



Telenet SocialCom

verbindet Sie mit Social Media.



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

(Titelseite des Vortrags:
Kurze Begrüßung bzw. Überleitung von einem
anderen Thema. Die Einleitung folgt ab der
nächsten Seite ...)

Ein Kunde
ruft an ...



 **telenet**
interaction for success

Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Stellen Sie sich vor, ein Kunde ruft in Ihrer
Hotline an, weil er ein Problem hat ...

... und 100.000 hören mit.



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

... und 100.000 *potenzielle* Kunden könnten das Gespräch verfolgen und jederzeit nachlesen.

Genau das leisten Facebook, Twitter oder andere soziale Netze im Web, in denen der Kunde sein Problem öffentlich macht.

Die Nutzer dieser Netze bestimmen immer stärker die öffentliche Meinung über ein Unternehmen, seine Produkte und Services.

Daher stellt sich auch gar nicht die Frage, *ob* sich ein Unternehmen mit Social Media beschäftigen muss. Es geht um das *Wie*.

Vor allem, wie können Sie Social-Media *wirtschaftlich* in Ihr Tagesgeschäft integrieren? Unsere Antwort auf diese Frage heißt Telenet SocialCom. Mit dieser Software-Lösung können Sie alle Probleme der Social-Media-Integration in den Griff bekommen.

A man in a white shirt and tie is sitting at a desk with a computer. He is holding his lower back with both hands, indicating pain. The desk has a computer monitor, keyboard, mouse, and a telephone. The background shows a window with vertical blinds.

Facebook auch noch?



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Viele Unternehmen klagen: „Wir haben ja schon Mühe, alle *direkten* Anfragen aus dem Internet zu beantworten. Wen sollen wir denn abstellen, um auch noch Facebook und Twitter zu durchsuchen und auf Vorfälle zu reagieren?“

Wir können Ihnen versichern: Mit Telenet SocialCom ist die Kontrolle des Social Webs auch *ohne* zusätzliche Ressourcen zu schaffen.

Telenet SocialCom

sucht automatisch in Facebook, Twitter, ...



facebook.

twitter 

 **telenet**
interaction for success

Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Unsere Software durchsucht Facebook und Twitter natürlich *automatisch* nach Stichworten, die mit Ihrem Unternehmen, Ihren Produkten oder Services zu tun haben.

Auch Foren und Blogs können durchsucht werden.

Three young women with long hair are gathered around a laptop, looking at the screen with interest and smiles. The woman on the left has blonde hair, the middle one has brown hair, and the one on the right has dark red hair. They are all dressed in dark clothing with white collared shirts underneath. The background is a bright, modern interior with large windows.

Zu viel
Gezwitscher?

 **telenet**
interaction for success

Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

„Ja, aber in Facebook und Twitter wird doch viel Belangloses ausgetauscht. Wie findet denn Telenet SocialCom die wirklich wichtigen Beiträge?“

Telenet SocialCom

findet was wichtig ist.

The screenshot shows a Twitter search interface for the term 'telekom'. At the top, there are navigation options: '← Zurück zum Start' and '+ Diese Suche speichern'. Below this, the search results are titled 'Ergebnisse für telekom' with a tip: 'Tipp: Nutze Operatoren für die erweiterte Suche.' There are four filter tabs: 'Updates' (selected), 'Tweets mit Links', 'Tweets in Deiner Nähe', and 'Leute'. A notification bar indicates '1 neuer Tweet'. The search results list several tweets:

- CTdasradio** (CT das radio) posted 15 minutes ago: '15 Min Warteschleife und der Onlineservice ist auch kaputt. #fail #telekom'. This tweet is highlighted with a green border and labeled 'Relevant'.
- teampointKoeln** posted 4 minutes ago: 'hat weiße iphone 4 mit verfügbar.' This tweet is partially obscured by a pink box.
- Fittus** (@Fittus) posted 2 minutes ago: '@Telekom_hilft Wie sieht es denn mit der Kundencenterapp für Android oder Symbian aus? Wäre eine echt tolle Sache!'. This tweet is highlighted with a pink border and labeled 'Direkte Anfrage'.
- suomarketing** (SUO-Marketing) posted 4 minutes ago: 'Deutsche Post und Vodafone starten Kooperation http://goo.gl/fb/oOTd8'. This tweet is highlighted with a grey border and labeled 'Nicht relevant'.
- skubo** (Chris Garbers) posted 6 minutes ago: '@poleshift In der Schweiz gibt's keine Telekom ;-P'. This tweet is also highlighted with a grey border.

Direkte Anfrage

Relevant

Nicht relevant



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Telenet SocialCom analysiert die gefundenen Texte semantisch und statistisch, sortiert die Beiträge nach Kategorien und zeigt Ereignisse, auf die Sie besonders schnell reagieren sollten.

Web-2.0-Guru gesucht?



telenet
interaction for success

Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

„Aber *wer* sollte denn reagieren, *wer* sollte auf Beiträge im Social Web antworten? Ein Web-2.0-Guru? Oder ein ganzes Team von Social-Media-Spezialisten?“

Nein, Sie sollten *kein* extra Social-Media-Team aufbauen. Das brauchen Sie auch gar nicht, denn Telenet SocialCom leitet den Vorfall automatisch an *die* Stelle weiter, die bei Ihnen ohnehin für die Beantwortung von Kundenanfragen zuständig ist:

Das beste Social-Media-Team ist Ihr Callcenter.



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

An Ihr Contact Center!

Ihre Callcenter-Mitarbeiter beraten Ihre Kunden *täglich* in allen fachlichen Fragen, sie sind stark im Dialog und *verfügen* bereits über die nötige Infrastruktur.

Damit gehört der Social-Media-Kundenservice ins *Contact Center* und *nicht* in die Marketingabteilung.



Verloren im Social Dschungel?


interaction for success

Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

„Gut, aber wie funktioniert das nun konkret?
Müssen die Callcenter-Mitarbeiter ständig in
allen sozialen Netzen angemeldet sein, um ein-
greifen zu können?

Und würden die Mitarbeiter dann wirklich nur
Kundenanfragen beantworten oder auch gleich
die Postings von *privaten* Freunden?“

Telenet SocialCom

sendet die Antwort zurück ins Netz.



Andreas Pothe

Ich finde in den aktuellen Leistungsbeschreibungen für die C&S-Tarife keinen Hinweis mehr auf die Zwangstrennung nach 24 Stunden. Ist die inzwischen entfallen, d. h. eine dauerhafte Verbindung möglich?

Sonntag um 23:52 · Gefällt mir · Kommentieren

Alle 7 Kommentare anzeigen



Mobil-Punkt Hamburger Meile Bei den IP Tarifen erfolgt die Trennung erst nach 180 Tagen. Bei den klassischen Paketen weiterhin nach 24 Stunden.

Gestern um 01:54

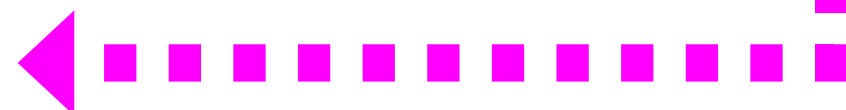


Telekom-hilft Hallo Andreas! Da kann ich mich dem Mobil-Punkt Hamburger Meile nur anschließen: Die Zwangstrennung erfolgt nach 6 Monaten und nicht nach 24 Stunden. Das wäre bei einem IP-Anschluss ja auch ziemlich anstrengend! :-) Markus

Gestern um 02:13 · 1 Person



Contact Center



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Mit Telenet SocialCom sind diese Sorgen *komplett* überflüssig. Die Mitarbeiter Ihres Contact Centers empfangen und beantworten die Nachrichten in der gewohnten Arbeitsumgebung: in ihrem Vorfall-Management-System, CRM-Tool oder auch im E-Mail-Client.

Die Login-Daten für Facebook, Twitter oder andere Netze werden in SocialCom hinterlegt. Unsere Software sendet die Antwort *an das* Netz oder Medium zurück, in dem der Vorfall entstanden ist.

Auch in 140 Zeichen.



#Socialcom transportiert Ihre Antwort zurück ins Netz – in 140 Zeichen. Weitere Infos gibt's bei @Telenet: <http://bit.ly/lZzhoW>



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Dabei berücksichtigt unsere Lösung auch die *Besonderheiten* der einzelnen Netze.

zu nutzen, werden Links verkürzt dargestellt – über sogenannte URL Shortener.

Bekanntlich darf eine Twitter-Nachricht nur 140 Zeichen haben. Um diese 140 Zeichen optimal

Telenet SocialCom

verbindet Social Media mit Ihrem Kundenservice.
Ohne parallele Strukturen und neues Personal.



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Telenet SocialCom generiert zahlreiche wirtschaftliche Vorteile. Vor allem aber gewinnt das *Image* Ihres Unternehmens, wenn Sie die Social-Media-Nutzer ernst nehmen und professionell betreuen.

Wenn Sie in *Echtzeit* auf ein Ereignis reagieren und das Problem des Kunden lösen, wird sich diese Nachricht schnell verbreiten.



Telenet SocialCom macht gute Nachrichten.



Präsentation Telenet SocialCom von Texplain. Stand vom 24. Mai 2011.

Nicht nur über das ursprüngliche Netz sondern auch über Blogs und Foren, in denen darüber berichtet wird.

Von diesem positiven Netzeffekt wird Ihr Unternehmen nachhaltig profitieren.

Gerne beraten wir Sie ausführlich zu allen Fragen der Social-Media-Integration. Wir freuen uns, Ihnen zu zeigen, wie Sie mit Telenet SocialCom *gute Nachrichten* verbreiten.