



COSMIC

Nahtlose Integration sozialer Medien in Ihr Social-CRM-System

Mit COSMIC bietet update eine hervorragende Ergänzung zur CRM-Suite update.seven. Mit Social-Media-Analysen und einer in die operative CRM-Anwendung voll integrierten Interaktionsfunktionalität vervollständigt und erweitert COSMIC die Funktionalität unseres CRM-Systems und berücksichtigt relevante Trends und Kundenbedürfnisse.



In Kombination mit update.seven dient COSMIC weit mehr als lediglich dem Zweck der Beobachtung, es ermöglicht die Identifikation wichtiger Meinungsäußerer, mit denen Sie kommunizieren sollten.

Product Sheet | Auf einen Blick

Key Benefits

- Voll integrierte Social-CRM-Lösung
- Verknüpft Social-Media-Analysen mit Ihren operativen Prozessen
- Leistungsstarke Social-Media-Dashboards
- Drill-in- und Drill-down-Funktionalität
- Breite Palette an kundenspezifischen Anpassungsmöglichkeiten
- Erweiterbare Auswahl an Quellen
- Bidirektionale Kommunikation über soziale Medien



Social Media + CRM = Social CRM

Der Begriff „Social CRM“ kündigt eine neue Entwicklungsstufe auf dem Gebiet des CRM an. Soziale Netzwerke haben als Kommunikations- und Netzwerkplattformen sowohl für private als auch berufliche Interessen enorm an Zugkraft gewonnen. Es ist eine logische Folge, dass CRM-Systeme diesem neuen Paradigma folgen müssen, wenn sie nicht ihre Bedeutung verlieren und in Vergessenheit geraten wollen.

Es sind nicht „nur“ Konsumenten, die Netzwerke wie Facebook, Twitter, LinkedIn, Sermo, Patientslikeme, Blogs, Foren und andere Plattformen nutzen. Es sind Ihre Kunden, Ihre Interessenten, Ihre Mitbewerber, Ihre Partner, Wiederverkäufer, Meinungsbildner und Vordenker und nicht zuletzt auch Ihre Mitarbeiter.



» Unsere Kunden sind **erfolgreicher**.

Update

Aus dem Inhalt

- ✓ Das Konzept und wie es funktioniert
- ✓ Umfang – leistungsstarke Werkzeuge
- ✓ Anwendungsfälle und Prozesse
- ✓ So erfahren Sie mehr

Product Sheet
COSMIC

„Wir ertrinken in Information und hungern nach Wissen.“

John Naisbitt

Sie tauschen nicht nur Fotos aus, sondern auch Meinungen, Ratschläge, Empfehlungen, Beschwerden, Erfahrungen und vieles mehr, das die Wahrnehmung Ihrer Marke und Ihres Unternehmens beeinflussen kann.

Wissen Sie, was auf Social-Media-Plattformen über Ihr Unternehmen gesprochen wird? Hat Ihr CRM-System diesen neuen Kommunikationskanal im Griff? Bietet es geeignete Prozesse, sich in Ihrem Markt aktiv an der Kommunikation zu beteiligen?

Falls nicht, versuchen Sie ... **COSMIC**

COSMIC steht für „Comprehensive Observation of Social Media Integrated with CRM“ und ist ein voll integriertes Add-on zur CRM-Lösung update.revolution. Es erweitert das CRM-System um neue Kommunikationskanäle, Analyseansichten und Verknüpfungen zu Geschäftsprozessen, die eine reibungslose Datenintegration aus Social-Media-Plattformen in das operative CRM ermöglichen.

Mit dem Dreiphasen-Konzept „Zuhören – Verstehen – Agieren“ ermöglicht COSMIC die Identifikation, Analyse und Klassifizierung relevanter Gespräche auf Social-Media-Plattformen, um die jeweils passenden CRM-Prozesse anzustoßen.

Das Dreiphasen-Konzept von COSMIC



1. Zuhören

In der Phase des „Zuhörens“ durchsucht COSMIC auf Basis frei definierbarer Stichwörter verschiedene Social-Media-Quellen nach relevanten Konversationen. Diese werden in der CRM-Datenbank von update zur weiteren Verarbeitung gespeichert.



Die Auswahl der unterstützten Quellen wächst ständig, und bei Bedarf können neue Quellen hinzugefügt werden.

2. Verstehen

Die Phase des „Verstehens“ ist für die Optimierung Ihrer Social-Media-Aktivitäten entscheidend. Beim „Zuhören“ identifizierte Konversationen werden unter Verwendung von automatischen und halbautomatischen Methoden analysiert. Dazu gehören stichwortbasiertes Clustering, Stimmungserkennung und semantische Analyse. Workflows zur Klassifizierung unterstützen die Social-Media-Manager bei der raschen Kategorisierung und Bewertung individueller Beiträge und stellen qualitativ hochwertige Ergebnisse sicher. Alle in der Phase des „Verstehens“ gewonnenen Informationen und Statistiken werden auf leistungsstarken Dashboards mit Drill-in-Funktionalität dargestellt. Diese ermöglichen die rasche Navigation von der Gesamtstatistik zur dahinter liegenden Mitteilung.



3. Agieren

Gut zu wissen, was „dort draußen“ passiert – aber viel wichtiger ist es, angemessen zu reagieren. Deshalb geht es in der Phase des „Agierens“ ums Wesentliche.



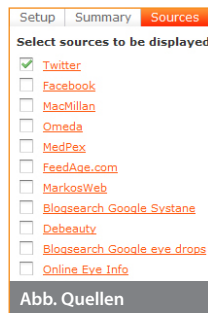
Mit COSMIC können Sie direkt aus den Social-Media-Dashboards CRM-Prozesse anstoßen: Reaktionen auf Kampagnen verfolgen, Service-Tickets und Kontaktpersonen anlegen, Erinnerungen und Aktivitäten erstellen – und das alles auf Knopfdruck.

Bei einzelnen Quellen ermöglicht COSMIC die direkte Beantwortung individueller Nachrichten aus dem CRM-System, speichert diese Kommunikation in der Kundenkontakthistorie, und stellt sicher, dass sie nicht verloren geht. Jede Kommunikation mit Ihrem Markt wird dort gespeichert, wo sie hingehört – im CRM und nicht in irgendwelchen Datenspeichern. Informationen aus sozialen Medien stehen so dem gesamten Unternehmen zur Verfügung.

Geschäftsprozesse

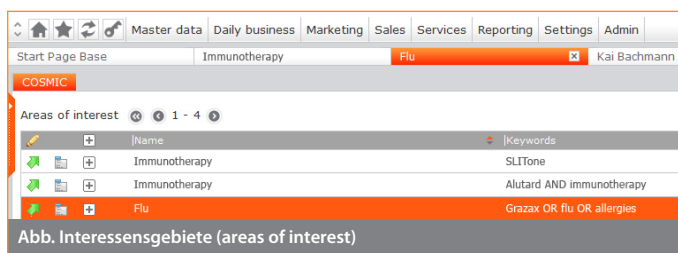
COSMIC ergänzt die Branchenlösungen um zwei zusätzliche Geschäftsprozesse: Das sind Medien- und Marktanalyse sowie Kundenpflege und Kundenservice. Zuerst müssen die relevanten Quellen festgelegt werden.

So wird definiert, welche Websites, Netzwerke, Blogs etc. COSMIC durchsuchen soll. In der Tabelle „Quellen“ wählt der Benutzer die gewünschten Social-Media-Plattformen aus.



Social-Media-Recherche

Im Rahmen der Recherche kann der Benutzer sogenannte „Interessensgebiete“ (areas of interest) festlegen, die mehrere spezifische Stichwörter enthalten. COSMIC durchsucht regelmäßig alle ausgewählten Social-Media-Plattformen nach diesen Stichwörtern.



Alle Ergebnisse der Recherche, wie Gesamtzahl geposteter Mitteilungen, Inhalt und Stimmung der Nachrichten, Anzahl der Erwähnungen sowie Relevanz werden in der „Ergebnisübersicht“ analysiert. Grafische Ansichten, Darstellungen der Stimmungsentwicklung und Begriffswolken geben einen Überblick über alle Aktivitäten auf den Social-Media-Plattformen.



Social-Media-Service

Alle Mitteilungen mit Bezug auf die gewählten „Interessensgebiete“ werden übersichtlich dargestellt und können weiter bearbeitet und klassifiziert werden. Es ist auch möglich, Nachrichten von Social-Media-Plattformen direkt zu beantworten.

Das nahtlos ins CRM-System integrierte COSMIC erweitert die erprobten Serviceprozesse um zusätzliche Funktionen, die – basierend auf den Ergebnissen der Social-Media-Beobachtung – auf zweierlei Art genutzt werden können.



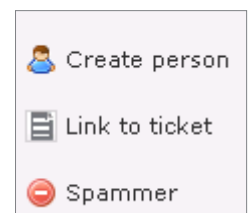
Möglichkeiten der Nutzung

Medien- und Marktanalyse

Auf Basis der angezeigten Nachrichten kann der Benutzer Personen anlegen und ihre Konversationen im CRM zuordnen. Auch das Erstellen von Service-Tickets ist möglich, um ein bestimmtes Thema oder eine Mitteilung an den Verantwortlichen weiterzuleiten. COSMIC bietet die Option, sich direkt in Konversationen auf Social-Media-Plattformen einzuschalten. Die gesamte Kommunikation wird im CRM-System gespeichert und kann später bei Bedarf wieder aufgerufen werden.

Kundenpflege und Kundenservice

Unternehmen, die Twitter als zusätzlichen Servicekanal nutzen, können ihren Twitter-Account jederzeit beobachten und auf Tweets ihrer Kunden rasch reagieren, Hilfe anbieten oder Anliegen beantworten. Twitter kann in den CRM-Serviceprozess eines Unternehmens voll integriert werden. Tweets oder Mitteilungen werden direkt im CRM-System verfasst, in der Nachrichtenübersicht dargestellt und können mit vorhandenen oder neuen Service-Tickets oder mit Personen im CRM verknüpft werden.



Alle Prozesse sind in die CRM-Standardprozesse nahtlos integriert. Sobald aus der Social-Media-Mitteilung ein neues Ticket erstellt und eine verantwortliche Person ausgewählt wird, folgt das Ticket dem Standardablauf im Serviceprozess.



ISM Social CRM Award 2010

Die update software AG hat den ISM Social CRM Software Award 2010 gewonnen, der erstmals vergeben wurde, um der dramatisch wachsenden Bedeutung von Social Media-Anwendungen für das Kundenbeziehungsmanagement Rechnung zu tragen. Der CRM-Spezialist update konnte sich mit dem „COSMIC Social Media-Modul“ unter mehr als 40 CRM-Applikationen durchsetzen. Die Funktion von COSMIC wurden auf folgende Kriterien getestet: Links zu und Integration in Social Networking Websites, Social Media Dashboard, Social Media Monitoring und Social Media Analyse.

Barton Goldenberg, Präsident ISM: „Man muss update dazu gratulieren, ein Wegweiser für den CRM-Trend der Zukunft zu sein. Social CRM verwandelt ein statisches Kundenprofil zu einem emotionalen Profil, das Social Media Communities wie etwa Facebook, LinkedIn oder Twitter einbezieht.“

Entwickelt hat update das COSMIC Modul auch für Unternehmen aus der Pharma- und Finanzbranche, die besonders davon profitieren zu wissen, wie in sozialen Netzwerken über sie kommuniziert wird. Das Modul durchsucht Twitter-Nachrichten und RSS-Feeds systematisch nach vorab festgelegten Stichwörtern und wertet die Treffer aus. Unternehmen erhalten dadurch einen wertvollen Überblick darüber, wie man im Social Web über sie und ihre Produkte spricht, und können sich direkt an relevanten Diskussionen beteiligen.

COSMIC ist für update.revolution die revolutionäre CRM-Lösung von update verfügbar.



Für mehr und detaillierte Informationen fordern Sie bitte unser Special Paper „update.revolution“ an.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Sie möchten mehr über Produkte und Services wissen?
Ich freue mich auf Ihre Anfrage.



Gerlinde Götz

Product Marketing Manager

tel: +43 1 878 55-193

mail: gerlinde.goetz@update.com

» Unsere Kunden sind **erfolgreicher**.

Headquarters update software AG

Operngasse 17-21
A-1040 Vienna
Austria

tel.: +43/1/878 55-0
fax: +43/1/878 55-220
mail: info@update.com

copyright 2011 | update software AG

Alle in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind unter Umständen geschützte Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung jederzeit nach Bedarf geändert werden und dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von update software AG weder zum Teil noch zur Gänze in irgendeiner Form wiedergegeben oder übertragen werden. update software AG lehnt jede Haftung für Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.