

DIE BESTE SOCIAL MEDIA LÖSUNG FÜR DEN CUSTOMER SERVICE

Kunden bevorzugen in der Kommunikation mit Unternehmen die Möglichkeit über Social Media Kanäle Kontakt aufzunehmen. Im Vordergrund steht eine schnelle Reaktion sowie eine einfache und persönliche Antwort auf Fragen oder Servicefälle. Ein intelligentes Social Media Engagement Tool wie Knowledge Connect unterstützt Unternehmen dabei, diese Anfragen effektiv und schnell zu bearbeiten und erhöht dadurch die Kundenzufriedenheit sowie das Customer Engagement.



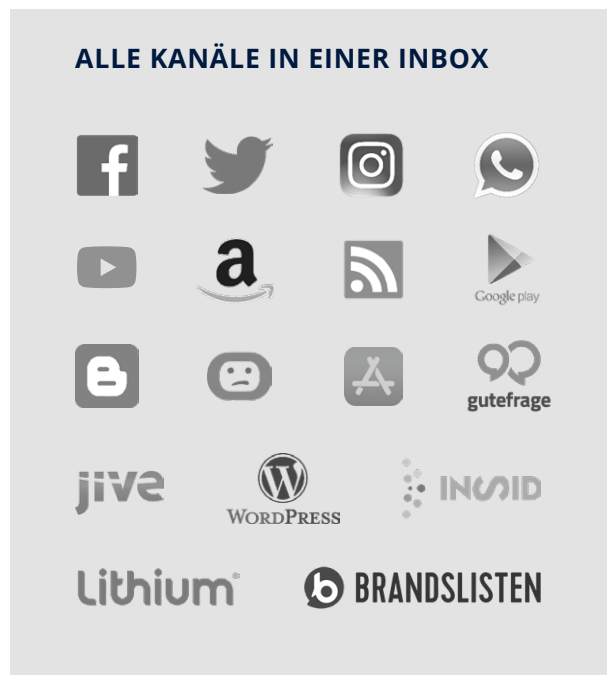
BIETEN SIE DEN BESTEN CUSTOMER SERVICE

Gut 2 Stunden verbringt jeder durchschnittlich in den sozialen Medien – jeden Tag. Ob zum Austausch mit Freunden, zur Informationsbeschaffung oder um selbst Feedback zu Produkten und Dienstleistungen zu geben.

— Längst haben sich die Social Media Kanäle zu der am häufigsten genutzten Austausch- und Kommunikationsplattform entwickelt. Kunden nutzen immer häufiger die Möglichkeit, über Social Media nicht nur privat, sondern auch mit Unternehmen Kontakt aufzunehmen, anstatt viel Zeit in der Warteschleife am Telefon zu verbringen. Die Anfragemengen in diesen Kanälen steigen stetig. Diese Entwicklung stellt viele Customer Service Bereiche in Unternehmen vor Herausforderungen.

Alle Anfragen zentral bündeln und bearbeiten

— Unser Social Media Management Tool Knowledge Connect bündelt alle Customer Service Anfragen und Bewertungen aus den Social Media Kanälen sowie über Chats, Foren, Blogs, App Stores und Amazon in einer übersichtlichen Inbox. Ob Fragen zu Bestellungen, Funktionsweisen, Feedback oder Beschwerden – Knowledge Connect führt alle Kanäle zusammen und weist diese entsprechend festgelegter Workflows den zuständigen Mitarbeitern zu. Für eine effiziente und strukturierte Zusammenarbeit im Team und eine bestmögliche Customer Experience.



IHR NUTZEN MIT KNOWLEDGE CONNECT

- ✓ Keine Social Media Anfragen mehr übersehen
- ✓ Erhöhte Servicequalität durch schnelle Antworten direkt aus der Inbox heraus
- ✓ Automatisierung und signifikante Effizienzsteigerung durch den Einsatz von Chatbots und künstlicher Intelligenz (AI)
- ✓ Höheres Customer Engagement und Kundenzufriedenheit
- ✓ Schnelles und intuitives Bearbeiten von Anfragen
- ✓ Verbesserte Service Level durch individuelle Festlegung je Kanal
- ✓ Anfragen werden automatisiert dem passenden Agenten über den Routing Manager zugewiesen
- ✓ Einfache und schnelle Integration durch SaaS-Lösung
- ✓ Qualitätsgesicherte Antworten aus der Wissensdatenbank
- ✓ Klare Zuständigkeiten im Team durch Zuweisung der Posts mit vielfältigen Workflowregeln z.B. nach Themen, Skills oder letztem Ansprechpartner
- ✓ Höchste Sicherheitsstandards durch deutsche Server

Einsatzbereiche von Knowledge Connect

— Egal ob im Automatisierungsprozess, der Analyse oder im Anfragemanagement – Knowledge Connect bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten im Social Customer Service. Dabei ist die Integration von Chatbots, beispielsweise dem Knowledge Bot von unymira, ebenso möglich wie die Anbindung an bestehende Systeme.



Listen

Alle Social-Beiträge in einer Inbox, sodass keine Anfrage mehr verpasst wird



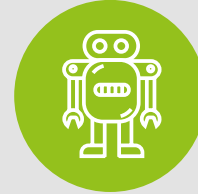
Interact

Antworten schnell und direkt aus Knowledge Connect versenden



Analyze

Umfangreiche Analyse- und Auswertungsmöglichkeit sowie Live-Dashboards

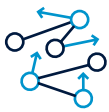


Automate

Vorqualifizierung der Anfragen und teilautomatisierte Beantwortung mit Chatbots

Funktionen für effizientes Customer Engagement

— Mit der Bündelung aller Social Media Kanäle in einem Tool und mit intelligenten Workflows wird die Teamarbeit im Social Customer Service nachhaltig erhöht. Zusätzlich steigt die Servicequalität und das Service Level auf allen Kanälen. Folgende Funktionen sind beispielsweise integriert:



Automatische Routingfunktionen verteilen die Anfragen unter den Agenten entsprechend ihrer Eignung für ein Thema (**Routing Manager**).



Ein **einfaches und leistungsfähiges Rollen- und Rechtekonzept** ermöglicht die effektive Bearbeitung je nach Skill Level und Workflow.



Massenbearbeitung gleichartiger Beiträge – auch nach **regelbasierter Automation** und mit **gemeinsam nutzbaren Textbausteinen** für verkürzte Bearbeitungszeiten.



Filter-Funktionen nach Social-Media-Kanal, Workflowstatus oder Beitragstyp ermöglichen z.B. eine selektive Anfragebearbeitung.



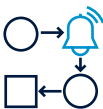
Garantierte Abarbeitung aller Anfragen durch **automatisierte Zuordnung und Priorisierung** im persönlichen Agent Desk.



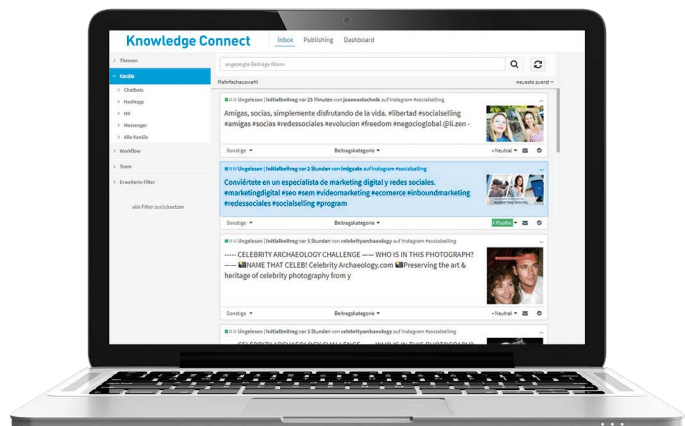
Mit der **Sentiment-Erkennung** Beiträge nach der Tonalität bewerten, um auf kritische Posts schneller zu reagieren.



Bearbeitung von Anfragen im richtigen und relevanten Kontext mit dem **Thread und Dialogverlauf** – auch für Amazon.



Eskalationsworkflows bei kritischen Anfragen mit der Möglichkeit mehrstufiger Freigaben.



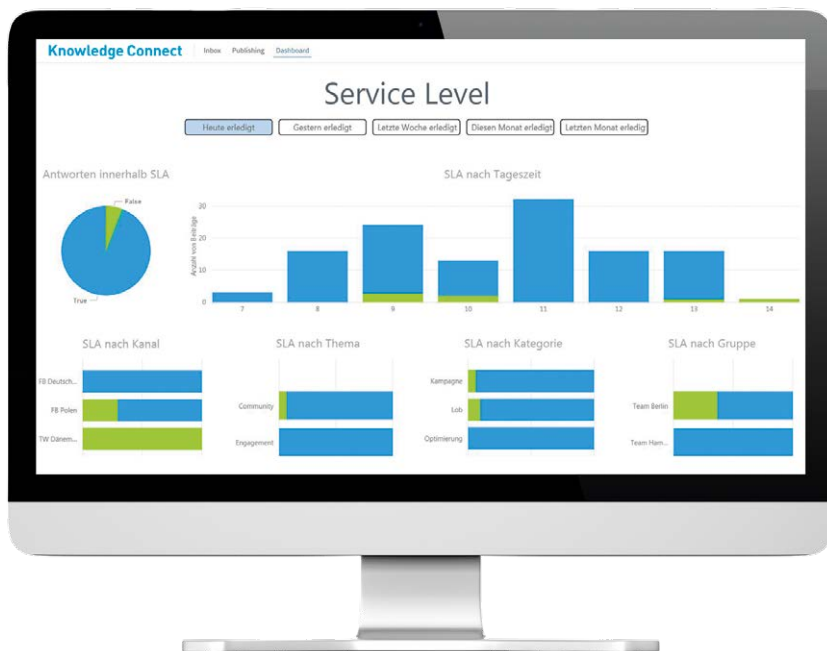
Social Media Inbox für den Customer Service
Alle Kanäle. 100 % Performance. Volle Kontrolle.

Reporting mit Knowledge Connect

— Neben der Bündelung aller Social Media Anfragen in einer Inbox, bietet Knowledge Connect unterschiedliche Analyse- und Reportingmöglichkeiten.

Alle wichtigen Kennzahlen werden im Dashboard von Knowledge Connect aufbereitet. So haben Sie fortlaufend wichtige Kennzahlen im Blick und können Performanceverbesserungen mitverfolgen. Analysiert werden beispielsweise:

- Beitragsvolumen
- Auslastung des Teams
- Bewertung des Service Levels



Unymira – von Know-how und Erfahrungen profitieren

— Seit über 20 Jahren gehören wir zu den führenden Anbietern für Enterprise Software-as-a-Service Lösungen für Social Media Management, auf die sich heute zahlreiche Brands in unterschiedlichen Ländern verlassen.

Unymira verbindet praxiserprobte digitale Strategien, begeisternde Digital Experience, professionelle IT-Umsetzungskompetenz und marktführende Softwareprodukte in den Bereichen Customer- und IT-Service. Diese ganzheitliche Erfolgsformel bringt Ihr Unternehmen, Ihre Marken und Ihre Produkte in der Digitalisierung den entscheidenden Schritt nach vorne.

“Service auf allen Kanälen ist ein wesentlicher Differenzierungsfaktor und ein erfolgskritisches Kriterium für den Geschäftserfolg. Mit „Telekom hilft“ haben wir dafür in den letzten Jahren ein modernes Multi-Channel-Konzept entwickelt und umgesetzt. Dabei unterstützt uns unymira als Beratungs- und Technologie-Partner und Knowledge Connect als zentrales Werkzeug.“

Dominik Bauersch, Geschäftsleitung,
Deutsche Telekom Kundenservice



Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne!