



OpenScape Contact Center Social Media Solutions

Nutzen Sie soziale Medien in Ihrem Contact Center als weiteren Kontaktkanal – für besseren Service, hochklassigen Support und mehr Umsatz

Kurzbeschreibung

Mit OpenScape Contact Center Social Media Solutions können Agenten und Führungskräfte soziale Medien genauso nutzen wie andere Kontaktkanäle auch.

Wichtige Merkmale

- Überwachung sozialer Medien durch Schlagwortsuche
- Analyse, Kategorisierung und Priorisierung sozialer Medien
- Weiterleitung relevanter Informationen aus sozialen Medien an Agenten mittels Multi-Channel-fähiger, skill-basierter Routing-Engine
- Agenten können mit der bekannten Oberfläche von OpenScape Contact Center Agent Desktop Social Media-Beiträge einsehen und beantworten
- Führungskräfte erhalten über die bestehende OpenScape Contact Center Manager Desktop-Oberfläche Echtzeit- und historische Berichtsdaten über soziale Medien

Treten Sie mit Kunden und Multiplikatoren in sozialen Netzwerken in Kontakt, um erstklassigen Kundenservice zu liefern und Ihre Marke zu schützen.

Ob es Ihnen gefällt oder nicht: Ihr Unternehmen muss mit Menschen umgehen, die jederzeit bereit und fähig sind, ihre Meinung über Produkte und Services aus Ihrem Hause kundzutun – und dabei Gutes oder Schlechtes äußern können. Und so müssen Kundenservice- und Support-Organisationen einen ständigen Strom an Social Media-Beiträgen berücksichtigen, die an öffentlichen Stellen stehen und großen Einfluss ausüben können.

OpenScape Contact Center Social Media Solutions wurden dafür entwickelt, Ihnen bei der Navigation durch das soziale Web zu helfen, folgenreiche Beiträge zu finden und mit diesen schnell und effizient mit bestehenden Contact Center-Ressourcen umzugehen.

Twitter-Integration

Unsere Lösung zur Twitter-Integration bindet Echtzeitinformationen von Twitter ein, damit Ihre Agenten einen besseren Service erzielen oder mehr Produkte verkaufen können. An Ihr Unternehmen gesendete Tweets können nach Schlagwörtern und/oder Hashtags analysiert und dann, mit dem skill-basierten Routing von

OpenScape Contact Center, dem am besten geeigneten Agenten zugeteilt werden. Die Tweets werden im Agent Desktop angezeigt und die Interaktionen mit standardmäßigen Monitoring- und Reporting-Tools überwacht.

Man kann auch einen Schritt weiter gehen und den Twitter-Datenverkehr generell und uneingeschränkt („Twittersphäre“, „Twittersversum“) mit einer Plattform zur Verfolgung sozialer Medien überwachen. So können alle Tweets – von jedem Konto, mit oder ohne Hashtags – die auf Ihr Produkt oder Ihre Marke eingehen, erfasst, gefiltert und zur Bearbeitung an das Contact Center weitergeleitet werden.

Die Interaktionen in sozialen Medien lassen sich noch individueller gestalten, wenn Ihre Agenten wertvolle Informationen erhalten. So kann dem Agenten z. B. das Twitter-Profil der betreffenden Person (Twitter-Historie, Zahl der Follower), Kontaktdaten von LinkedIn und Ortsdaten von Google Latitude eingeblendet werden, damit er zielgenau eingreifen kann.

Agenten können Tweets über das Twitter-Konto des Unternehmens beantworten und dabei auf Scripts oder andere Agenten-Tools zurückgreifen. Bei Bedarf können sie einen Rückruf oder die Kommunikation über andere Medien vorschlagen.

Bauen Sie Ihre Beziehung zum Kunden aus – zu seinen Bedingungen

Treffen Sie Kunden und Interessenten „zu Hause“ – in ihren sozialen Netzwerken



„Unternehmen müssen sich darüber klar werden, dass soziale Medien mehr als ein Ziel für Marketingkampagnen zur Gewinnung von Interessenten sind. Mittlerweile kombinieren Unternehmen die Nutzung sozialer Medien mit dem Kundenservice und anderen ertragsfördernden Initiativen, um zwischen Unternehmen und Kunde eine Beziehung aufzubauen, die für beide Seiten mehr bietet.“

Sheryl Kingstone
Yankee Group

Die Yankee Group hat wegweisende Untersuchungen darüber angestellt, in welche Richtung soziale Medien das Konsumentenverhalten lenken und wie Unternehmen in einer vernetzten Welt erfolgreich sein können:

- 80 Prozent sind der Meinung, dass Unternehmen soziale Netzwerke sondieren sollten, um zu erfahren, was über sie geäußert wird
- 70 Prozent der Konsumenten würden über soziale Medien gerne Fachleute aus Unternehmen erreichen
- 58 Prozent der Konsumenten stimmen darin überein, dass eine regelmäßige Kommunikation mit Unternehmen über soziale Netzwerke die Kundentreue zu diesen Unternehmen steigert
- 67 Prozent der Mitarbeiter benötigen mehr Tools, um ihre geschäftliche Kommunikation in sozialen Netzwerken nachzuverfolgen und zu verwalten

Proaktive Kundenbetreuung

Mit OpenScape Contact Center Social Media Solutions können Sie systematisch auf Kunden zugehen, die eine schlechte Erfahrung gemacht haben. Sie können sämtliche Tools des Contact Centers ausschöpfen, um die Kundenerfahrung zu verwalten und aufzuzeichnen, bevor sich ein verärgelter Kunde meldet – oder auch, ohne dass er sich überhaupt meldet.

Vorteile

- Richten Sie die Interaktion auf Ziele, wo sich die Kunden sammeln
- Gehen Sie aktiv auf negative Beiträge ein, bevor diese ein Eigenleben entfalten
- Durch Nutzung der bestehenden Agent Desktop-Oberfläche entsteht kaum Schulungsaufwand
- Analysieren und überwachen Sie Interaktionen in sozialen Netzwerken genauso wie alle anderen Kontaktkanäle
- Erfassen und steuern Sie die öffentliche Wahrnehmung Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte mit Contact Center-Personal, das für Kundenservice- und Support-Leistungen bereits ausgebildet ist

© 2012 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand 01/2012

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ist ein Markenlizenznehmer der Siemens AG.