

Eine Herausforderung für Unternehmen

Viele Unternehmen sind inzwischen in den Social Media „im Gespräch“.

Gesprächsteilnehmer sind Kunden und interessierte Wegbegleiter, die

- Ihre Erfahrungen austauschen,
- Informationen liefern und damit
- Meinungen und Stimmungen beeinflussen.

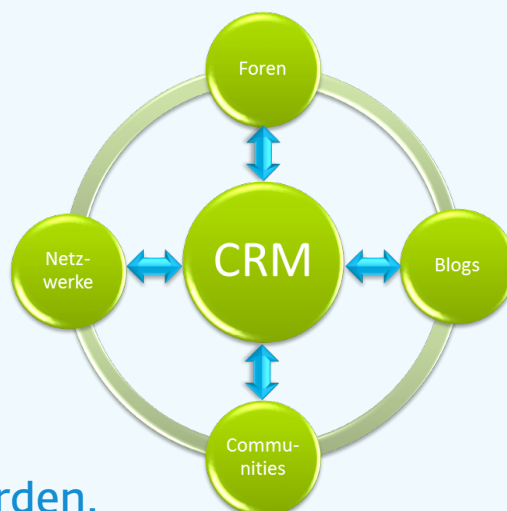
Sich hier einzubringen, wird zunehmend zum Erfolgsfaktor für viele Unternehmen.

Der Einsatz von Social Media-Tools für Monitoring und Analyse ist nur ein erster Schritt. Ohne eine Integration in das Beziehungsmanagement des Unternehmens bleiben wesentliche Potentiale ungenutzt.

Die Bearbeitung gewonnener Informationen bleibt oftmals „Handarbeit“ und angesichts der Mengen „ein Kampf gegen Windmühlen“.

Die Lösung heißt sRMe

Der Link zu den Social Media muss zum integralen Bestandteil von CRM-Systemen werden.



„It's the company's response to the customer's ownership of the conversation.“

(Paul Greenberg)

QS solutions GmbH

Augustinusstraße 11 a
50226 Frechen-Königsdorf

T +49 2234 69 00-0

F + 49 2234 69 00-22

I www.qssolutions.de

E info@qssolutions.de



Das Konzept

Business Logik verbunden mit den Social Media

Kunden stehen im Mittelpunkt der Business-Logik von CRM. Die Verknüpfung von CRM-Systemen mit den Social Media ist ein Schwerpunkt unserer Arbeit. Aber dabei muss es nicht bleiben. sRMe ist universell nutzbar.

Andere Unternehmen sind ebenfalls in den Social Media „im Gespräch“. Nutzen Sie dies und lernen Sie mehr über Ihre Geschäftspartner, Lieferanten und Wettbewerber. Sie werden besser vorbereitet in den Wettbewerb oder die Beschaffung gehen.

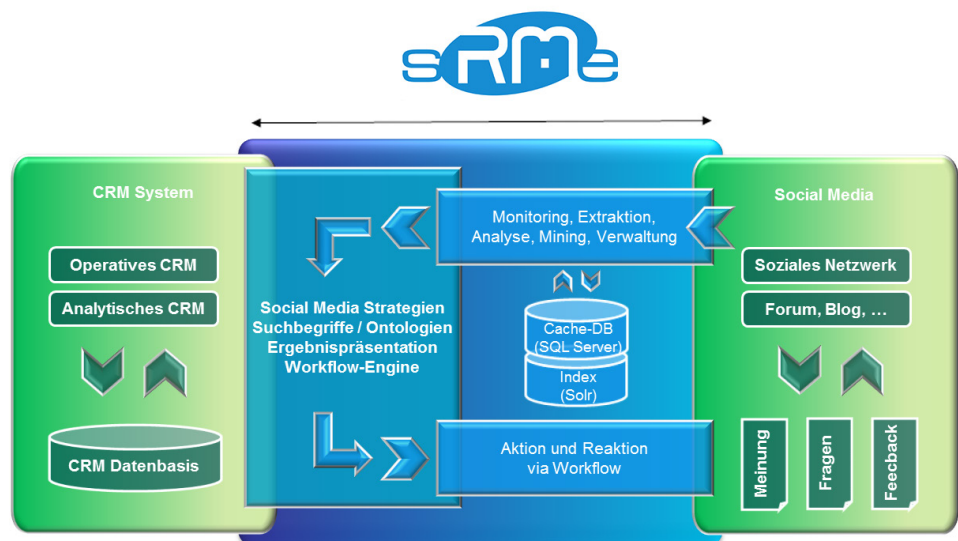
Funktionen

Das Konzept von sRMe umfasst für die CRM-Welt folgende Bausteine:

- CRM-Zugang zu den Social Media
- Definition der relevanten Plattformen
- Monitoring der individuellen Social Media-Welt
- Extraktion und Analyse von Content
- Aufbereitung und Präsentation in CRM
- Workflow-gesteuerte Reaktionen in CRM

**Wir analysieren gemeinsam mit Ihnen den Bedarf
und entwickeln das individuelle Konzept für Sie.**

Technische Umsetzung



Integrationsplattform ist eine der von uns angebotenen CRM-Suiten. Auch eine Integration mit einer bereits bei Ihnen eingesetzten CRM-Software ist möglich.

Social Media Plattformen

Nicht alle Social Media Plattformen sind für jedes Unternehmen relevant.

- Mit sRMe definieren Sie diejenigen Plattformen, in denen sich Ihr Unternehmen engagieren will.
- sRMe bietet technische Bausteine, um verschiedene Plattformen an CRM-Systeme anzuschliessen.



Die verwendeten Technologien sind unterschiedlich. Es werden teilweise von den Plattformen unterstützte standardisierte Schnittstellen verwendet (z.B. Facebook oder Twitter) oder es wird Content über allgemeine Technologien (Crawler) abgerufen.

Text-Mining

Jede Branche hat ihre eigene Begriffswelt. Jedes Unternehmen einer Branche verfeinert und individualisiert diese. Die Bereitstellung der Begriffswelt für die Betrachtung der Social Media ist Voraussetzung für effiziente Text-Mining.

sRMe bildet solche Begriffswelten ab und speichert sie als Basis für weitere Suchen.

Wir nennen diese Begriffswelten Social Data Dictionaries.



Social Data Dictionaries umfassen:

- Suchwörter
- Qualifizierungen
- Gruppierungen
- Synonyme

Der Aufbau von Social Data Dictionaries kann durch manuelle Erfassung oder durch automatisierte Übernahme anderer Informationen erfolgen (z.B. des Artikelstamms eines ERP-Systems).

Module von sRMe

Monitoring und Analyse

Jedes Unternehmen hat andere Informationsbedürfnisse. Mit sRMe definieren Sie individuelle Suchverfahren zur Extraktion interessanter Informationen, die weitergehend analysiert und präsentiert werden sollen.



Wir nennen diese Suchverfahren Social Queries.

Social Queries

- nutzen die Begriffswelt des Social Data Dictionary,
- können auf alle extrahierten Informationen zugreifen,
- bieten verschiedene Facettierungen und können diverse Filter berücksichtigen,
- können bei der Präsentation von Informationen beliebig verwendet werden.

Veränderte Anforderungen an die Analyse können jederzeit über neue oder veränderte Social Queries abgebildet werden. Die Welt der Social Media ändert sich laufend. Sie können immer Schritt halten.

Ergebnispräsentation

Informationen aus den Social Media werden in der CRM-Software präsentiert. Dafür können unterschiedliche Formate verwendet werden.

River

Tag Cloud

Grafik

Aufzählung

Auswertungen können in Social Dashboards individuell zusammengestellt und gruppiert werden. Beliebig viele Social Dashboards können angelegt werden, um die richtigen Informationen für den jeweiligen Empfänger auf einen Blick zu zeigen.

Workflows

Informationen aus den Social Media können bestimmte Prozesse in der „klassischen“ CRM-Welt ausstossen. Der CRM-Anwender kann hierüber entscheiden und diese Prozesse per Knopfdruck aus der Posting-Anzeige heraus starten.

Beispiele hierfür sind:

- Der Vertrieb startet einen Verkaufsprozess für einen Interessenten.
- Das Marketing startet eine Kampagne aufgrund eines Massenphänomens (z.B. Shitstorm).
- Der Service eröffnet eine Case zu einer Frage oder einem Problem.

QS solutions GmbH

Augustinusstraße 11 a
50226 Frechen-Königsdorf

T +49 2234 69 00-0

F +49 2234 69 00-22

I www.qssolutions.de

E info@qssolutions.de

