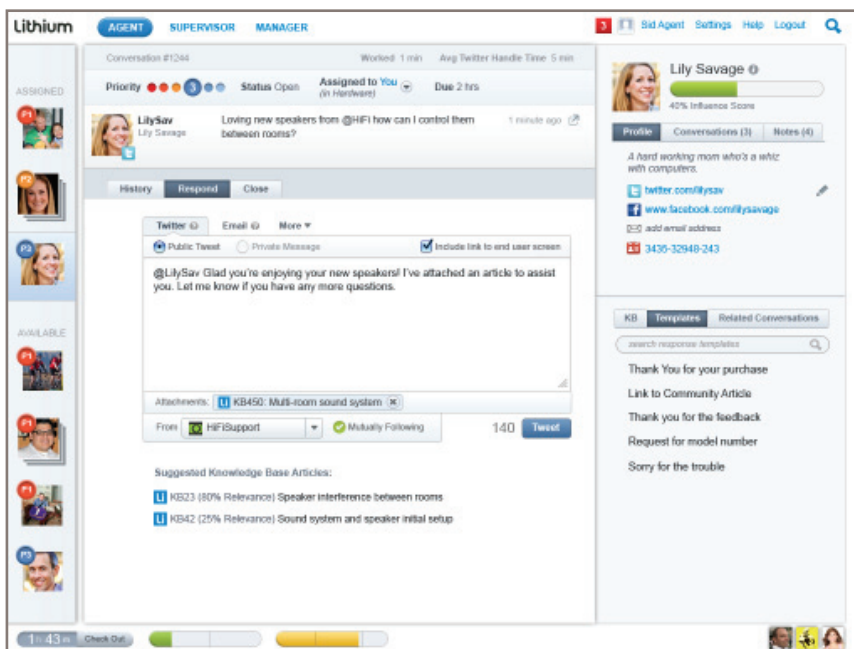


Lithium Social Web

Kosteneffektive Problemlösung in sozialen Netzwerken

Lithium Social Web ist eine Social Media-Managementplattform, die Kundenservicemitarbeitern die schnelle Reaktion auf Posts in sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter, Lithium-Communitys, Branchenforen und anderen sozialen Plattformen ermöglicht.

Die Verbraucher sind heute besser informiert, selbstbewusster und stärker vernetzt als je zuvor und äußern daher auch offener ihre Meinung, die sich über soziale Medien in beispiellosem Tempo verbreitet. Dennoch gehen Brands auf mehr als 70 Prozent der bei Twitter geäußerten Beschwerden nicht ein¹. Außerdem gibt fast die Hälfte der Verbraucher an, dass sie wegen der Möglichkeit, soziale Medien zu nutzen, eher geneigt sind, von negativen Erfahrungen mit Brands zu berichten².



Lithium Social Web wurde von Grund auf für die speziellen Anforderungen von Kundenserviceteams konzipiert. Das Tool erkennt und priorisiert Posts und leitet sie an das zuständige Team weiter.

Die Kundenbetreuer können anschließend in dem sozialen Netzwerk auf den Post eingehen, aus dem dieser stammt.

Das Besondere an Lithium Social Web: Servicemitarbeiter können problemlos auf Community-Inhalte zurückgreifen und sie in ihren Antworten übernehmen. Die Kunden schätzen dies, da sie sich zunehmend Antworten und Tipps von anderen Verbrauchern wünschen. Auch die Brands profitieren davon, wenn sie Kunden an kostengünstige Onlinekanäle verweisen können, in denen sie leicht die gewünschten Antworten erhalten.

1. Maritz Research

2. CMO Council

Lithium

Die Lösung für Social Support-Teams

Lithium Social Web wurde für große Unternehmen entwickelt, um große, dezentrale Teams betreuen zu können. Jedem Mitarbeiter stehen aufgabenspezifische Funktionen zur Verfügung:

Servicemitarbeiter

Lithium Social Web kann umfangreiche soziale Interaktionen verarbeiten. Durch Case Locking werden Konflikte vermieden, wenn mehrere Mitarbeiter auf Beschwerden antworten möchten.

Teamleiter

Verfolgung von Servicemitarbeiter-Kennzahlen wie CSAT, Problemlösungsdauer und Anzahl der bearbeiteten Fälle sowie Gruppenkennzahlen wie Flush Rate, Queue Backlog und NPS.

Manager

Kennzahlen zu Kundenproblemen bei sämtlichen Produktlinien und im Social Web. Hochentwickelte Visualisierungstools liefern einen Überblick über wichtige Bereiche, offene Vorgänge und Teams, die Unterstützung benötigen.



Lithium Social Web

Kosteneffektive Problemlösung in sozialen Netzwerken

Konzentration auf wichtige Posts

Kunden überschütten Unternehmen regelrecht mit Brand- und Produkt-nennungen, doch viele Posts verlangen von Brandseite gar keine Reaktion. Durch intelligente Filterung können implizite von expliziten Hilfesuchen unterschieden werden. Relevante Posts werden priorisiert und an das zu-ständige Team weitergeleitet. Durch maschinelles Lernen kann das Produkt gezielter eingesetzt werden.

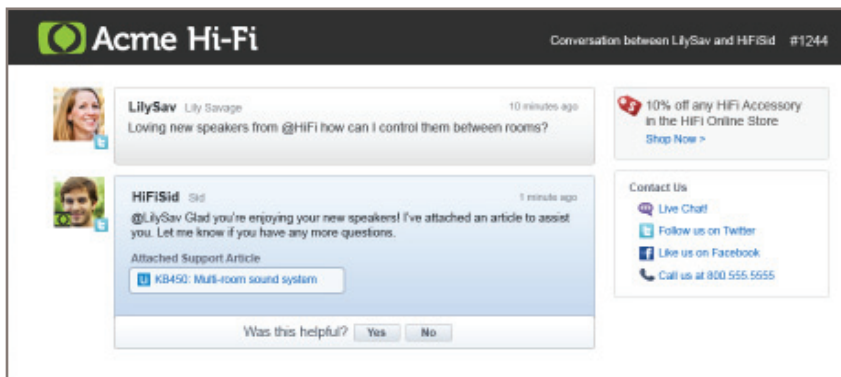
Management des Kommunikationsprozesses

Lithium betrachtet Posts als Teil der sozialen Kommunikation. Sobald Service-mitarbeiter einen Post bearbeiten, wird die Nachricht aus den übrigen Warte-schlangen des Serviceteams entfernt. Kundenantworten werden automatisch an den ursprünglichen Servicemitarbeiter weitergeleitet und an den Anfang der Warteschlange gesetzt. Mithilfe der erweiterten Workflowfunktionen können Servicemitarbeiter Kundenkommunikation beantworten, teilen, de-duplizieren, zusammenführen, eskalieren, erneut zuweisen oder freigeben.

Beantwortung von Kundenmeldungen

Wenn Kunden ihr Anliegen bei Twitter äußern, antworten die Brands ebenfalls bei Twitter. Manchmal wäre es jedoch besser, wenn der Kunde längere Antworten oder den vollständigen Kommunikationsverlauf erhalten würde. Lithium Social Web generiert dynamisch für jede Kommunikation eine Webseite, auf der der gesamte Diskussionsthread sowie zusätzliche Links und Ressourcen angezeigt werden, die das Unternehmen bereitstellen möchte:

- Links zu nützlichen Informationen
- Umfragen zur Feststellung der Kundenzufriedenheit
- Gutscheine als Entschädigung für verärgerte Kunden
- Produktangebote zur Umsatzsteigerung



Lithium

Lithium Social Web ist Teil einer umfassenden Social Support-Lösung

Hilfe zur Selbsthilfe:

Anhand der informativsten Com-munity-Diskussionen in Knowledge Base-Artikeln können Kunden schnell die gewünschten Antworten finden.

Peer-to-Peer Support:

Durch die Gewinnung von Kunden als freiwillige Supportmitarbeiter können die Servicekosten gesenkt werden.

Social Web-Integrationen:

Dank der Vernetzung von Kunden mit Superfans eines Brands durch Facebook- und Twitter-Integration gehen weniger Anfragen beim Kontakt-Center ein.

Effizienz des Kontakt-Centers:

Mitarbeiter des Kontakt-Centers können Fragen schneller und in größerer Zahl beantworten, wenn ihnen Lösungsvorschläge aus Communitys zur Verfügung gestellt werden.



Lithium Social Web

Kosteneffektive Problemlösung in sozialen Netzwerken

Verknüpfung mit Informationen aus Lithium-Communitys

Lithium Social Web empfiehlt, Links zu hilfreichen Inhalten aus Lithium-Communitys in die Antworten einzufügen. Somit kann Kunden anhand jedes Diskussionsthreads demonstriert werden, wie die selbstständige Suche nach Antworten in kostengünstigeren Kundenservicekanälen funktioniert.

Beantwortung von unbeantworteten Community-Fragen

In jeder Community bleibt ein bestimmter Anteil von Fragen unbeantwortet. Das Zufriedenheitsniveau und die One-to-Many-Umleitung können durch die automatische Weiterleitung von unbeantworteten Fragen an Kundenservice-mitarbeiter verbessert werden. Höhere Beantwortungsquoten veranlassen Kunden dazu, zu der Community zurückzukehren, in der Superfans und Community-Mitglieder die meisten Kundenfragen beantworten.

Überwachung, Messung und Steuerung der Leistung

Nur wenige Social Media-Managementsysteme bieten Teamleitern die Tools, die Sie zur Überwachung und Steuerung der Teamleistung benötigen. SLA-Dashboards benachrichtigen die Manager, wenn die Antwortzeiten die Zielvorgaben nicht erfüllen. Lithium Social Web liefert das Dashboard, die Kennzahlen und die Echtzeitkontrollmechanismen, die ein Teamleiter für den reibungslosen Ablauf aller Prozesse benötigt. Es können Out-of-the-Box-Berichte exportiert werden, in denen Diskussionen, Maßnahmen der Servicemitarbeiter und Kundenzufriedenheitsdaten zusammengefasst werden.



Bewältigung von starken Anstiegen bei Serviceanfragen

Wenn sich Kundenbeschwerden oder Serviceprobleme häufen, können Teamleiter gleichzeitig mehreren Empfängern antworten. Mit der Massenantwort-Funktion kann schnell auf Probleme reagiert werden, bevor diese außer Kontrolle geraten. Außerdem können Teamleiter an Mitarbeiter weitergeleitete Anfragen dynamisch neu zuweisen, um in Echtzeit die Arbeitslast zu steuern.

Lithium



Lithium Social Web

Kosteneffektive Problemlösung in sozialen Netzwerken

Planung und Veröffentlichung von Ankündigungen

Wichtige Neuigkeiten, Produktupdates und Service-Bulletins sollen angekündigt werden. Mit Lithium Social Web können Autoren gleichzeitig Nachrichten von mehreren Twitter- und Facebook-Konten aus verfassen, planen und senden. Brands können die Reaktionen auf veröffentlichte Nachrichten verfolgen, darunter Re-Tweets, Antworten, Follows, Likes, Shares und Kommentare.



Integration in Kundenbetreuungssysteme

Kundenbetreuungsabteilungen nutzen bestehende Prozesse, Systeme und Berichte. Lithium setzt für Interaktionen in sozialen Medien traditionelle Fallbearbeitungsfunktionen in Verbindung mit Zuweisung, Priorisierung, Flushing, Auditing und Reporting ein. Die Schnittstelle und das Back-End wurden jeweils für den Austausch von Daten mit externen Systemen wie Salesforce entwickelt. Die Salesforce-Integration verwendet eindeutige Kunden-IDs, um die Systeme zu verknüpfen und Lithium Social Web-Kommunikation direkt in den Salesforce-Kundendatensätzen anzuzeigen.

Einbindung von Antworten in die allgemeine Social Support-Strategie

Die Social Customer Experience besitzt zahlreiche Berührungspunkte, sollte jedoch nicht unzusammenhängend sein. Lithium kann im Internet, in Communitys und in sozialen Netzwerken einen nahtlosen Service bieten, der die Kundenzufriedenheit verbessert und die Kosten für die Betreuung von Kunden in sozialen Kanälen senkt.

Lithium

Über Lithium

Mithilfe der Social Solutions von Lithium können die weltweit angesagtesten Brands dynamische Online-Communitys aufbauen, in denen überzeugte Social Customers aktiv sind. Lithium bietet Kunden wie AT&T, BT, Best Buy, Indosat, Sephora und Telstra Lösungen zur Erschließung des wirtschaftlichen Potenzials von sozialen Netzwerken. Engagierte Social Customers bilden wertvolle Ressourcen für Marketing, Produktentwicklung, Vertrieb und Kundenservice.

Weitere Informationen

Wenn Sie weitere Informationen zu Lithium wünschen oder eine Präsentation anfordern möchten, wenden Sie sich an Ihren Sales Consultant oder informieren Sie sich auf lithium.com.

Lithium

lithium.com | 6121 Hollis Street, Suite 4, Emeryville, CA 94608 | Tel 510.653.6800 | Fax 510.653.6801
© 2012 Lithium Technologies, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

