



KI-Offensive bei HubSpot: Plattform aktualisiert den Service Hub

Aktuelles Spotlight: Content Hub und Commerce Hub jetzt ebenfalls im Produktportfolio

Berlin, [25. April 2024] — Frischer Wind bei [HubSpot](#): Der Plattformanbieter hat seinen Service Hub überarbeitet und lässt ihn jetzt von Künstlicher Intelligenz unterstützen. Das Ziel der Aktualisierung: Customer-Experience-Verantwortliche sollen mehr Möglichkeiten zum Kundensupport und zur Kundenbindung haben. Das Update findet im Rahmen des neuen Spotlight-Programms statt, für das HubSpot ab sofort zweimal im Jahr Innovationen im Produktportfolio verkündet. Zu diesen zählen aktuell auch zwei neue Produkte: der Content Hub und der Commerce Hub.

Andy Pitre, Executive Vice President of Product bei HubSpot, sagt zum Spotlight-Programm: „Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams machen gerade einen großen Wandel durch, da sowohl die Technologie als auch die Kundenerwartungen sich dramatisch weiterentwickeln. Wenn diese Teams mit Kundenkontakt nicht über die richtigen Tools verfügen, können die Unternehmen nicht wachsen. Heutzutage kommt es bereits alle paar Tage – und nicht mehr wie früher alle paar Jahre – zu Innovationen. Für kleine und mittelständische Unternehmen ist das eine riesige Chance. Mit dem Innovationstempo Schritt halten zu müssen, kann aber auch beängstigend sein. Deshalb haben wir Spotlight eingeführt: Wir machen es unserer Kundschaft leicht, von all dem zu profitieren, was HubSpot für ihren Fortschritt entwickelt.“

Nützliche Features im aktualisierten Service Hub

Kern des ersten Spotlights von HubSpot ist die Erweiterung des Service Hubs. Folgende Features sind jetzt in ihm enthalten:



- **Helpdesk-Workspace:** Hierbei handelt es sich um einen Bereich für Mitarbeitende, der dabei helfen soll, ihre Produktivität zu steigern. Gleichzeitig bietet er einen Überblick über Ticket-Aktualisierungen in Echtzeit, Omnichannel-Konversationen und Organisations-, Such- sowie Filterfunktionen zur besseren Kontaktfindung.

Für die **Optimierung des Supports** bietet HubSpot zudem folgende Tools an:

- **Erweiterte Service Level Agreements (SLA)** für ein besseres Berichts- und Betriebswesen
- **Zuverlässige Routing-Tools**, sodass die Tickets zur richtigen Zeit an die richtigen Mitarbeitenden gehen
- **Personalmanagement-Einstellungen und -APIs** zum Festlegen von Benutzerverfügbarkeit und Arbeitszeiten sowie zur Personalverwaltung

Außerdem verfügt der Service Hub jetzt über folgende Funktionen:

- **Customer-Success-Workspace:** Success-Teams werden somit zum ersten Mal in HubSpot integriert. Customer Success Manager können im Workspace ihre gesamte Bestandskundschaft zentral verwalten. Der Workspace umfasst:
 - **Account-Aktivitäten und Pipelines** für das individuelle Portfolio der Customer Success Manager, damit sie einfach auf wichtige Informationen zugreifen können
 - **Statusbewertungen für Kundenbeziehungen:** Customer Success Manager können anhand dieser das Risiko von Kundenabwanderungen einschätzen, Prioritäten bei der Kundenansprache setzen und auf Bedürfnisse ihrer Kundschaft proaktiv eingehen.
 - **Integrationen zur Produktnutzung** mit Apps wie Pendo, Amplitude, Segment oder HubSpots API für benutzerdefinierte Events

Der Service Hub umfasst insgesamt mehr als zwölf KI-gestützte Tools, darunter:

- **GPT-basierter Chatbot:** Dieser bietet Support rund um die Uhr und entlastet Mitarbeitende zudem bei komplexen Anfragen.



- **KI-gestützte Antworten und Zusammenfassungen von Konversationen in Echtzeit:** Die Antworten sind in mehreren Sprachen verfügbar. Mit ihnen lassen sich Lösungen schneller finden.
- **Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise:** Mitarbeitende erhalten Tipps von der KI, welche effektiven Maßnahmen sie nach Kundengesprächen ergreifen sollten.

Die ersten Kunden-Feedbacks zur Aktualisierung des Service Hubs sind positiv. **Jennifer Cummings, Senior Director Customer Engagement bei Kaplan**, sagt: „Mit Service Hub können unsere Mitarbeitenden dank eines vollständigen Überblicks über die Customer Journey sofort loslegen. Seitdem wir unsere Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams in HubSpot zusammengeführt haben, gibt es für unsere Führungskräfte kein Rätselraten mehr und sie können sich darauf verlassen, dass die Kundschaft schnell das bekommt, was sie braucht.“

Mehr über den Service Hub gibt es [hier](#).

Neu im Portfolio: Der Content Hub

Der Content Hub ist HubSpots neue, umfassende Content-Marketing-Lösung, die ebenfalls von Künstlicher Intelligenz unterstützt wird. Mit ihm können Marketingteams Inhalte über die gesamte Customer Journey hinweg effektiv erstellen und verwalten. Im Einzelnen bietet der Content Hub folgende Funktionen:

- **KI-gestützte Content-Erstellung:** Von der Ideenfindung über das Schreiben von Blogbeiträgen bis hin zur Bildgestaltung wird das Verfassen von mehrsprachigen Inhalten einfacher.
- **Content-Remix:** ermöglicht die Erstellung einer vollständigen Content-Pipeline aus einem einzigen Asset
- **Brand Voice - ob in Blogs, sozialen Medien oder E-Mails:** Hiermit lassen sich Inhalte mit einheitlicher Markenidentität definieren und erzeugen.
- **Audio-Tooling:** Es unterstützt das Hosting und die Verbreitung von Podcasts sowie Audiokommentare, die Text in hörbaren Content umwandeln.



- **Audiokommentar für Beiträge:** Text lässt sich mit diesem in hörbaren Content umwandeln.

Mehr über den Content Hub gibt es [hier](#).

Commerce Hub in der Gratisversion verfügbar

Der Commerce Hub ist ebenfalls neu bei HubSpot. Er ist auch in den kostenlosen HubSpot-Versionen enthalten. Im Zuge der Internationalisierung des Commerce Hubs geht HubSpot eine Partnerschaft mit dem Unternehmen Stripe ein, das Lösungen für die Wirtschaftsinfrastruktur des Internets entwickelt. Ziel der Partnerschaft ist es, Unternehmen auf der ganzen Welt lokale Zahlungsmethoden und Mehrwährungsfunktionen zu bieten.

Im Einzelnen bietet der Commerce Hub:

- **bessere Tools zur Verwaltung von Rechnungen, Abonnements und Zahlungsplänen**
- **lokale Zahlungsmethoden** für eine flexible Kaufabwicklung per Kreditkarte oder Überweisung
- **eine Quickbooks-Integration** mit einer bidirektionalen Synchronisation für Rechnungen und Zahlungen
- **eine neue API für Zahlungen, Rechnungen und Abonnements**

Mehr über den Commerce Hub gibt es [hier](#).

Bildmaterial

(Credits: HubSpot)

[Porträt Andy Pitre, Executive VP, Product bei HubSpot](#)

Über HubSpot

HubSpot (NYSE: HUBS) bietet Unternehmen eine Plattform, die sie beim Wachstum mit System unterstützt. HubSpot ermöglicht eine nahtlose Vernetzung für kundenorientierte Teams dank einer einheitlichen Plattform, die KI-gestützte Produkte, ein intelligentes CRM-System und eine vernetzte



Umgebung mit über 1.400 App Marketplace-Integrationen, einem Community-Netzwerk und Schulungen der HubSpot Academy umfasst. Bereits über 194.000 Unternehmen (wie DoorDash, Reddit, Eventbrite oder Tumblr) in mehr als 120 Ländern nutzen die leistungsstarken Tools von HubSpot, um neue Kundinnen und Kunden anzuziehen, mit ihnen zu interagieren und sie zu begeistern.

HubSpot wurde von Glassdoor, Great Place to Work, Comparably, Fortune, Entrepreneur und Inc. für seine Unternehmenskultur ausgezeichnet. HubSpot wurde 2006 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Cambridge im US-Bundesstaat Massachusetts. Das Unternehmen beschäftigt weltweit Tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die teils in Büros und teils im Homeoffice arbeiten. Der deutsche Unternehmenssitz ist 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