

# TELENET SOCIALCOM®

## INTEGRATION VON SOCIAL MEDIA IM CONTACT CENTER



### WARUM SOCIAL MEDIA INTEGRATION IM CONTACT CENTER?

Das Kommunikationsverhalten vieler Menschen hat sich mit der Entstehung und Nutzung virtueller sozialer Netzwerke verändert. So wenden sich Ihre Kunden bei Fragen und Problemen nicht mehr unbedingt direkt an Sie, sondern tauschen sich untereinander in

Facebook & Co über Ihre Produkte und Dienstleistungen aus. Für eine bessere Kundenbindung und Neukundengewinnung sollten Sie aktiv partizipieren und einen systematischen Kundenservice im Social Web anbieten. Telenet SocialCom® hilft Ihnen dabei.



#### DIE LÖSUNG

Telenet SocialCom® ermöglicht einen personal- und kosteneffizienten Kundenservice im Social Web. Dafür sorgt der hohe Automatisierungsgrad der Lösung. Telenet SocialCom® überzeugt in folgenden Punkten:

➤ **Ganzheitlichkeit.** Der gesamte Kommunikationszyklus zwischen Kunde im sozialen Netzwerk und Kundenberater wird abgebildet: Vom detaillierten

Monitoring der Netzwerke über die Weitergabe der nach Anliegen klassifizierten Meldungen an die verantwortlichen Kundenbetreuer bis hin zur Rückübermittlung der Antworten ins Ursprungsnetzwerk.

➤ **Offenheit.** Telenet SocialCom® lässt sich aufgrund der Unterstützung zahlreicher Schnittstellen nahtlos in bereits vorhandene Contact Center-Lösungen bzw. Backendsysteme integrieren – und zwar ohne Änderungen der ITK-Infrastruktur. Sie erhalten so mit Telenet SocialCom® neben Voice, E-Mail und Fax einen weiteren Kommunikationskanal zum Kunden.

➤ **Flexibilität.** Aufgrund des modularen Ansatzes ist die Lösung in verschiedenen Funktionsumfängen lieferbar und jederzeit erweiterbar. Darüber hinaus lassen sich die Schnittstellen, die Verfahren zur inhaltlichen Analyse der Meldungen als auch das Reporting und Monitoring individuell an Ihren Bedarf anpassen.

➤ **Klassifikation.** Telenet SocialCom® arbeitet mit einer mehrstufigen Analyse zur inhaltlichen Kategorisierung, Priorisierung und Zuordnung von Meldungen. Meldungen werden in einem hohen Maße korrekt erkannt und zugeordnet.

➤ **Rückkanal.** Im Gegensatz zu vielen anderen Lösungen bietet Telenet SocialCom® den Rückkanal zum Kunden. Erst dieser macht systematische Kundenpflege im Social Web möglich.

#### DIE FUNKTIONSWEISE

➤ **Zuhören:** Umfassendes Monitoring der gewünschten sozialen Netzwerke

➤ **Erfassen:** Sammlung der relevanten Informationen

➤ **Analysieren:** Auswertung und Klassifizierung der erfassten Postings

➤ **Verstehen:** Kategorisierung der Daten gemäß der internen Prozesse

➤ **Bearbeiten:** Zielgenaue Weiterleitung an den richtigen Bearbeiter

➤ **Antworten:** Individuelle über das Vorfalldmanagementsystem vermittelte Kommunikation zwischen Bearbeiter und Kunde im jeweiligen Netzwerk

➤ **Auswerten:** Echtzeit-Überblick durch frei konfigurierbare Statistiken

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Telenet SocialCom® wurde in  
enger Zusammenarbeit mit  
dem CIS der LMU München  
entwickelt.

## DER NUTZEN FÜR SIE

### Kundennähe und Kundenzufriedenheit

Mit Telenet SocialCom® können Sie die gesamte Kommunikation über Ihr Unternehmen und Ihre Produkte in den definierten Netzwerken systematisch, lückenlos und in Echtzeit nachvollziehen. Sie erreichen so Ihre Zielgruppen genau da, wo sie sich aufhalten, und können schnell auf Fragen und Probleme reagieren.

### Kosteneffizienz und schneller ROI durch optimierte Serviceprozesse

Mit Telenet SocialCom® binden Sie soziale Netzwerke nahtlos in Ihre Serviceprozesse ein und bauen keine separate Servicewelt 2.0 auf. Durch die Kategorisierung der Meldungen nach Inhalten und Prioritäten wird die Bearbeitung dringlicher Postings wesentlich beschleunigt. Der hohe Automatisierungsgrad senkt Kosten und führt zu einer schnellen Amortisation Ihrer Investition.

### Hohe Produktqualität durch Kundenzufriedenheitsanalysen in Echtzeit

Mit Telenet SocialCom® erhalten Sie schnell einen umfassenden und vor allem hochaktuellen Überblick über das Ansehen Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte bei Ihren Kunden. So ersparen Sie sich kostspielige, schnell veraltete und durch die Befragungsmethoden oft verzerrte Marktforschungen. Produkte und Dienstleistungen können auf Basis der Rückmeldungen gezielt verbessert werden.

### Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle

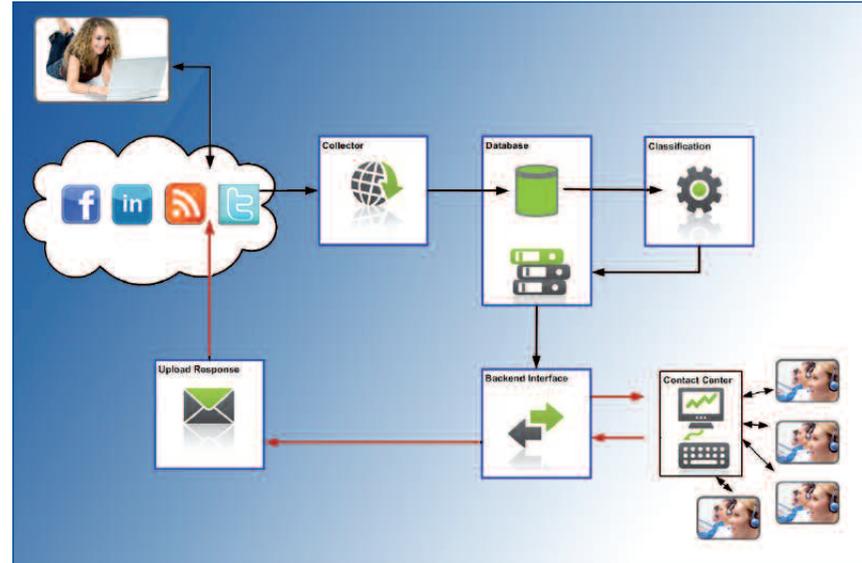
Mit Telenet SocialCom® erschließen Sie neue und insbesondere junge und finanzstarke Zielgruppen. Darüber hinaus pflegen Sie Ihr Image als modernes Unternehmen.

## DIE FEATURES

- Flexibel konfigurierbare Importmöglichkeiten aus verschiedenen Datenquellen (Facebook, Twitter und andere soziale Netzwerke, Foren, Microblogs etc.)
- Mehrstufige Analyse zur inhaltlichen Kategorisierung und Priorisierung:
  - Identifikation der Sprache
  - Klassifikation der Stimmung nach positiv, neutral oder negativ
  - Inhaltliche Kategorisierung des Gesamttextes
  - Fehlertolerante Stichwortsuche
  - Alle Verfahren sind sprachunabhängig und können flexibel angepasst werden
- Übergabe der Meldungen an bestehende Contact Center, Customer Relation Management- oder Issue Tracking-Systeme
  - Unterstützung von Enterprise Service Bus Architekturen
  - Anbindung an beliebige Drittsysteme über verschiedene Enterprise Integra-

tion Patterns (JSON, XML, CSV, SOAP, EJBs, IRC, IMap, SMTP, POP3, HTTP u.a.)

- E-Mail-Versand als Alternative für Systeme ohne direkte Schnittstelle
- Rückkanal direkt aus dem verwendeten System zur Übermittlung der Antworten in das soziale Netzwerk, aus dem die ursprüngliche Anfrage kam
- Dashboard mit konfigurierbaren Berichts- und Auswertungsmöglichkeiten
- Mobile Website für den Zugriff über Smartphone oder Tablet



## IMPLEMENTIERUNGSOPTIONEN

- **Kauflösung:** Wir installieren Telenet SocialCom® auf einem Standard Web Server bei Ihnen vor Ort. Die Lösung wird unter Verwendung Ihres eigenen Front-Ends in Ihr Contact Center integriert.
- **Software as a Service (SaaS):** Auch hier wird die Lösung unter Verwendung Ihres eigenen Front-Ends in Ihr Contact Center integriert.
- **Trial:** Sie erhalten Telenet SocialCom® zum Testen auch als Trialversion.

## BERATUNG UND KONZEPT

Entscheidend bei der Implementierung einer Social Media-Lösung ist ein an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden angepasstes strategisches Konzept. Das neue System muss sich nahtlos in die vorhandenen Prozesse einfügen und sie sinnvoll ergänzen. Dazu müssen vorab alle relevanten Fragen gestellt und sorgfältig beantwortet werden. Wir helfen Ihnen in individuellen Workshops bei der Beantwortung – aber auch beim Finden der richtigen Fragen.



Telenet GmbH  
Kommunikationssysteme  
Erika-Mann-Straße 59  
80636 München

Telefon: +49 (0)89 360 73 - 155  
Freecall: +49 (0)800 835 36 38  
E-Mail: marketing@telenet.de  
www.telenet.de