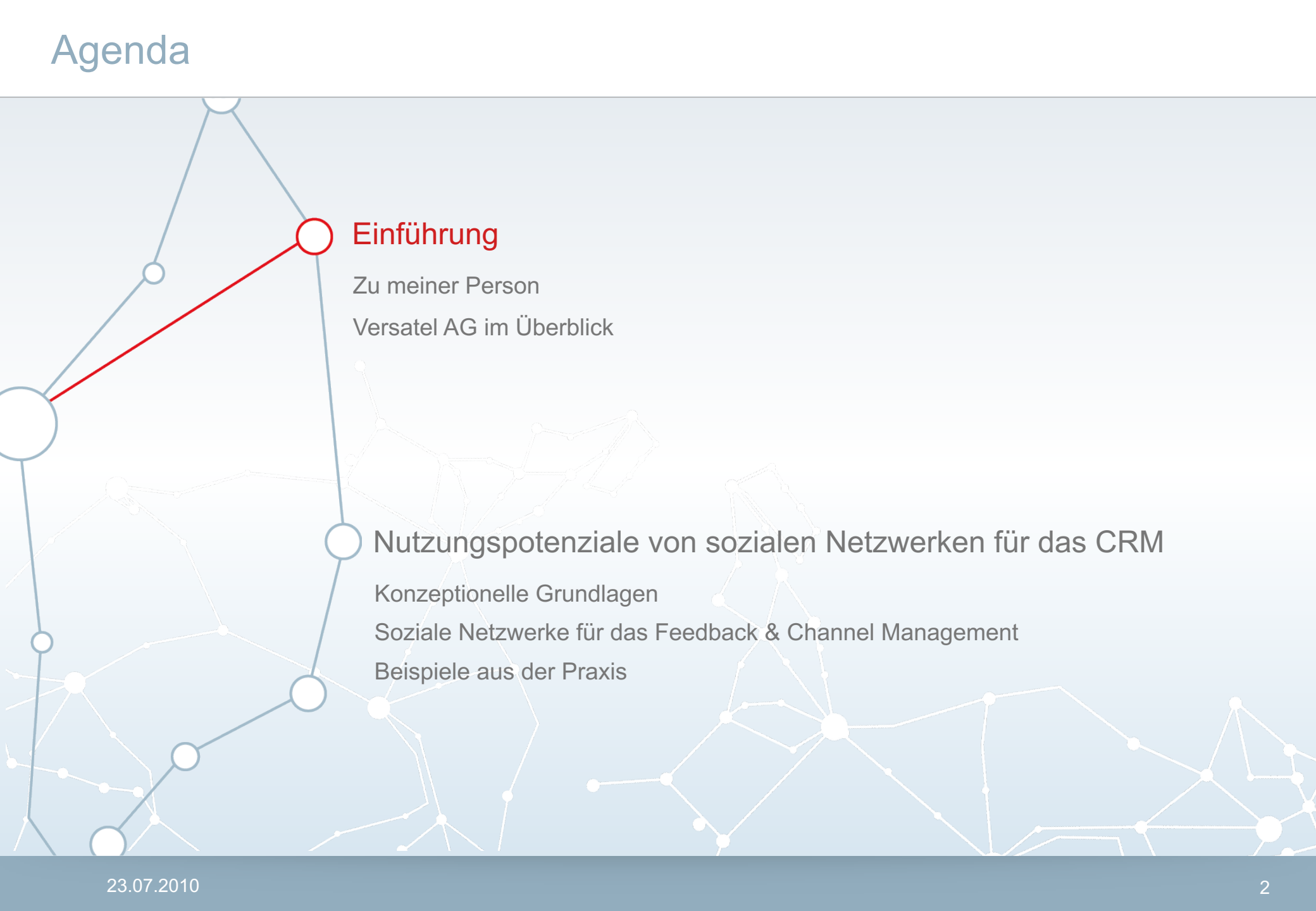


Nutzungspotenziale von sozialen Netzwerken für das CRM

Dr. Greg Kiss, Chief Marketing Officer, Versatel AG



Agenda

A background network diagram with various nodes and connecting lines. A specific path is highlighted in red, starting from a node on the left and ending at a node labeled 'Einführung'.

Einführung

Zu meiner Person

Versatel AG im Überblick

Nutzungspotenziale von sozialen Netzwerken für das CRM

Konzeptionelle Grundlagen

Soziale Netzwerke für das Feedback & Channel Management

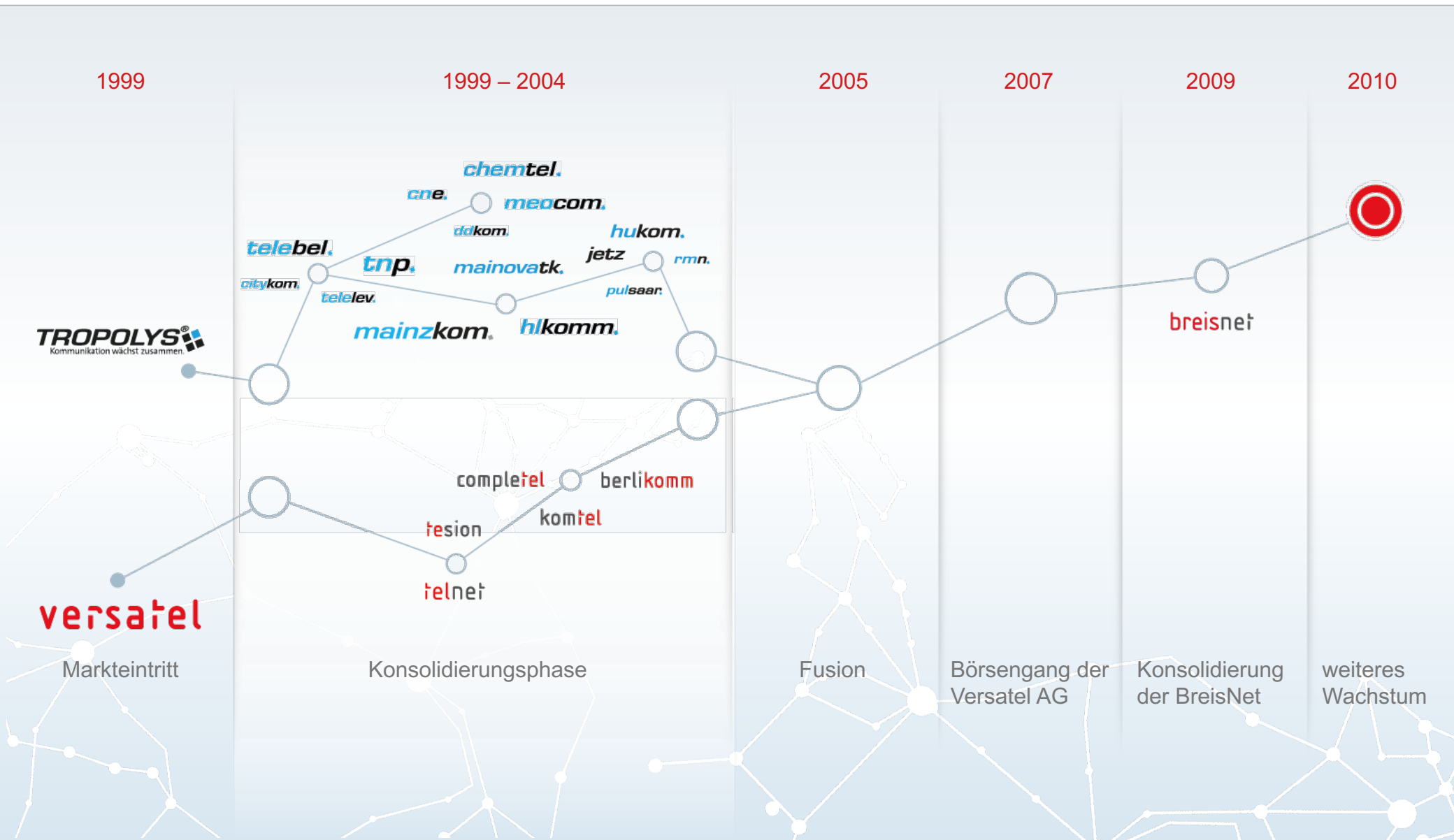
Beispiele aus der Praxis

„>10 Jahre Berufserfahrung in der Beratung und der Telekommunikationsbranche“



2000-2001	T-Online.....	
2001-2004	Institut für Marken- & Kommunikationsforschung.....	
2004-2005	Virtual Identity.....	
2005-2006	Vectia.....	
seit 2006	Versatel.....	

Historie der Versatel AG



Unternehmensdaten der Versatel AG



Agenda



Einführung

Zu meiner Person

Versatel AG im Überblick

Nutzungspotenziale von sozialen Netzwerken für das CRM

Konzeptionelle Grundlagen

Soziale Netzwerke für das Feedback & Channel Management

Beispiele aus der Praxis

Bestandteile des Customer Relationship Management

Kollaboratives CRM (auch Multi Channel Management) beschreibt die **Interaktion zwischen einem Unternehmen & seinen (potenziellen) Kunden*** im Hinblick auf eine effektive und effiziente Kundenbearbeitung (vgl. Holland, 2001). Sie dient der Steuerung, Unterstützung, Synchronisation aller Kommunikationskanäle.

Operatives CRM
zielt darauf ab, die Systeme & Prozesse im **direkten Kundenkontakt** (in der Regel im Front-Office-Bereich) zu managen und zu optimieren.

CRM ist ein Ansatz, der zur vollständigen **Planung, Steuerung und Durchführung aller interaktiven Prozesse** mit den Kunden genutzt wird (vgl. Holland, 2001).

CRM umfasst das gesamte Unternehmen und den gesamten Kundenlebenszyklus.

Strategisches CRM
zielt darauf ab, aus dem operativen/analytischen CRM gewonnenen Informationen einer Verwendung (Upselling, Segmentierung, etc.) zuzuführen.

Analytisches CRM zielt auf die **Erfassung, Aufbereitung und Auswertung von Kunden- und Transaktionsdaten** ab (vgl. Holland, 2001). Hier kommt es darauf an, möglichst viel und alles Wichtige an Wissen aus den in den Kunden- und Transaktionsdaten enthaltenen Informationen zu gewinnen.

*bzw. auch Lieferanten und sonstigen Geschäftspartnern

Definition Sozialer Netzwerke



Durch **Partizipation und Interaktion** der einzelnen Teilnehmer entwickeln virtuelle soziale Netzwerke eine enorme **Gestaltungskraft** in der online und offline Welt.

Soziale Netzwerke beschreiben **soziale Interaktionen verschiedener Personen miteinander** (vgl. Mitchell, 1969). Sobald sich dieser Vorgang auf **Internetplattformen** abspielt, spricht man von **virtuellen sozialen Netzwerken** (vgl. Boyd/Ellison, 2007).

Das „**Six Degrees of Separation**“ Konzept besagt, dass Jeder mit Jedem über lediglich sechs Personen miteinander bekannt ist (Karinthy, 1929; Guare 1990).

Wesentliche Merkmale von virtuellen sozialen Netzwerken sind:

- Persönliches Profil und Kontaktliste
- Senden/Empfangen von Nachrichten
- Benachrichtigungen und Statusänderungen
- Blogs und Suche

Warum Soziale Netzwerke für das CRM wichtig sind?



Kunden in sozialen Netzwerken als Feedback-/Ideen-Geber

Feedback Management

- Mit dem Aufbau von Communities nutzen Unternehmen die so genannte kollektive Intelligenz
- Innovationsprozesse werden zunehmend ins Internet verlagert

IdeaStorm (Dell)



Ideenportal von Dell, das seit drei Jahren erfolgreich die Internetcommunity in die Weiterentwicklung von Dell-Computern einbindet.

My Starbucks idea



Kaffeehersteller Starbucks lässt Kunden Ideen und Meinungen rund um sein Angebot sammeln.

Tchibo ideas



Tchibo betreibt ein Ideen- und Problemlösungsportal.

Versatel Praxisbeispiel 1: Webbasiertes Ideenportal für Kunden

Crowdsourcing

VersaLab nutzt der Kreativität der gesamten Internet-Community

Bestandskundenmanagement

Kunden können ihre Produkte und Services mitgestalten



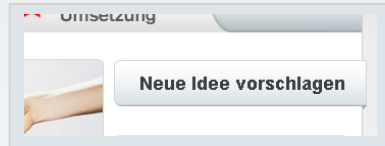
Innovationen

Versatel erhält wertvolle Impulse z. B. für die Produktentwicklung

Positionierung im Internet

Versatel ist der erste TK-Anbieter in Deutschland, der ein webbasiertes Innovationsmanagement betreibt

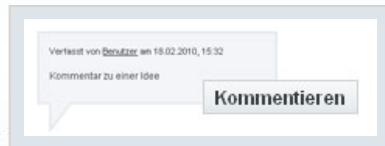
Versatel Praxisbeispiel 1: Das Prinzip VersaLab – So funktioniert ‘s



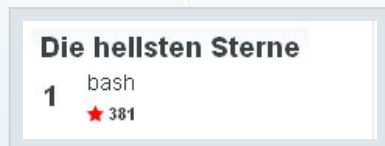
Ideen vorschlagen – Der Nutzer formuliert seine Idee. Nach Prüfung auf Doppelung und Formulierung wird die Idee freigeschaltet.



Ideen bewerten – Mit einem Votingsystem kann der Nutzer jede Idee bewerten. Die bestbewerteten Ideen bilden die stärkste Nachfrage ab.



Kommentieren – Mit der Kommentierungsfunktion kann die Idee in der Community diskutiert und näher spezifiziert werden.

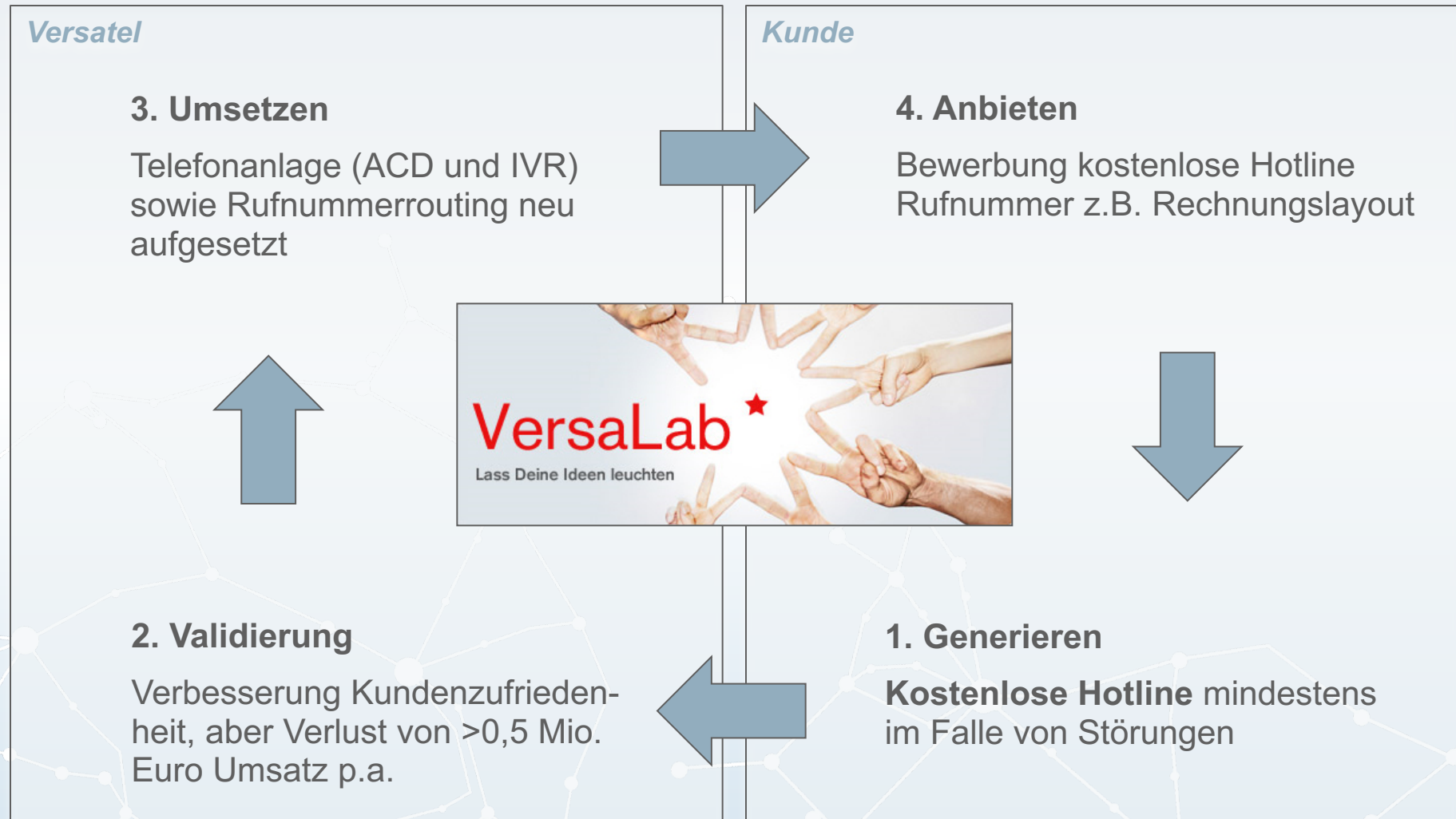


Aktivität wird belohnt – Für das Einbringen von Ideen, das Bewerten und Kommentieren erhält der Nutzer Sterne und damit „virtuellen Ruhm“.



Feedback geben – Unter „Unsere Umsetzung“ berichtet Versatel über die Umsetzung von Ideen. Jede im Gremium diskutierte Idee erhält zudem einen Status zur Umsetzbarkeit.

Versatel Praxisbeispiel 1: Von Kunden getriebene Verbesserungen



Soziale Netzwerke als neuer Kontaktkanal für Kunden

Channel Management

- Soziale Netzwerke substituieren immer mehr klassische Kontaktkanäle wie eMails oder Service Hotlines
- Unternehmens-Blogger sind genauso gut ausgebildet wie CC-Agenten

Deutsche Telekom

Telekom-
hilft
.....T..

Facebook Seite der Telekom
mit 22k Follower und 15
internen Mitarbeitern.

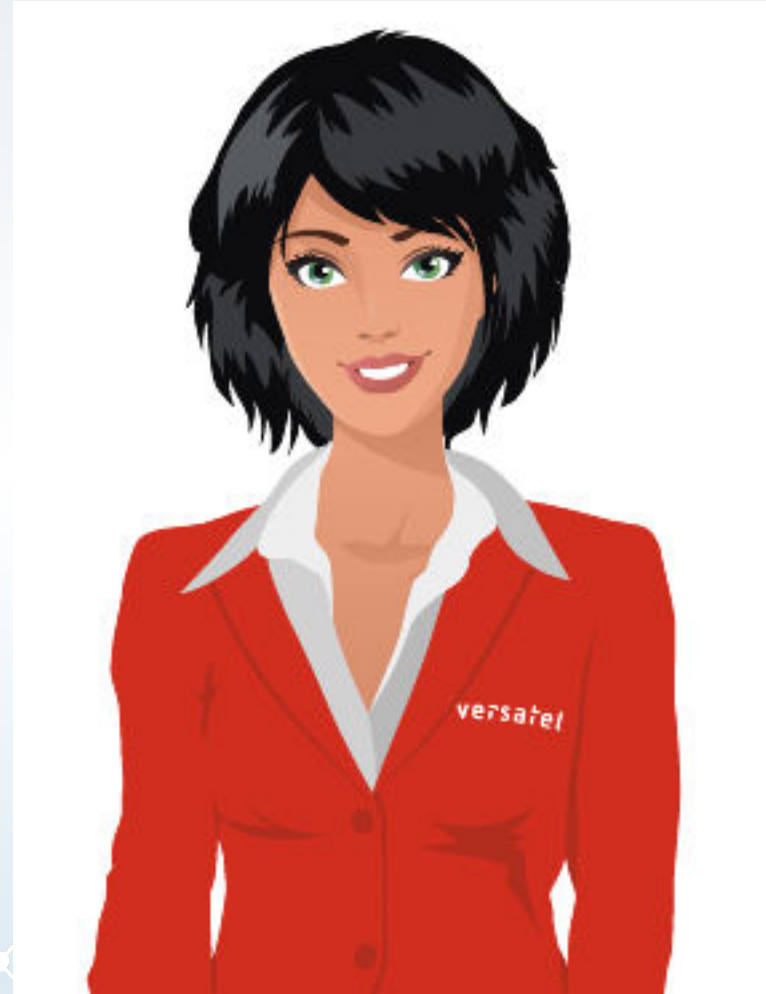
Fidor Bank

FIDOR COMMUNITY BANKING

Fidor verlagert die
Kundenbetreuung fast
komplett auf Twitter,
Facebook, etc.

Versatel Praxisbeispiel 2: Virtuelle CRM-Mitarbeiterin im Einsatz

Hallo, ich bin Versa - eine virtuelle Person, hinter der die Erfahrung und Expertise von Mitarbeitern der Versatel AG stehen. Ich beantworte gerne Eure Fragen rund um Versatel.



Versatel Praxisbeispiel 2: Versa ist erfolgreichste Kundenbetreuerin

Anzahl der betreuten Foren

14

Social-Network-Präsenzen

Facebook, twitter und Xing

Posts

Versa produziert monatlich bis zu **2.000** Posts

Leser

14.990.187 Mitglieder

Versatel Praxisbeispiel 2: Versa nutzt Twitter zur Kundenansprache



Kurze, rechtzeitige Nachrichten von Versa Tell erhalten.
Twitter ist eine ergiebige Quelle von Echtzeitsinformationen. Mit Twitter, kann man sich sofort über eine ganze Reihe von Themen informieren. **Jetzt anmelden** und **@VersaTell** folgen.

Jetzt anfangen > Erhalte Updates per SMS: Sende eine SMS mit **follow VersaTell** an Deinem entsprechenden Code.

VersaTell
Name Versa Tell
Ort Düsseldorf
Web <http://www.versa.de>
Biografie Ich bin Versa - virtuelle Versatel-Mitarbeiterin, hinter der die Expertise von Versatel-Mitarbeitern steckt. Ich beantworte gerne Eure Fragen rund um Versatel.

@jenshollenbach Leider gab es einen Glasfaserschaden, der aktuell behoben wird. Entstörung & Ersatzschaltungen laufen.

@roganton Hier die Nummer der gebührenfreien 24-h-Hotline bei technischen Störungen: 0800 - 333 444 8

@mondish Gern geschehen, ich überrasche gerne positiv :) Wenn Du noch Fragen hast, kannst Du Dich ruhig an mich wenden.

Codes für andere Länder

Following

Tweets 76

Favorites

RSB-Feed mit Tweets von VersaTell



Danke für den Hinweis, habe noch Gestern eine Mail an Versatel geschrieben,, Heute habe ich meine 1 Gb Speicherplatz. Der Friede ist wiederhergestellt!!!

kisa
Registered User
Registriert seit: 06.2010
Ort: 45665 RE
Beiträge: 6

Zitat:
Zitat von **Snake_kah**
Und wo ist das Problem, einmal kurz bei der kostenfreien nummer anzurufen? Klingt irgendwie nach bockigkeit oder pedanterie....
LG
Snake

Sie wissen ja nicht, was ich schon Alles mit Versatel erlebt habe... Da wird man auch mal bockig!

Versa
Registered User
Registriert seit: 10.2009
Ort: Düsseldorf
Beiträge: 476

Hallo kisa,
schön, dass Deine Postfach-Umstellung so schnell geklappt hat!
Natürlich stehe ich Dir gern für weitere Informationen und Lösungsansätze hier im Forum zur Seite und hoffe für Dich und auch andere Forenuser, wichtige Schritte in Sachen Kundenbetreuung noch besser zu machen.
Schöne Grüße,
Deine Versa
Hallo, ich bin Versa - eine virtuelle Person, hinter der die Erfahrung und Expertise von Mitarbeitern der Versatel AG stehen. Ich beantworte gerne Eure Fragen rund um Versatel.



Antworten

Versa
Versatel Mitarbeiter
Registriert seit: 06.01.2010
Ort: Düsseldorf
Beiträge: 35

AW: Vertragswechsel widerrufen

Hallo kriegier1000,

die generelle Vertragsdauer beträgt 24 Monate. Nach deren Ablauf verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate, wenn Du nicht rechtzeitig kündigst oder einen Tarifwechsel beauftragst. Nach deren Ablauf verlängert sich der Vertrag wiederum automatisch um weitere 12 Monate, wenn Du nicht rechtzeitig kündigst oder einen Tarifwechsel wünschst.

Sprich: Bei entsprechender Kündigung kommst Du nur zum Ende der Laufzeit aus Deinem Vertrag. Dabei ist es egal, ob Du einen Tarifwechsel machst und diesen dann stornierst. Bei Stornierung des Tarifwechsels gilt automatisch wieder Dein alter Vertrag. Hast Du da die Kündigungsfrist gerade verpasst, verlängert sich die Laufzeit automatisch eben um die besagten weiteren 12 Monate.

Was Deine Enkelin angeht: Sollte es hier durch Deine minderjährige Enkelin tatsächlich zu einem nicht rechtmäßigen Tarifwechsel gekommen sein, solltest Du das schriftlich reklamieren und nachweisen. Dann gilt automatisch wieder Dein alter Vertrag. Und sollte dafür die Kündigungsfrist gerade vorbei sein, dann siehe oben.

Warum bist Du denn so unzufrieden mit **Versatel**? Vielleicht kann ich Dir ja helfen. Wenn Du mir sagst, woran es hakt mit Deinem **Versatel**-Anschluss, nehme ich mich Deinem Fall gerne einmal an. Bitte gib dazu etwas mehr Input, damit ich eingreifen kann.

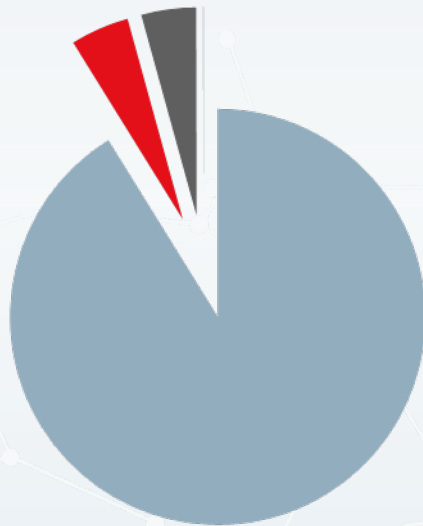
Gruß
Versa

Hallo, ich bin Versa - eine virtuelle Person, hinter der die Erfahrung und Expertise von Mitarbeitern der **Versatel** AG stehen. Ich beantworte gerne Eure Fragen rund um **Versatel**.

Versatel Praxisbeispiel 2: Bedeutung von Online Networks wächst

Versatel 2007

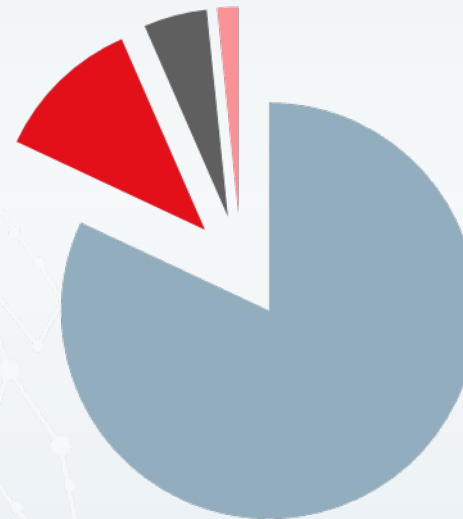
Kontaktkanal



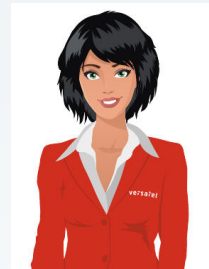
■ Telefon ■ eMail ■ Brief ■ Online

Versatel 2010

Kontaktkanal



■ Telefon ■ eMail ■ Brief ■ Online



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

**Für Fragen stehe ich gerne
zur Verfügung.**

