Telekom MMS

Service Summit Masterclass:
Mit konkreten KI-Use-Cases für den Service Kosten in Umsätze wandeln.

Hilfe, mein Service verdient Geld!



Customer 360 PARTNER CHAMPION

brandeins /thema 2024 Beste Unternehmensberater

ISG Leader 2024 in Digital Business Consulting Services

01 Warum Service heute Geld kostet.

02 Wie Service Geld verdient.

03 Fünf Use Cases aus der Praxis

04 So fangen Sie an.

05 Ihr nächster Schritt

Warum Service heute Geld kostet.

Wer am meisten mit Kunden spricht, verdient am wenigsten daran.

Ein Anruf, viele Systeme
Wissen, Aufträge und Kundendaten liegen

Suchen statt beraten
Die Gesprächszeit geht fürs Suchen und Nachfragen drauf.

Endstation Service-Ticket
Was der Kunde braucht, kommt im Vertrieb nicht an.



Wie Service Geld verdient.

Drei Hebel.

Kosten senken

Zeitfresser automatisieren

Dokumentation, Erfassung und Weiterleitung laufen automatisch. Ihr Team gewinnt Zeit für Kunden.

Umsatz über den Vertrieb

Jedes Gespräch liefert ein Signal

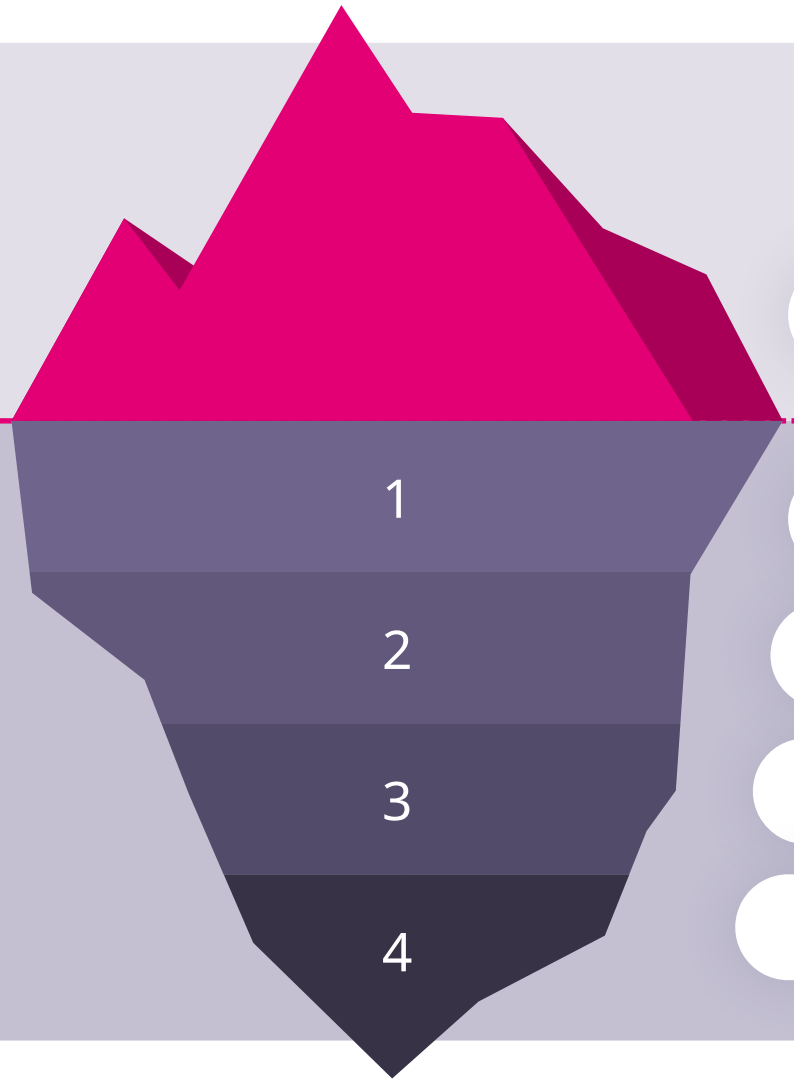
Was der Service hört, kommt bei Marketing und Sales an: als Kampagne, als Chance, als Abschluss.

Umsatz im Service

Aftersales monetarisieren

Wartungsverträge, Ersatzteile, Verbrauchsmaterial und digitale Services werden aktiv angeboten statt nur abgewickelt.

Der Service-Eisberg.



Agentic Service

Monetarisierter Aftersales

Signale für den Vertrieb

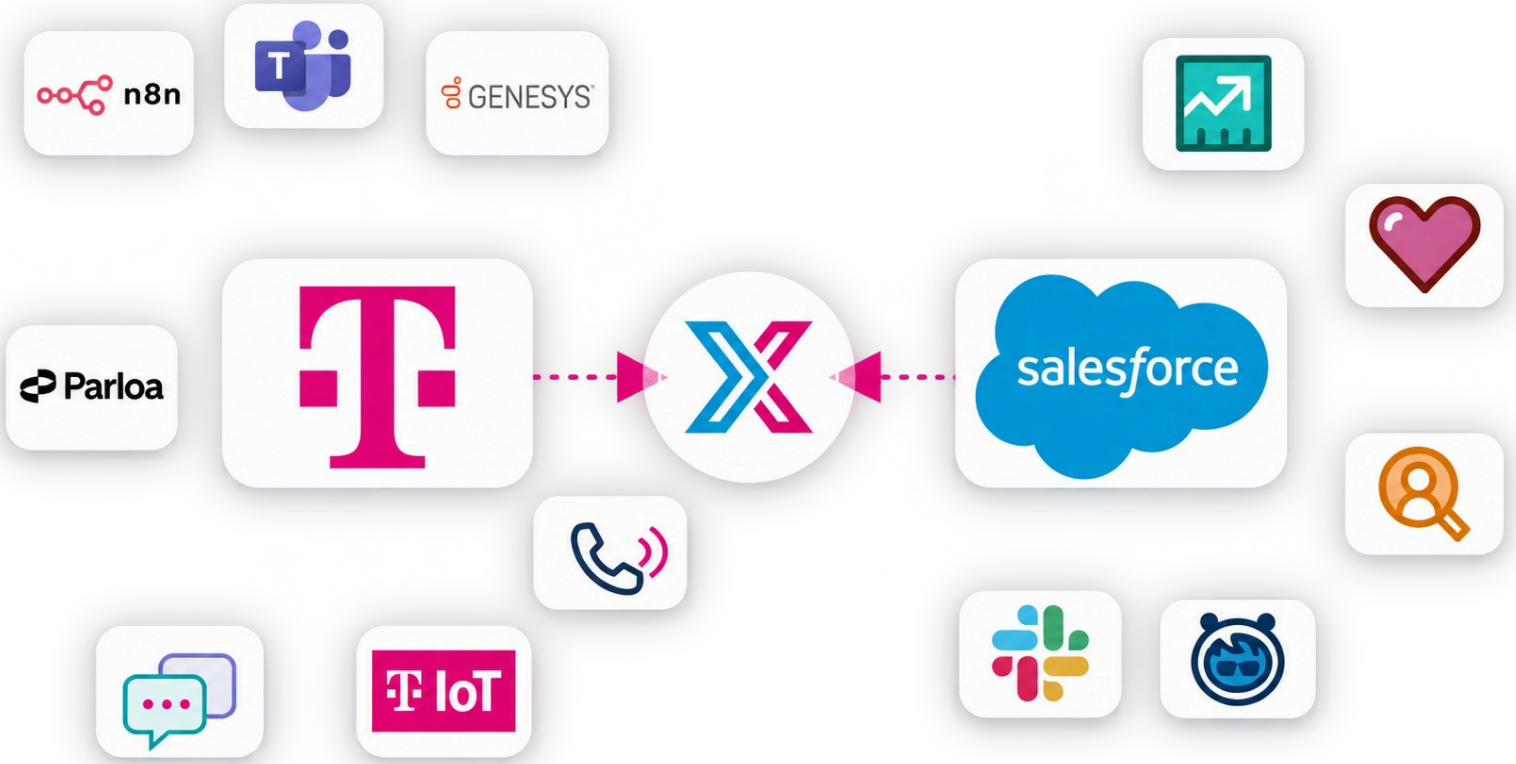
Gespräche landen im System → Telefonie integriert, die Zusammenfassung schreibt sich selbst.

Wissen ist aufgeschrieben → Lösungen und Abläufe stehen im System, nicht in Köpfen.

Systeme sind verbunden → ERP, Shop und Geräte liefern ihre Daten.

Daten sind sauber → Ein Kunde, ein Datensatz: Geräte und Verträge stimmen.

Salesforce X:
Telekom x Agentforce.



TELEKOM

Kanäle und Technik

Telefonie, Contact Center, Messaging, Automatisierung und IoT

+

SALESFORCE

Plattform und KI

Kundendaten, Agentforce, Slack und Analysen an einem Ort

=

SALESFORCE X

Beides aus einer Hand

Das Ergebnis: Service, der Geld verdient

Fünf Use Cases aus der Praxis.

Das Telefonat dokumentiert sich selbst.

AI

Use Case 1: Kosten senken

1. **Anruf wird auf Wunsch mitgeschnitten**
   Über Mobilfunk oder Festnetz und natürlich DSGVO-konform
2. **KI fasst das Gespräch zusammen**
   Automatisch nach dem Gespräch, ohne Mitschreiben
3. **Die Zusammenfassung wird abgelegt**
   In der Salesforce Service Cloud, am richtigen Datensatz



Die Servicezutat: Telefonie-Integration
Mitschnitt und Zusammenfassung kommen direkt aus der Telekom-Telefonie in die Salesforce Service Cloud.

Der Servicefall, der sich (fast) von selbst löst.

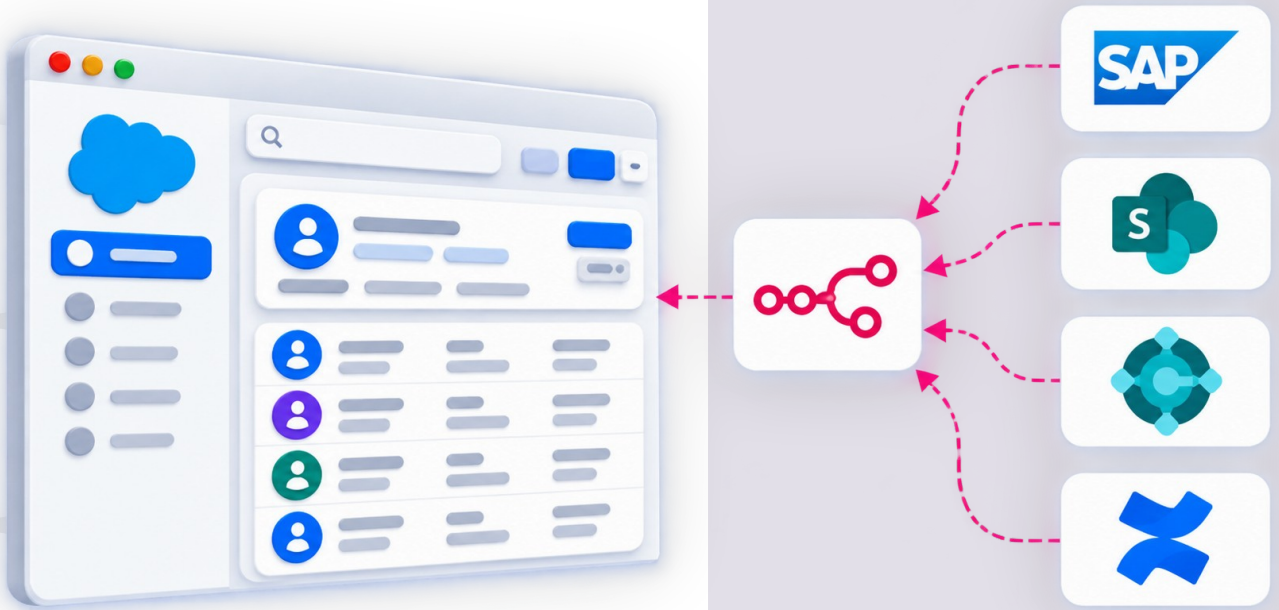
AI

Use Case 2 Kosten senken

1 **n8n sammelt die Daten ein**
Aus SAP, SharePoint, Confluence und weiteren Umsystemen

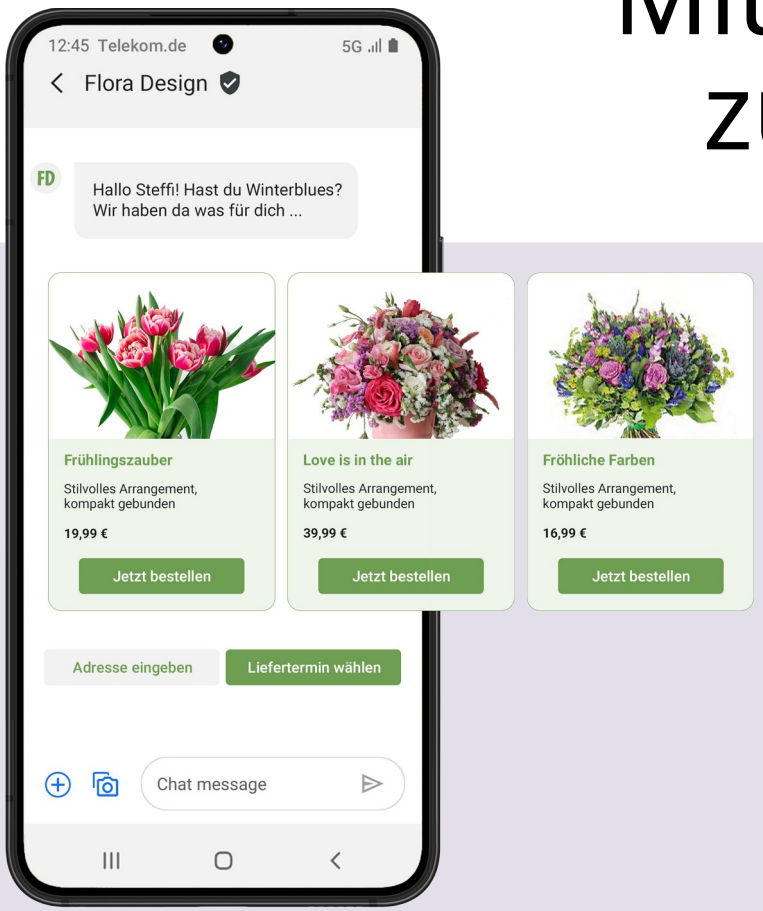
2 **Alles Wichtige steht am Fall**
Direkt in Salesforce hinterlegt, ohne Suchen

3 **Der Fall löst sich an einem Ort**
Kein Springen mehr zwischen den Systemen



Die Servicezutat: Automatisierung mit n8n
verbindet Ihre Umsysteme mit Salesforce und legt die Daten direkt am Fall ab

Mit RCS wird die Nachrichten-App zum zentralen Beziehungskanal.



- Hohe Aufmerksamkeit und schnelle Reaktion
- Persönliche, direkte Kundenansprache
- Interaktive Kommunikation statt reiner Information
- Gezielte Services und Angebote ohne Streuverlust

Reichweite

In der Nachrichten-App auf Android und Apple iOS integriert und auf ca. 80 % der deutschen Smartphones verfügbar (auch international).

RCS → mehr Vertrauen, besseres Kundenerlebnis.

SMS

Eindimensional und ohne Interaktion

Einfache Texte mit 160 Zeichen

Externe Links für weitere Inhalte

Antwort nicht möglich



RCS

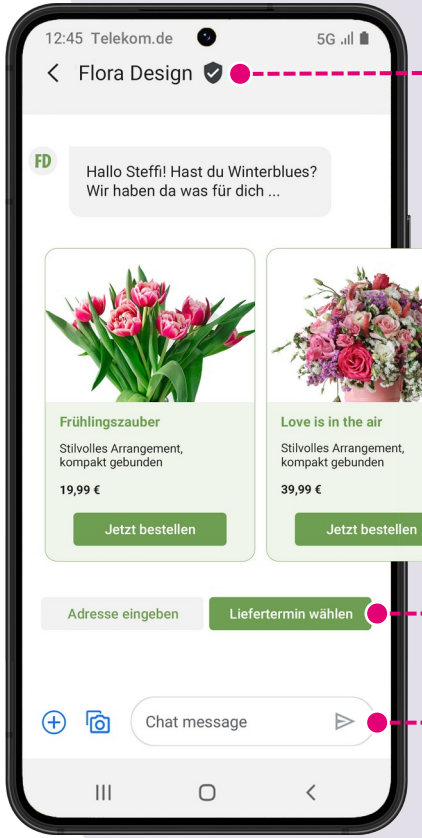
Multimedial, mit Interaktion und ohne Medienbruch

Vertrauenswürdiger Absender

Karussells mit Bildern, Aktions-buttons, Videos u. v. m.

Vorgeschlagene Antwortmöglichkeiten und Aktionen

Dateien bis zu 10 MB, auch in hoher Auflösung



Service im Nachrichten-Eingang.

AI

Use Case 3 Kosten senken

1. **Der Kunde meldet einen Schaden**
   RCS führt ihn Schritt für Schritt durch den Prozess.
2. **Der Service arbeitet mit fertigen Daten**
   Schneller bearbeitet, ohne Details
3. **Das geht ganz ohne eigene App**
   Alles läuft in der Nachrichten-App des Kunden.

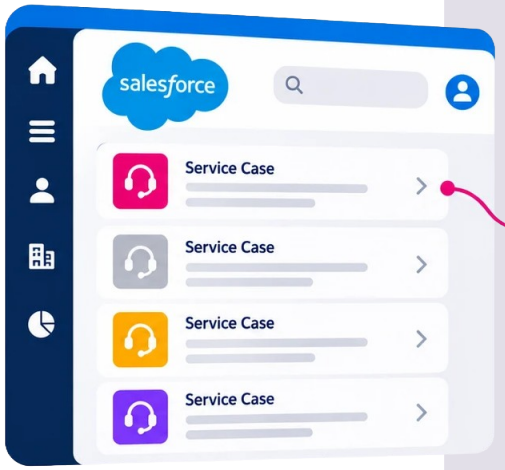


Die Servicezutat: RCS-Messaging
Geführte Nachrichten mit Fotos, Buttons und Karten, direkt in der Nachrichten-App

Servicefälle, die verkaufen.

Use Case 4: Umsatz über den Vertrieb

1. **Agentforce wertet jeden Servicefall aus**
   Systematisch und laufend, nicht nur im
2. **Kaufsignale werden zu Leads**
   Automatisch angelegt mit Vorgeschichte vom Fall
3. **Vertrieb kann sofort nachfassen**
   Lead liegt direkt in Salesforce bereit





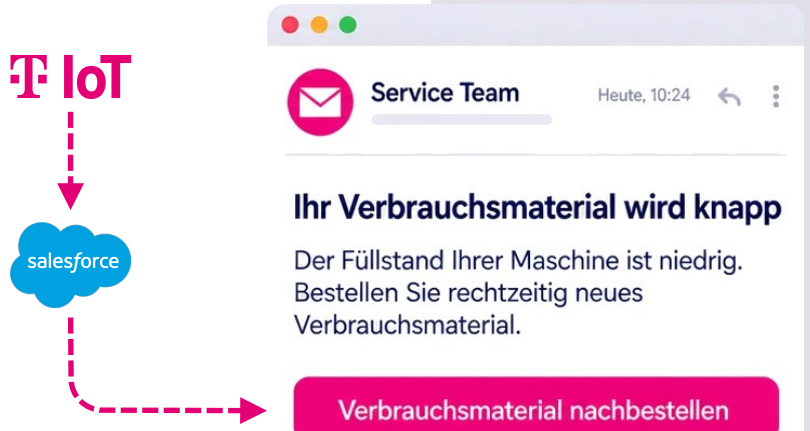
Die Servicezutat: Salesforce Agentforce
Der KI-Agent wertet Servicefälle systematisch aus und erstellt automatisch Leads für den Vertrieb.

Das Gerät meldet sich selbst.

AI

Use Case 5 Umsatz im Service

1. **Daten kommen per IoT**
   Füllstand und Zustand landen direkt in Salesforce.
2. **Verbrauchsmaterial wird nachbestellt**
   Rechtzeitig, bevor es ausgeht und mit
3. **Wartung kommt vor dem Ausfall**
   Predictive Maintenance statt Störungsmeldung





Die Servicezutat: IoT der Telekom
Konnektivität, Geräteanbindung und Plattform aus einer Hand, direkt gekoppelt mit Salesforce

Ein Gespräch, drei Abteilungen.

Die Silos zwischen Service, Marketing und Sales auf.
Ein Beispiel aus dem Maschinenbau.

SERVICE

Das Signal entsteht

Ein Kunde ruft an, die Anlage steht zum dritten Mal. Der Fall wird gelöst und das Signal erkannt.

MARKETING

Die Kampagne startet

Alle Kunden mit derselben Anlagen-generation erhalten automatisch ein Modernisierungsangebot.

SALES

Der Abschluss gelingt

Der Vertrieb ruft an und kennt die Vorgeschichte. Aus dem Störfall wird ein Auftrag.



So fangen Sie an.

Jeder Use Case bekommt einen Preis.

Das Rechenschema für jeden Use Case



Ihr nächster Schritt.

Ihr nächster Schritt: Sprechen Sie uns an.

Machen Sie aus Ihrer Kostenstelle eine Einnahmequelle.

Bringen Sie uns Ihren größten Zeitfresser mit.

Wir zeigen Ihnen, was er heute kostet und was er einbringen kann.



Gerrit Röse

Principal Sales Manager Salesfo
Telekom MMS

+49 160 94841171
gerrit.roese@telekom.de

Kontakt speichern