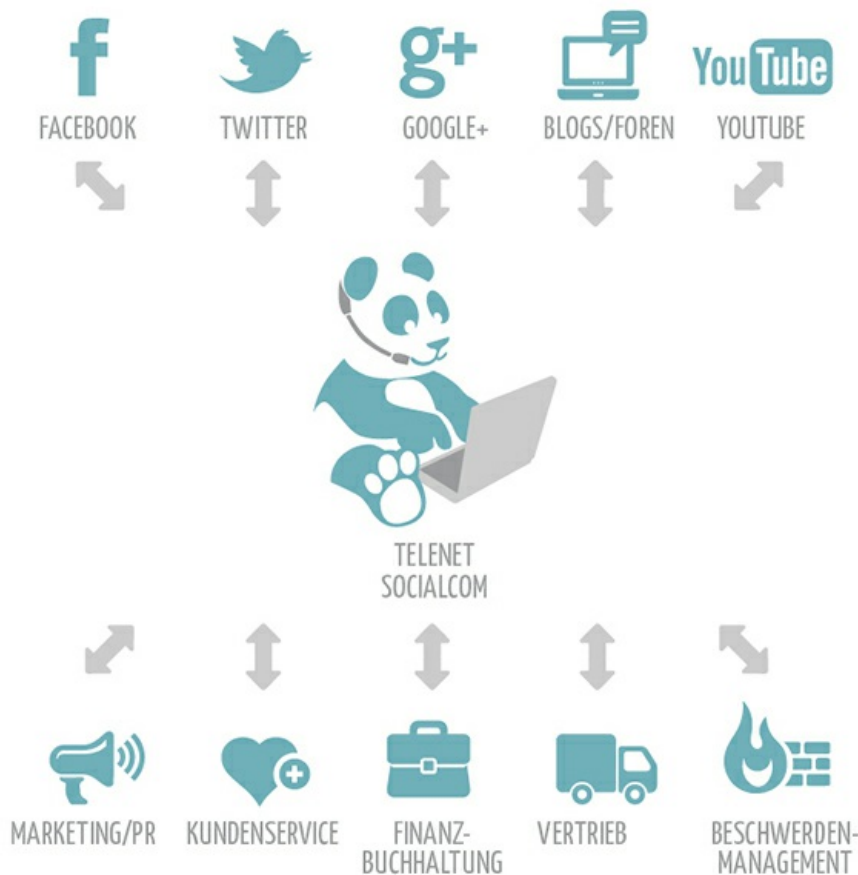


SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

DIE SCHALTZENTRALE FÜR MODERNE KUNDENBEZIEHUNGEN



DAS PRODUKT IM ÜBERBLICK

Mit **Telenet SocialCom**[®] wird der ganze Kommunikationszyklus zwischen Kunde im sozialen Netzwerk und Mitarbeiter abgebildet:

- Umfassendes Monitoring der gewünschten sozialen Netze auf Basis neuester statistischer und semantischer Klassifikationsverfahren.
- Auswertung und Vorklassifizierung der gesammelten relevanten Meldungen nach Sprache, Stimmung, Kategorie des Gesamttextes und vorkommenden Stichworten sowie vieles mehr.
- Zusatzfeatures sind z.B. die Festlegung eines firmeneigenen Influencerstatus oder der international etablierte Klout-Score sowie automatisierte Übersetzungen in über 78 Sprachen.
- Unterschiedliche Bearbeitungs- und Antwortmöglichkeiten der Meldungen durch den

- Bearbeiter direkt auf der Telenet SocialCom-Benutzeroberfläche (Webfrontend).
- Weiterleitung und Posting der Antwort im „Ursprungs“-Netzwerk.
 - Auswertung der Kommunikation in den sozialen Netzen mit Echtzeit-Überblick durch frei definier- und konfigurierbare Berichts- und Auswertungsmöglichkeiten u.a. mit firmeneigenen KPIs.
 - Das System ist auf Ihre Inhalte vortrainiert und kann mit geringem Aufwand bei neuen Anforderungen problemlos und in Echtzeit nachtrainiert werden.
 - Durch die Mehrmandantenfähigkeit lassen sich unterschiedliche Projekte oder Kunden steuern. Die Trainingsfunktion „Sandbox“ dient der schnellen Einarbeitung.

Telenet SocialCom® ist in unterschiedlichen Funktionsumfängen verfügbar und lässt sich gemäß Ihren konkreten Anforderungen individuell konfigurieren. Das Produkt ist als Lizenz- oder SaaS-Modell verfügbar.

DER NUTZEN FÜR SIE

- Kundennähe und Kundenzufriedenheit
- Kosteneffizienz und schneller ROI durch optimierte Serviceprozesse
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Verkürzte Reaktionszeiten
- Höhere Produktivität
- Effizienter Personaleinsatz
- Geringer Schulungsaufwand
- Kein externer Support notwendig
- Keine Infrastrukturänderungen
- Gutes Reputationsmanagement

SIE HABEN FRAGEN ODER BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN?

Gerne zeigen wir Ihnen unsere Lösung auch in einem Live-Webcast oder bieten Ihnen diese zum Testen auch als Trialversion an. Bitte wenden Sie sich an unseren Sales Manager Michael Koppmann, Tel: +49 89 360 73-120, E-Mail: m.koppmann@telenet.de.

SOCIAL MEDIA CRM- INTEGRATION

VON DER HOTLINE ZUM CONTACT CENTER 2.0



DAS PRODUKT IM ÜBERBLICK

Mit **Telenet SocialCom®** verfolgen wir eine offene Integrationsstrategie. Ergänzen Sie das Social Media Management durch folgende Features:

- Zielgenaue Weiterleitung der Meldungen über das bereits vorhandene Vorfalldatenbanksystem (UHD, Ticketing, CRM) an die für die jeweiligen Themen verantwortlichen Bearbeiter oder Bearbeitergruppen durch automatisierte oder manuelle Kategorisierung der Daten gemäß den internen Prozessen.
- Ihre vorhandene Arbeitsoberfläche (UHD, Ticketing, CRM) kann zum Bearbeiten und Beantworten der Anfragen genutzt werden. **Telenet SocialCom®** dient im Wesentlichen nur zur administrativen Konfiguration des Systems und läuft automatisiert im Hintergrund.
- Verschiedene Bearbeiterstadi ermöglichen die transparente Betrachtung auf

Managementebene.

- Eine Anbindung an beliebige Drittsysteme über verschiedene Enterprise Integration Patterns (JSON, XML, CSV, SOAP, EJBs, IRC, IMap, SMTP, POP3, HTTP u.a.) sind möglich.
- Für Spezialisten außerhalb des klassischen Contact Centers besteht der E-Mail-Versand als Alternative zur Bearbeitung.

Telenet SocialCom® ist in unterschiedlichen Funktionsumfängen verfügbar und lässt sich gemäß Ihren konkreten Anforderungen individuell konfigurieren. Das Produkt ist als Lizenz- oder SaaS-Modell verfügbar.

DER NUTZEN FÜR SIE

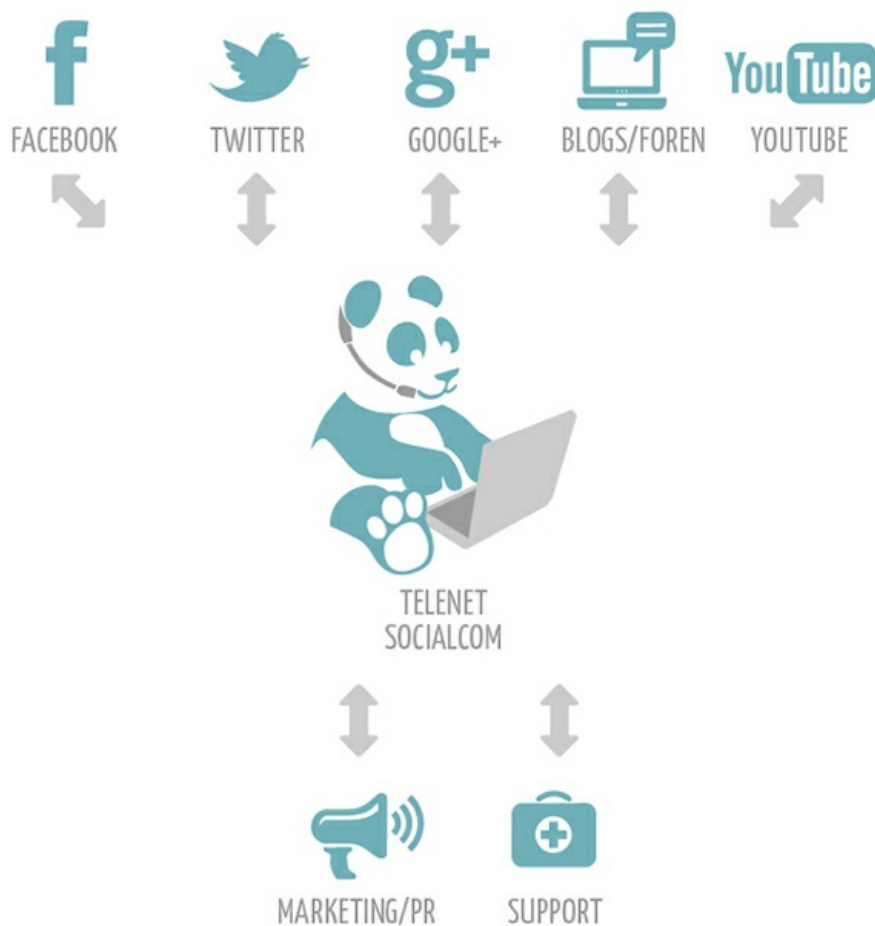
- Kundennähe und Kundenzufriedenheit
- Kosteneffizienz und schneller ROI durch optimierte Serviceprozesse
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Verkürzte Reaktionszeiten
- Höhere Produktivität
- Effizienter Personaleinsatz
- Geringer Schulungsaufwand
- Kein externer Support notwendig
- Keine Infrastrukturänderungen
- Gutes Reputationsmanagement

SIE HABEN FRAGEN ODER BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN?

Gerne zeigen wir Ihnen unsere Lösung auch in einem Live-Webcast oder bieten Ihnen diese zum Testen auch als Trialversion an. Bitte wenden Sie sich an unseren Sales Manager Michael Koppmann, Tel: +49 89 360 73-120, E-Mail: m.koppmann@telenet.de.

SOCIAL MEDIA REDAKTIONSSYSTEM

ALLE KANÄLE UND PLATTFORMEN AUF
EINEN KLICK



DAS PRODUKT IM ÜBERBLICK

Mit dem Redaktionssystem von **Telenet SocialCom**[®] posten Sie multimediale Inhalte wann und in welchen Netzwerken Sie wollen. Features wie der bit.ly Link-Shortener oder die Möglichkeit des Targetings erleichtern das Handling.

Telenet SocialCom[®] ist in unterschiedlichen Funktionsumfängen verfügbar und lässt sich gemäß Ihren konkreten Anforderungen individuell konfigurieren. Das Produkt ist als Lizenz- oder SaaS-Modell verfügbar.

DER NUTZEN FÜR SIE

- Kundennähe und Kundenzufriedenheit
- Kosteneffizienz und schneller ROI durch optimierte Serviceprozesse
- Wettbewerbsvorteile durch neue Kommunikationskanäle
- Verkürzte Reaktionszeiten
- Höhere Produktivität
- Effizienter Personaleinsatz
- Geringer Schulungsaufwand
- Kein externer Support notwendig
- Keine Infrastrukturänderungen
- Gutes Reputationsmanagement

SIE HABEN FRAGEN ODER BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN?

Gerne zeigen wir Ihnen unsere Lösung auch in einem Live-Webcast oder bieten Ihnen diese zum Testen auch als Trialversion an. Bitte wenden Sie sich an unseren Sales Manager Michael Koppmann, Tel: +49 89 360 73-120, E-Mail: m.koppmann@telenet.de.