

Einführung

Willkommen zum Academy-Onboarding-Worksheet für **Service Hub**.

Nutzt dieses Worksheet, um die Aktivitäten während der Workshops umzusetzen und euer Service-Hub-Konto Schritt für Schritt einzurichten.

Voraussetzungen vor dem Workshop

Stellt vor dem Workshop sicher, dass ihr über Folgendes verfügt:

- ☐ [Super-Admin-Berechtigungen](#)
- ☐ [Aktivierte KI-Einstellungen](#)
- ☐ [Eine Service Hub-Lizenz](#)

Abschnitt 1: Support mit Service Hub skalieren

Übung 1: Eine Ticket-Pipeline anpassen

1. Klickt oben rechts auf das Einstellungssymbol.
2. Geht zu **Datenmanagement** und klickt auf **Objekte**.
3. Klickt auf das Dropdown-Menü neben dem Objekt **auswählen** und wählt **Tickets** aus.
4. Öffnet den Tab **Pipelines**. Klickt auf einen **Statusnamen**, um ihn umzubenennen. Passt die Ticket-Statuswerte an eure eigenen Support-Prozesse an.
Empfohlene Start-Status: Neu, Wartet auf Kontakt, Wartet auf uns, Wartet intern, Geschlossen

Übung 2: Einen Help-Desk-Kanal verbinden

Folgt [dieser Anleitung](#), um eure Help-Desk-Kanäle mit HubSpot zu verbinden.

Übung 3: Ein Ticket erstellen und schließen

1. Geht im linken Menü auf **Service** und anschließend auf **Help Desk**.
2. Klickt oben links auf das **+** und anschließend auf **Ticket erstellen**.
3. Verwendet folgende Beispieldaten:
 - a. **Kontaktname:** Noah Kahn
 - b. **Ticket-Status:** Neu
 - c. **Beschreibung:** „Hallo, ich kann mich nicht in mein Paws for Wellness Kundenportal einloggen, um meinen nächsten Therapiehund-Termin einzusehen.“
 - d. **Ticketinhaber:** Weist euch selbst als Ticketinhaber zu.
4. Klickt auf **Erstellen**. Öffnet auf der rechten Seite den Ticket-Bereich.
5. Klickt auf **Ticket-Status** und aktualisiert den Status auf Geschlossen.

Übung 4: Eine Wissensdatenbank erstellen

Für diese Übung könnt ihr entweder eure eigenen Inhalte oder die folgenden Beispieldaten verwenden.

1. Geht im linken Menü auf **Service** und anschließend auf **Wissensdatenbank**.
2. Klickt auf **Artikel erstellen**. Klickt oben in der Mitte auf das **Stiftsymbol** und fügt folgenden Titel ein: *So meldet ihr euch in eurem Paws for Wellness Kundenportal an*
3. Klickt in das Feld: „Welche Frage beantwortet dieser Artikel?“ und ersetzt den Inhalt durch: *Wie melde ich mich in meinem Paws-Portal an?*
4. Fügt im Haupttext des Artikels folgenden Absatz ein:
 - „Geht auf eure Paws-Anmeldeseite und gebt euren Benutzernamen sowie euer Passwort ein. Falls euer Konto gesperrt ist, klickt auf „Passwort vergessen“, um es per E-Mail zurückzusetzen, oder auf „Support kontaktieren“, um mit einem Mitarbeitenden zu sprechen.“
5. Klickt oben links auf **Einstellungen** und anschließend auf **Allgemein**. Verwendet folgende Angaben:
 - **Artikeltitel:** *So meldet ihr euch in eurem Paws for Wellness Kundenportal an*
 - **Artikel-URL:** *test*
 - **Kategorie:** *Fehlerbehebung*
 - **Meta-Beschreibung:** *Meldet euch in eurem Paws for Wellness Portal an, setzt euer Passwort zurück und löst typische Zugriffsprobleme in wenigen Minuten.*
6. Klickt oben rechts auf **Veröffentlichen**. Hinweis: Der Artikel bleibt zunächst ein Entwurf und ist noch nicht live. [Verbindet zuerst eure Subdomain](#), um Wissensdatenbank-Artikel auf eurer Website veröffentlichen zu können.

Übung 5: Einen Customer Agent entwerfen

1. Geht im linken Menü auf **Service** und anschließend auf **Customer Agent**.
2. Klickt auf **Agent einrichten**. Vergebt einen Namen und wählt eine Persönlichkeit für euren Agenten aus.
3. Fügt im Feld **Öffentliche URL** die Startseite eurer Website ein. Aktiviert **Verwandte URLs importieren**, damit der Agent Inhalte eurer Website nutzen kann.
4. Klickt auf **Erstellen**, um den Agenten als Entwurf zu speichern.

Nächste Schritte: Besucht anschließend die [Small Group Coachings „Customer Agent Teil 1“](#) und [„Customer Agent Teil 2“](#). Dort lernt ihr, wie ihr euren Customer Agent weiter optimiert und produktiv einsetzt.

Checkliste nach dem Workshop

Schließt in der kommenden Woche nach dem Workshop die folgenden beiden Einrichtungsschritte ab:

- ☐ Installiert den HubSpot Tracking-Code [anhand dieser Anleitung](#).
- ☐ Verbindet eure Subdomain [anhand dieser Anleitung](#), damit ihr Artikel aus der Wissensdatenbank auf eurer Website veröffentlichen könnt.

Abschnitt 2: Kundenbindung mit Service Hub stärken

Übung 1: Einstellungen für den Customer Success Workspace konfigurieren

Folgt [dieser Anleitung](#), um die Einstellungen eures Customer Success Workspace anzupassen.

Übung 2: Den Customer Success Workspace nutzen

1. Geht im linken Menü auf **CRM** und anschließend auf **Unternehmen**.
2. Klickt oben rechts auf **Unternehmen hinzufügen** und anschließend auf **Neu erstellen**.
3. Verwendet folgende Beispieldaten für das Unternehmen:
 - a. **Unternehmensdomain:** *test.com*
 - b. **Unternehmensname:** *test*
 - c. **Inhaber:** *Weist euch selbst als Inhaber zu.*
4. Klickt auf **Erstellen**.
5. Geht anschließend im linken Menü auf **Service** und dann auf **Customer Success**. Klickt in der oberen Navigation auf **Kunden**.
6. Bewegt den Mauszeiger über das Unternehmen **Test** und klickt auf **Vorschau**.
7. Klickt in der Unternehmensvorschau auf der rechten Seite auf das **Aufgaben-Symbol**. Klickt in das Feld „**Aufgabe eingeben**“ und fügt folgenden Text ein: „*Mit dem Kunden nachfassen.*“
8. Klickt auf **Erstellen**. Klickt in der oberen Navigation auf **Aktionen** und anschließend auf **Aufgaben**. Markiert die Aufgabe als abgeschlossen.

Übung 3: Einen Health Score erstellen

Für diese Übung könnt ihr entweder eure eigenen Daten oder die folgenden Beispieldaten verwenden.

1. Klickt oben rechts auf das **Einstellungssymbol**, dann auf **Customer Success**.
2. Öffnet den Tab **Health Scores**, dann klickt auf **Health Score erstellen**.
3. Klickt oben in der Mitte auf das **Stiftsymbol** und vergibt folgenden Namen:
Paws for Wellness Health Score
4. Öffnet den Tab **Berechnungen** und klickt auf **Zur Einrichtung**.
5. Klickt rechts auf das **Breeze-Symbol** und verwendet folgenden Prompt: „*Ich erstelle den ersten Health Score für mein Unternehmen. Welche Faktoren sollte ich berücksichtigen, um zu beurteilen, wie gesund unsere Kundenbeziehungen sind? Unser Unternehmen bietet [kurze Beschreibung eurer Produkte oder Dienstleistungen] an. Gib mir fünf konkrete Empfehlungen, die sich auf tatsächliche Eigenschaften in HubSpot abbilden lassen – zum Beispiel letzter Kontakt, Anrufrichtung, Anruf- und Meeting-Typ oder NPS –, damit ich sie direkt im Health-Score-Tool von HubSpot verwenden kann. Schlage außerdem für jede Empfehlung eine sinnvolle Punkteverteilung vor.*“
6. Alternativ könnt ihr folgende Beispieldaten verwenden:
 - a. 1:1-Engagement: **Letzter Kontakt liegt weniger als 30 Tage zurück**, +30 Punkte
 - b. 1:1-Anruf-Engagement: **Anruf wurde abgeschlossen**, +45 Punkte
 - c. CSM-Stimmung: **Gesund** (+15), **Neutral** (-5), **Risiko** (-15)
7. Klickt oben rechts auf **Aktivieren**.

Nächste Schritte

Nach dem heutigen Workshop empfehlen wir euch, an einer [Small Group Coaching Session](#) teilzunehmen. In unseren kostenlosen interaktiven Small Group Coachings könnt ihr gemeinsam mit anderen HubSpot-Nutzenden euer Wissen vertiefen und weitere praktische Erfahrungen sammeln.

Schaut euch außerdem die [Breeze Assistant Prompt Library](#) an. Dort findet ihr weitere hilfreiche KI-Prompts, die ihr direkt in HubSpot ausprobieren und an euren eigenen Business-Kontext anpassen könnt.