstrieren, die sie haben, und sie mit Kundenbetreuer:innen über **Slack Connect**-Channels teilen.

Ähnlich wie bei Huddles werden Video- und Sprachnachrichten automatisch für die Nachwelt transkribiert. Außerdem sind sie mit Live-Untertiteln versehen, was sie barrierefreier macht und das schnelle Überfliegen vereinfacht.

Video- und Sprachnachrichten haben sich für den Computerhersteller **Dell Technologies** zu einem Gamechanger entwickelt. Das Unternehmen bietet seinen Kund:innen die Möglichkeit, digitale Versionen seiner Hardware und Produkte zu testen und dann Videoaufnahmen ihres Feedbacks über Video- und Sprachnachrichten in Slack zu teilen. Auf diese Weise erhalten die Kundenbetreuer:innen einen viel umfassenderen, greifbaren Einblick in die technischen Kundenprobleme, sodass sie diese schneller verstehen und lösen können.

*„Dank Video- und Sprachnachrichten können wir direkt per Video erkennen, was unsere Kund:innen sehen, was uns wiederum beim Support hilft und was zu schnelleren Problemlösungen führt.“*

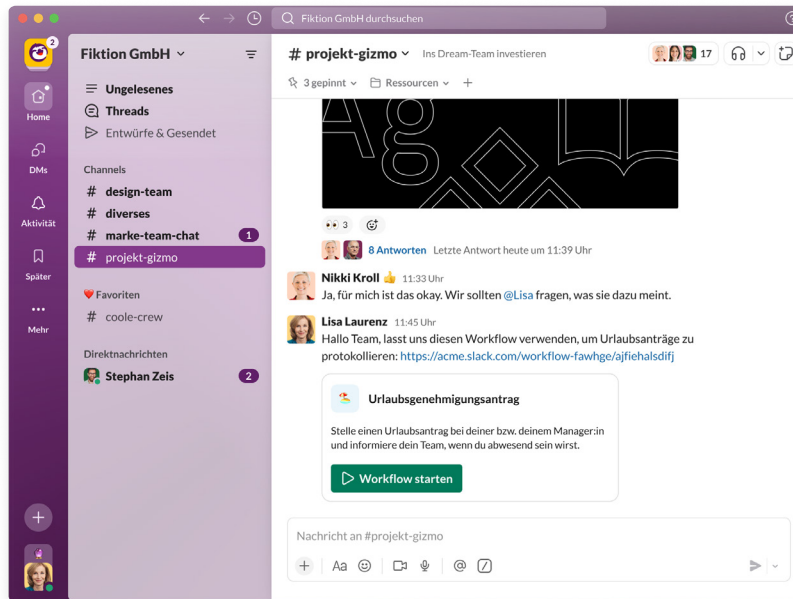
**David Felt**  
Technical Marketing Engineer, **Dell Technologies**

## Die Prozesse deines Service-Teams automatisieren

Normalerweise verbringen Kundenbetreuer:innen viel Zeit mit administrativen Routineaufgaben, wie dem Einholen von Genehmigungen oder dem Austausch von Kundenfeedback mit Produkt-Teams. Mit Slack können viele dieser Aufgaben automatisiert werden, sodass die Mitarbeitenden mehr Zeit für wichtigere und sinngebende Aufgaben haben.



Unternehmen können beispielsweise den **Workflow-Builder** von Slack nutzen, um die Aufnahme von Kundenfeedback zu optimieren und zu vereinheitlichen. Ein Workflow in einem speziellen Slack-Channel kann Kundenbetreuer:innen schnell durch den Prozess leiten, alle erforderlichen Informationen sammeln und sie strukturiert und organisiert halten.



Für einen besseren Support für seine mehr als 100 Millionen Kund:innen hat sich das Service-Team des Telekommunikationsriesen **T-Mobile** für Slack entschieden. Das Team nutzt Workflows, um Aufgaben wie die Übermittlung von Status-Updates an Führungskräfte oder die gegenseitige Anerkennung unter Kolleg:innen zu erleichtern.

*„Ich hatte immer das Gefühl, dass ich den Leuten hinterher laufe, um die Informationen zu bekommen, die ich von ihnen brauche. Jetzt sind alle produktiver und effizienter geworden. Es ist eine Win-Win-Situation.“*

**Rasha Alkhatib**  
Customer Experience Manager, **T-Mobile**

Noch mehr Automatisierungs- und KI-Magie ist auf dem Weg: **Slack AI** erstellt KI-generierte Zusammenfassungen und Schreibhilfen und der **Einstein Knowledge Bot** liefert Konversationsantworten aus deinen Wissensartikeln, während dein Team gemeinsam Fälle bearbeitet.



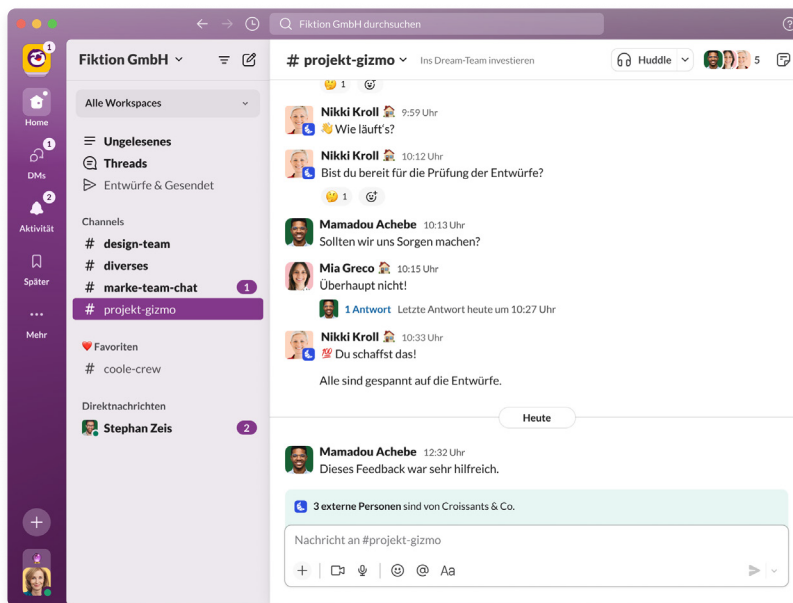
# Die Kundenerfahrung transformieren

Natürlich schätzen es Kund:innen, wenn ihre Probleme schnell gelöst werden und sie nur eine einzige Ansprechperson haben – beides ist möglich, wenn Service-Teams Slack nutzen. Aber es gibt noch weitere Möglichkeiten, wie Slack zu einer besseren Kundenerfahrung beitragen kann.

## Eine Beziehung zu deinen Kund:innen aufbauen

Je mehr Kund:innen du gewinnst, desto schwieriger wird es, eine wirklich personalisierte Erfahrung anzubieten.

Mit Slack kannst du deinen Kundenservice skalieren und gleichzeitig einen hochwertigen Support aufrechterhalten. Mit **Slack Connect**-Channels können kundenorientierte Teams direkt mit Kundenkontakten kommunizieren. Dies bietet nicht nur eine persönlichere, transparentere Erfahrung für Kund:innen, sondern reduziert auch die Anzahl der Weiterleitungen und Eskalationen und verkürzt die Lösungszeit.





Die Support-Agentur **Influx** hat individuelle Slack Connect-Channels für bestimmte Kund:innen eingerichtet, um ihnen einen speziellen Ort für die Bearbeitung von Vorfällen und den Informationsaustausch zu bieten. Das ist besonders hilfreich im Zeitalter der Remote-Arbeit, wenn die Mitarbeitenden von Influx nicht am selben Ort zusammenkommen können.

*„Alle haben gesagt, dass Callcenter und digitaler Support nicht virtuell betrieben werden können. [Doch] Slack ist ein unverzichtbares Tool, um das alles möglich zu machen.“*

**Alex Holmes**  
Chief Growth Officer, **Influx**



# Die Wirkung deines Kundenservices messen

Auch wenn es den Anschein hat, dass ein hervorragender Kundenservice schwer zu quantifizieren ist, gibt es doch eine Vielzahl von Kennzahlen, die den Wert einer Plattform für Service-Teams belegen.

Laut einer 2021 von **Forrester Consulting durchgeführten Studie zum Total Economic Impact**<sup>2</sup> berichteten befragte Service-Teams, die Slack nutzen, Folgendes:

- Reduzierung der Falllösungszeit um 26 %
- Reduzierung der Eskalationen um 17,4 %
- Reduzierung der Kosten pro Ticket um 15,1 %
- Durchschnittlicher Anstieg des CSAT um 11,4 %
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit um durchschnittlich 5,9 %
- Durchschnittlicher NPS-Anstieg um 9,2 %

<sup>2</sup> Quelle: Net Promoter und NPS sind eingetragene Dienstleistungsmarken und Net Promoter Score ist eine Dienstleistungsmarke von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.



# Erste Schritte

Möchtest du erfahren, wie du deinen Kundenservice mit Slack als Produktivitätsplattform verbessern kannst? [Kontaktiere noch heute unser Vertriebsteam](#).

Weitere Ressourcen findest du in unserer [Blog-Sammlung „Slack für Service-Teams“](#), in unserem [App-Verzeichnis](#) mit einer Auswahl der vielen Ticketing-Tools und Kundenservice-Apps, die du in Slack integrieren kannst, oder in unserem [Kundenservice-Hub](#), wo du Webinare ansehen, E-Books herunterladen und Berichte darüber lesen kannst, wie führende Unternehmen Slack als intelligente Produktivitätsplattform nutzen.



## Über Slack

Slacks Mission ist es, das Arbeitsleben einfacher, angenehmer und produktiver zu gestalten. Slack ist die Produktivitätsplattform für Customer Companies, die die Leistung verbessert, indem sie alle Mitarbeitenden mit Automatisierungen, für die kein Code erforderlich ist, unterstützt, die Suche und den Wissensaustausch nahtlos gestaltet und Teams bei der gemeinsamen Arbeit vernetzt und motiviert. Slack ist als Teil von Salesforce eng in Salesforce Customer 360 integriert und steigert die Produktivität von Teams im Vertrieb, Service und Marketing. Wenn du mehr Infos erhalten oder kostenlos mit Slack loslegen möchtest, besuche [slack.com/intl/de-de/](https://slack.com/intl/de-de/) oder vernetze dich mit uns über **@SlackHQ**.



Die folgenden Informationen sind ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und stellen keine verbindliche Verpflichtung dar. Bitte verlasse dich bei deinen Kaufentscheidungen nicht auf diese Informationen. Die Entwicklung, die Freigabe und das Timing von Produkten, Merkmalen oder Funktionalitäten liegen im alleinigen Ermessen von Slack und können sich jederzeit ändern.