



Customer Service Center für Commerce Cloud Digital

Ein effizienteres Kundenservice-Erlebnis

Mit dem Customer Service Center (CSC) können Kundenservice-Mitarbeiter Online- und Telefonbestellungen schneller bearbeiten und ein einheitliches Einkaufserlebnis bieten.

Käufer und Online-Shop gemeinsam im Blick

Oft sind Kundenservice-Mitarbeiter die „Visitenkarte“ einer Marke und der ausschlaggebende Faktor, ob Kundenerwartungen übertroffen und Markenbindungen gestärkt werden. Das Customer Service Center optimiert das Einkaufserlebnis, indem Kundenservice-Mitarbeiter eine einzige, zentrale Sicht auf Kunden und den Online-Shop erhalten. Backend-Informationen über Produkte, Preise, Promotions u. ä. werden einheitlich in einem Dashboard dargestellt und bieten einen lückenlosen Überblick über den Kunden und die Bestellungs Historie. Diese umfassende, aktuelle und gemeinsam genutzte Ansicht ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, im Namen von Kunden Bestellungen aufzunehmen, zu suchen und zu überprüfen sowie Preise anzupassen, ohne erst zum Online-Shop wechseln zu müssen.

CSC optimiert das Einkaufserlebnis und bietet Vorteile wie:

Konversionen durch neue Bestellungen

Funktionen zum Übernehmen von Warenkörben steigern Konversionen, da Kundenservice-Mitarbeiter im Auftrag des Kunden Online-Transaktionen abschließen oder Produkte in seinen Warenkorb legen können.

Besseres Einkaufserlebnis

Marken können Online- und Telefonbestellungen nahtlos verbinden und mit Einblicken in die Käufer- und Bestellungs Historie Kundenbeziehungen stärken.

Höhere Produktivität

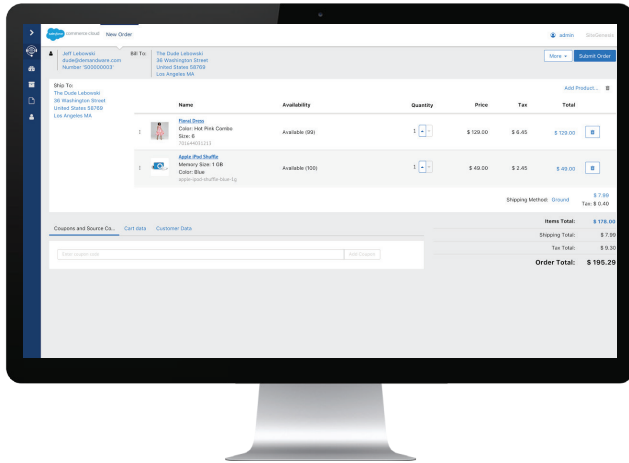
Kundenservice-Mitarbeiter können ihre Arbeit in einem intuitiven, benutzerfreundlichen Dashboard besser, schneller und produktiver erledigen – ohne ständig zwischen Browser-Fenstern wechseln zu müssen.

Schnellere Markteinführungen

CSC verwendet das gleiche offene Innovationsmodell wie Commerce Cloud Digital. Installation und Konfiguration sind damit einfach, und so verfügen Marken jederzeit über die neuesten Funktionen.

71 % der erfolgreichsten Marken bezeichnen einen reibungslosen Kundenservice als wichtigsten Wettbewerbsfaktor.

Economist Intelligence Unit
Umfrage von 2015



Die Benutzeroberfläche des Customer Service Centers ist unkompliziert und intuitiv, damit Kundenservice-Mitarbeiter schneller Kunden und Bestellungen finden und Bestellungen aufnehmen können.

Customer Service Center oder Auftragsverwaltung?

CSC ist eine Lösung für die Aufnahme von Bestellungen, die Ihre Auftragsverwaltung (OMS) ergänzt – nicht ersetzt. Mit CSC aufgenommene Bestellungen werden in die Datenbank von Commerce Cloud Digital übertragen und dann an die Auftragsverwaltung weitergeleitet, wo die restliche Bestellabwicklung erfolgt (Fulfillment, Umtausch, Retouren und Klärung von Beschwerden). Erfahren Sie, wie die [Auftragsverwaltung der Commerce Cloud](#) ein kanalübergreifendes Fulfillment und Bestellmanagement ermöglicht.

Wichtigste Funktionen

Das Customer Service Center ist eine individuell anpassbare, vollunterstützte Funktion von Commerce Cloud Digital, die Sie sofort einsetzen können. Shop-APIs verbinden CSC mit Commerce Cloud Digital und erlauben die gemeinsame, systemübergreifende Nutzung von Daten – wie Kundeninformationen, Produktpreise und Promotions. Marken profitieren damit von einer Komplettlösung, die Folgendes bietet:

Dynamische Suche

Kunden lassen sich anhand des Namens, der E-Mail-Adresse oder der Anmeldedaten identifizieren. Sie erhalten Einblick in die gesamte Kaufhistorie eines Kunden, einschließlich bisheriger Sessions, Warenkörbe und Bestellungen.

Zur Kasse im Kundenauftrag

Sie können sich im Namen eines Kunden beim Online-Shop anmelden, um Bestellungen aufzugeben, Produkte in den Warenkorb zu legen oder Probleme beim Bezahlen zu überprüfen und zu lösen.

Bearbeiten von Warenkörben

Sie können für bestimmte Artikel oder auch komplette Bestellungen Preise ändern und Gutscheine einlösen. Auch die Versandkosten lassen sich anpassen. Administratoren können zudem die Benutzerberechtigungen so festlegen, dass nicht genehmigte Preisanpassungen verhindert werden.

Anpassen der Versandkosten

Sie erhalten Zugriff auf das Adressbuch des Kunden, um Lieferadressen hinzuzufügen oder zu ändern. Auch können Bestellungen in mehrere Lieferungen unterteilt oder an verschiedene Adressen geliefert werden.

Individuelle Funktionen

Entwickler können die vorgegebenen Funktionen anpassen, um speziellen Geschäfts- oder Kundenservice-Anforderungen für Kunden, Warenkörbe und Bestellungen gerecht zu werden.

Profitieren auch Sie vom Customer Service Center

Sie wollen wissen, wie Sie Ihre Omni-Channel-Strategie stärken und eine einheitliche Sicht auf Kunden, Bestellungen, Produkte und Promotions vom ersten Kontakt bis zur Kasse gewinnen? Besuchen Sie unsere Seite mit allen Informationen zu [Commerce Cloud Digital](#).

