

SOCIAL ENGAGEMENT

mit Microsoft Dynamics CRM



SOCIAL ENGAGEMENT with Microsoft Dynamics CRM

Mit Microsoft Social Engagement können Herausforderungen in neue Chancen umgewandelt werden. In einer sozial vernetzten Welt kann die Interaktion mit Ihren Kunden überall und jederzeit stattfinden. Microsoft Social Engagement stellt mächtige Werkzeuge für Ihre Mitarbeiter bereit – Social Engagement unterstützt Sie dabei, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie die Menschen über Ihr Unternehmen denken und ermöglicht proaktive Kommunikation über diverse Kanäle mit Kunden, Fans und Kritikern.

Social Engagement ist als eine Erweiterung / Add-On für Microsoft Dynamics CRM oder als Standalone Lösung verfügbar.

ÜBERALL ZUHÖREN

Was wird im Netz über mein Unternehmen, meine Marken und/oder Produkte gepostet? Social Listening (Das Kernmodul von Microsoft Social Engagement) hilft

Ihnen die Wissenslücke zu schliessen. Mit diesem Werkzeug analysieren Sie was effektiv über Sie erzählt wird:

Erfahren Sie, wie die Menschen wirklich über Ihr Unternehmen denken und fühlen. (72% aller Internet-Benutzer sind in den sozialen Medien aktiv. Zu viele um diese zu ignorieren.) Einige Dinge für die es sich lohnt zuzuhören:

- Was denken die Menschen über Ihre Produkte und/oder Ihre Marke?
- Was sagt eine bestimmte Person aus Ihrem Unternehmen? Bsp.: Ihr CEO
- Oder was sagt Ihr Wettbewerb und wie können Sie sich von diesem abheben?

ANALYSIEREN SIE DIE STIMMUNG

Sehr viele Unternehmen verfolgen Beiträge über sich selbst in den Sozialen Medien nicht. Als Folge

davon registrieren sie eine steigende Kundenunzufriedenheit nicht sofort, was unter Umständen zu Kundenverlust, stärkerem Wettbewerbsdruck, sinkenden Umsätzen und schlimmerem führen kann. Hören Sie zu und analysieren Sie die Stimmung. Anhand der gewonnenen Daten Information sind sie allzeit über die Stimmungslage der Interessenten, Kunden, Fans, Partner aber auch Ihrer Kritiker informiert.

- Sehen Sie, wer was und in welchem Kanal über Sie sagt?
- Trennen Sie Ihre Fürsprecher von den Gegnern und setzen Sie Ihre Aktivitäten gezielt ein.
- Analysieren Sie die Daten und erfahren Sie, welche Marktresonanz erzielt wurde. Anhand dieser Analyse bestimmen Sie das weitere Vorgehen.

Engagieren Sie sich

Wussten Sie, dass fast jede zweite Firma die Botschaften, Rückmeldungen und Beiträge von Kunden in den Social Media Kanälen ignoriert?

- Verwenden Sie die das Social Web als Ihr Werkzeug, um wertvolle Informationen über Ihre Kunden zu gewinnen.
- Seien Sie proaktiv und eilen den tollen wie auch negativen Stimmungen voraus.
- Gehören Sie zu den Unternehmen, die die Herausforderungen der modernen Technik annehmen und agieren Sie auf allen Kanälen.



Social Engagement



FUNCTIONS & FEATURES

Microsoft Soziales Engagement ist ein leistungsfähiges Tool im Umgang mit sozialen Medien. Es unterstützt Ihre themenbezogenen Analysen von Meinungstrends in den sozialen Medien. Das Social Engagement bietet Ihnen dabei folgende Möglichkeiten:



Social engagement

Verbessern Sie Ihre soziale Medienpräsenz in den Social Communities und gestalten Sie Ihre Antworten multimedial. Ermöglichen Sie Ihren Teams die Zusammenarbeit in Office-Groups und verbessern Sie Ihre Kommunikation. Generieren Sie ein End-to-End-Kundenerlebnis durch die Integration von CRM Aktionen.

Sentiment analysis

Microsoft Social Engagements (MSE) einzigartige Sentiment-Analyse verwendet ein Maschinenlernmodell, das auf die Sprache und Emotionen der Wortwahl reagiert. Die Emotionen des Textautors werden für jeden Beitrag auf Basis von Wörtern, Phrasen und Symbolen ausgewertet. Zurzeit werden weltweit 20 Sprachen unterstützt. Damit stellen Sie fest, ob es ein positives oder ein negatives Stimmungsbild/ Feedback über Ihr Produkt oder eine Marke gibt. Dies kann entsprechend für die Gestaltung des Messaging- und unterstützend im Verkaufsgespräch hilfreich sein. Das Modell lernt von

Eingaben des Kunden und passt sich an die spezifischen Sprachnuancen und Terminologie des Kunden an.

Buzz-analysis

Intuitive und interaktive Dashboards bieten Auswertungen über Anzahl der Beiträge, Anteil der positiven und negativen Stimmen, Inhaltsanalyse, geographische Muster und vieles mehr. Drill-Down-Analysen ermöglichen interaktives Filtern der Daten an Hand der gewählten Kriterien.

Automated Triage

Das Ziel ist die Erhöhung der Teameffizienz für Vertriebs- und Serviceorganisationen. Das Social Engagement von Microsoft erkennt automatisch die Absicht in sozialen Beiträgen und Triage. Diese werden entsprechend automatisch geroutet und direkt in Ihr CRM importiert. Damit verbessern Sie Ihre Vertriebsperformance, indem Sie frühzeitig neue Verkaufschancen ausmachen können, oder erhöhen Ihren Servicelevel, indem Sie neue potentielle Anfragen vor dem Wettbewerb angehen.



Intelligent Social

Gewinnen Sie auf einen Blick mehr Übersicht mit umfangreichen Analysen inklusive Stimmungsbildern, geographischen Auswertungen und Tag-Cloud-Visualisierungen. Microsofts einzigartige Sentiment-Analyse verwendet ein Maschinen-Lernmodell

welches anhand der Schlüsselwörter die Beiträge bewertet, um zu bestimmen, ob sie positiv, negativ oder neutral bewertet wurden. Automatische Erkennung der Kunden-Absicht in den sozialen Beiträgen und Routing als Anfrage oder Verkaufschance direkt in das CRM



Social Listening

Hören Sie, was die Leute auf der ganzen Welt sagen. In 20 Sprachen über Twitter, Facebook, Instagram, Blogs, Boards, Foren, Videos, Nachrichten Syndizierung und benutzerdefinierte Quellen via RSS.

Wissen Sie, wer Ihre Meinungsmacher sind? Bleiben Sie informiert mit Benachrichtigung über Trendthemen. Trend-Benachrichtigungen informieren Sie über Markttrends in den für Sie wichtigen Sparten. Die von Ihnen gesetzten Postbenachrichtigungen informieren Sie über die Posts anhand der von Ihnen definierten Schlüsselwörter. Mitteilungen und Benachrichtigungen über gepostete Beiträge können so eingerichtet werden, dass Sie diese erst bekommen, wenn die von Ihnen gesetzten Schlüsselwörter erwähnt werden. Auf diese Weise können Sie gezielt weitere Analysen durchführen oder auch sofort mit einem Gegenpost bzw. einer Antwort gegensteuern.

Social CRM

Nutzen Sie mächtige Werkzeuge im Vertrieb, Marketing und in den Service-



Teams. Sie können die gewonnen Informationen in Microsoft Dynamics CRM, auf Dashboards von Microsoft Dynamics-Marketing oder auf beliebige Formulare wie Firmen oder Kampagnen hinzufügen. Integrieren Sie Ihre sozialen Interaktionen in einer End-to-End-Kundenerfahrung mit der Fähigkeit, Leads oder Anfragen aus sozialen Beiträgen zu erstellen. Diese können dann direkt in Microsoft Dynamics CRM importiert und bearbeitet werden.

BEISPIELE

Vertrieb

- Social-Buying-Signale sind eine direkte Chance für den Vertrieb. Ausserdem lassen sich aus den Gesamtdaten die Trends erkennen.
- Überwachen Sie Ihre Key-Accounts und entscheiden Sie rechtzeitig auf Grund der gesammelten Informationen.
- Gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse über die Stärken und Schwächen Ihrer Mitbewerber.

Marketing

- Erkennen Sie frühzeitig, ob eine Schädigung des Markenimages droht und leiten Sie ggf. rechtzeitig die nötigen Schritte ein.
- Identifizieren Sie die Auswirkungen verschiedener Meinungsmacher, priorisieren Sie diese nach Wichtigkeit und bearbeiten Sie diese entsprechend.
- Analysieren Sie die Beiträge zu Ihrer Kampagne und passen Sie diese in Echtzeit an.

- Community Manager können diese Plattform nutzen, um mit den Kunden und Fans via Twitter und Facebook zu kommunizieren.

Service

- Hören Sie dem Kunden über die Sozialen Netzwerke aktiv zu und antworten Sie proaktiv.
- Setzen Sie Warnmeldungen (Alerts), um potenzielle Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu

beseitigen, bevor diese zu Problemen werden.

- Beantworten Sie Kundenanfragen und -Posts über Facebook, Twitter direkt über Microsoft Social Engagement.

Global availability

Microsoft Social Engagement ist für 109 Regionen und für 20 Sprachen erhältlich.

YOUR BENEFITS

- ✓ Folgen Sie Beiträgen auf allen Kanälen
- ✓ Ressourceneinsparungen
- ✓ Schnelle Reaktion
- ✓ Pay Back / Amortisation
- ✓ Wissen was man im Markt über Sie erzählt
- ✓ Kosteneinsparung durch frühzeitige Adaption
- ✓ Einmalige Investition
- ✓ Kundenzufriedenheit steigern
- ✓ Neugewinnung von Kunden
- ✓ Imagepflege und Aufmerksamkeit
- ✓ Den Wettbewerb im Auge behalten und sich von ihm abheben
- ✓ Leadgenerierung



GLOBAL OFFICES

AlfaPeople - Headquarters

Tegllholm Allé 13
2450 København SV.

Denmark

Phone: +45 70 20 27 40
Email: info@alfapeople.com

AlfaPeople United Kingdom

Century House
100 Oxford Street
W1D 1LL, **London**
United Kingdom
Phone: +44 2072 551 228

AlfaPeople Brazil

Av. Maria Coelho Aguiar, 215
Jd. São Luiz – **São Paulo**/SP
CEP: 05805-000
Phone: +55 (11) 3741-5181
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 **Herford**
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
Email: info.de@alfapeople.com

AlfaPeople Switzerland

Hohenbühlstrasse 2
8152 **Glattbrugg**
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

AlfaPeople US

Chrysler Building
405 Lexington Avenue, 26th Floor
NY 10174
Phone: +1 (917) 368-8088
info.us@alfapeople.com

AlfaPeople Chile

Avda. Nueva de Lyon 072
Oficina 801, Piso 8
Providencia, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062

AlfaPeople Colombia

Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki – Ofi 401
Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

AlfaPeople Mexico

Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +55 5265 6030 Ext.878
Email: info.mx@alfapeople.com

AlfaPeople Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax +506 2233 3238

AlfaPeople Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do
Nivel, Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

AlfaPeople China

Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450

AlfaPeople India - Gurgaon

Landmark Tower, 4th Floor,
Plot No. 2, Ashok Marg,
C - Block, South City - I
Gurgaon - 122001
Phone: +919811089731
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople India - Bangalore

#26/1, 1st floor,
Regus gem business centre,
Ibis hotel, Bommanahalli,
Hosur road, **Bangalore** - 560068
Phone: +918040980841
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople Saudi Arabia

King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road – **Jeddah**
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com

AlfaPeople United Arab Emirates

Sidra Tower (1503)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com