

## **P r e s s e i n f o r m a t i o n**

### **Social Media = Pleiten, Pech und Pannen?**

**Telenet zeigt auf der Contact Center Trends, wie der Service 2.0 gelingt**

**München, 11. August 2011. Kunden fordern zunehmend den Service im Social Web und schaffen sich diesen notfalls sogar selbst. Wie Unternehmen mit Hilfe technischer Lösungen leicht und systematisch in den sozialen Netzen aktiv werden können, zeigt Telenet am 28. und 29. September auf der Contact Center Trends in der Commerzbank-Arena Frankfurt/Main. In Vorträgen, Live-Demonstrationen und Gesprächen können Besucher insbesondere das Leistungsspektrum der Social Media-Lösung Telenet SocialCom® kennenlernen.**

„Mit der von uns entwickelten Lösung Telenet SocialCom® ist es ein Leichtes, Social Media-Kanäle in die eigene Kundenkommunikation einzubinden – egal ob diese über ein Contact Center oder unternehmensintern über Ticketing- oder CRM-Systeme organisiert wird. Unsere Lösung übernimmt dabei alle wesentlichen Prozess-Schritte: vom Monitoring der sozialen Netze über die einordnende Klassifizierung der Postings und Kommentare und die interne Weiterleitung an die Themenverantwortlichen bis hin zur Rückübermittlung der Antwort in die Ursprungsquelle“, so Anja Bonelli, Business Development Executive bei der Telenet GmbH Kommunikationssysteme.

#### **Telenet-Vortrag „It’s a conversation, not a platform!“ im „Dialogforum“**

Anja Bonelli zeigt am 28. September (1. Messetag) um 14.30 Uhr im Rahmen des Dialogforums „Social Media“, vor welchen Herausforderungen Unternehmen stehen und wie sie diese leicht meistern können.

#### **Live-Präsentation von Telenet SocialCom® im „Teletalk Demoforum“**

Im Teletalk Demoforum zeigt Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation bei Telenet, die wesentlichen Funktionalitäten von Telenet SocialCom®. Termine sind der 28. September (1. Messetag) 15.00 Uhr sowie der 29. September (2. Messetag) 10.00 Uhr.

## Weitere Präsentationen am Messestand

Am Messestand der Telenet können sich Besucher unter anderen zu folgenden Themen informieren:

- Social Media im Kundenservice – Perfekte Kundenbetreuung auch im Social Web
- Kundentelefon 2011 – Innovative Self Services mit den Telenet Voice Solutions
- Kostenfreie Warteschleife – Ihre gesetzeskonforme Lösung von Telenet
- Test und Monitoring im Contact Center – Die Servicequalität beginnt bei der Technik

## Pressetermine und Interviewpartner

Anja Bonelli, Business Development Executive, Dr. Florian Hilger, Leiter Innovation, und Jürgen Day, Account Manager Sprachdialogsysteme, stehen Ihnen für vertiefende Gespräche zu unseren Lösungen zur Verfügung. Terminvereinbarungen sind mit Anita Möllering unter 089-36073-155 bzw. unter [a.moellering@telenet.de](mailto:a.moellering@telenet.de) vorab möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.telenet.de/termine/index.html>.

## Über Telenet:

Die Telenet GmbH Kommunikationssysteme ist einer der führenden Spezialisten für Kundeninteraktionslösungen im deutschsprachigen Raum. Das Portfolio umfasst Sprachportale, Sprachdialoganwendungen, Test- und Monitoringlösungen für Contact Center und konvergente Netzwerke, mobile Serviceanwendungen sowie Lösungen für Social Network Integration im Contact Center. Gegründet 1982, verfügt das inhabergeführte Unternehmen aus München über die profunde Expertise eines etablierten Players und pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit bedeutenden Technologieführern aus der Voice- und Telekommunikationsbranche. Weitere Informationen unter [www.telenet.de](http://www.telenet.de).

Pressekontakt:

Anita Möllering  
Marketing Communications Manager  
Tel: 089/360 73 – 155  
Fax: 089/360 73 – 125  
E-Mail: [a.moellering@telenet.de](mailto:a.moellering@telenet.de)

Telenet GmbH Kommunikationssysteme  
Erika-Mann-Straße 59  
80636 München  
<http://www.telenet.de>