



eisq

european
institute
for service
quality

„Wie Sie XING, facebook & Co. jetzt
optimal für sich und Ihr Unternehmen
nutzen.“

8. Erfolgreiches Contactcenter

Congress Park Hanau



Hanau, 05. November 2013

Sascha Tebben

Senior Consultant





Vorbemerkungen

- Das vorliegende Dokument dient als Informationsgrundlage für einen persönlichen Vortrag. Es ist ohne die verbalen Ausführungen des Autors unvollständig.
- Bei Fragen kontaktieren Sie bitte:

Sascha Tebben
eisq GmbH & Co. KG

Senior Consultant

Telefon: +49-541-580543-15

Mobil: +49-174-99387-65

sascha.tebben@eisq.eu



XING Xpert
Ambassador

Moderator der
XING Gruppe
Call Center CLUB

- Die Verteilung, Zitierung und Vervielfältigung – auch auszugsweise – zum Zwecke der Weitergabe an Dritte ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von eisq GmbH & Co. KG gestattet.



Ziele der Präsentation

- Business Cases für Social Media aufzeigen
- Social-Media Marketing veranschaulichen
- Anregung für Ihre Social Media-Strategie bieten

Inhalte

- Social Media These
- Call Center CLUB
- Sehenswerte Social Media Beispiele
- Nutzungsmotivation sozialer Netzwerke
- Social Media Tools
- Social Media Strategie



These: Ihre Organisation braucht Social Media!

1. Informationskanal
2. Employer Branding Tool
3. Serviceplattform



- Papstwahl 2005 und 2013



Call Center CLUB

XING Xpert Ambassador Gruppe der CC-Branche

12.710 Mitglieder auf XING

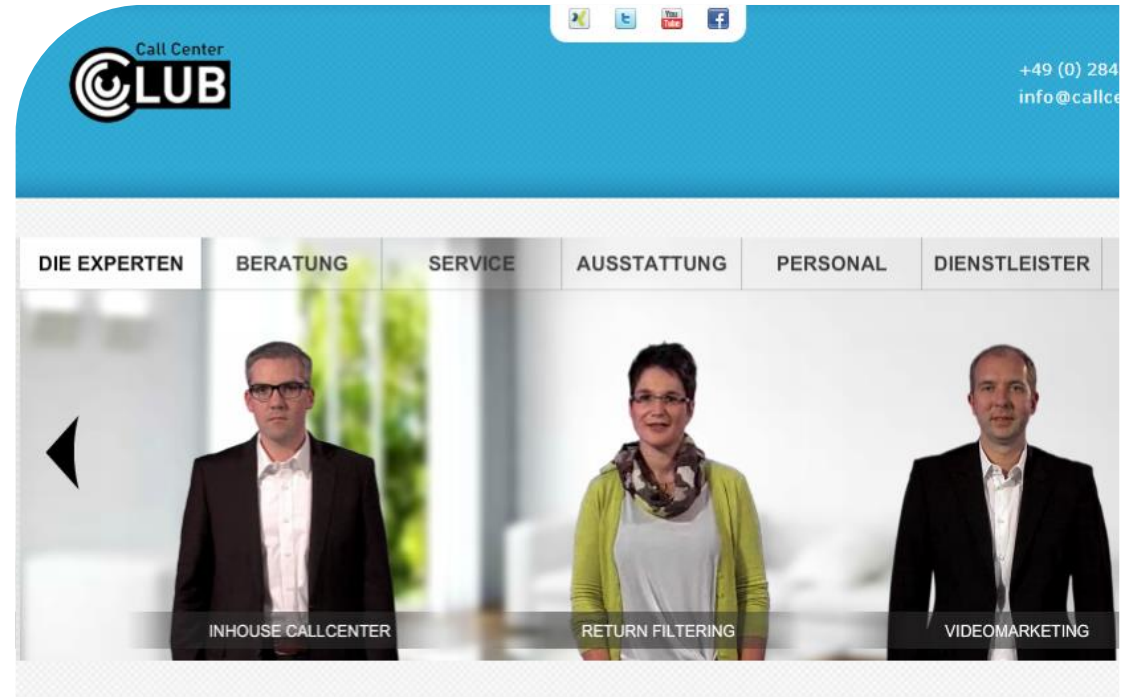
11.207 Gruppenbeiträge

50 Events pro Jahr

Net(t)working Meetingpoint

Hier werden wir verbunden!

„Tue Gutes und sprich darüber!“





Parkplatzwunder vom Siegerland

"Könnte der Idiot der meinte sich so dazwischen zu quetschen mit dem Kennzeichen [...] bitte zum Parkhaus bewegen ich würde jetzt echt gerne nach Hause fahren [...],"

"Da ist echt eine Frechheit"



Kann sich der Idiot der meinte sich so dazwischen zu quetschen mit dem Kennzeichen : " bitte zum Parkhaus bewegen ich würde nämlich jetzt echt gerne nach Hause fahren und so ist es mir unmöglich einzusteigen ohne das Auto zu versauen !! Das ist echt eine Frechheit

Gefällt mir nicht mehr · Kommentieren · Beitrag nicht mehr folgen
Teilen

Dir, ... und 1.122
anderen gefällt das.

herige Kommentare anzeigen 6 von 701

██████████ Krakau liest mit, danke!!!!

😊
vor etwa einer Stunde · Gefällt mir · 👍 1

██████████ anntikel! Ich möchte das Spielset!
Mit drei Autos, Parkdeck, ██████████
Die Schaulustigen muss man sich leider dazukaufen.
vor etwa einer Stunde · Gefällt mir · 👍 8

██████████ Wer ist denn ██████████ darf
mal gerne bei mir vorbeikommen, verstehe sein
problem ja mal gar nicht ;))
vor etwa einer Stunde via Handy · Gefällt mir

██████████ Ich muss zusehen die Kicke hat mich

"Passt mal auf ihr oberdreisten vollidioten erstens hab ich so geparkt damit keiner auf die bekloppte Idee kommt sich so dort hinzustellen und das mit dem Golf wird Konsequenzen haben ich Rufe jetzt die Polizei und versau mir das Auto nicht durch klettern sorry"

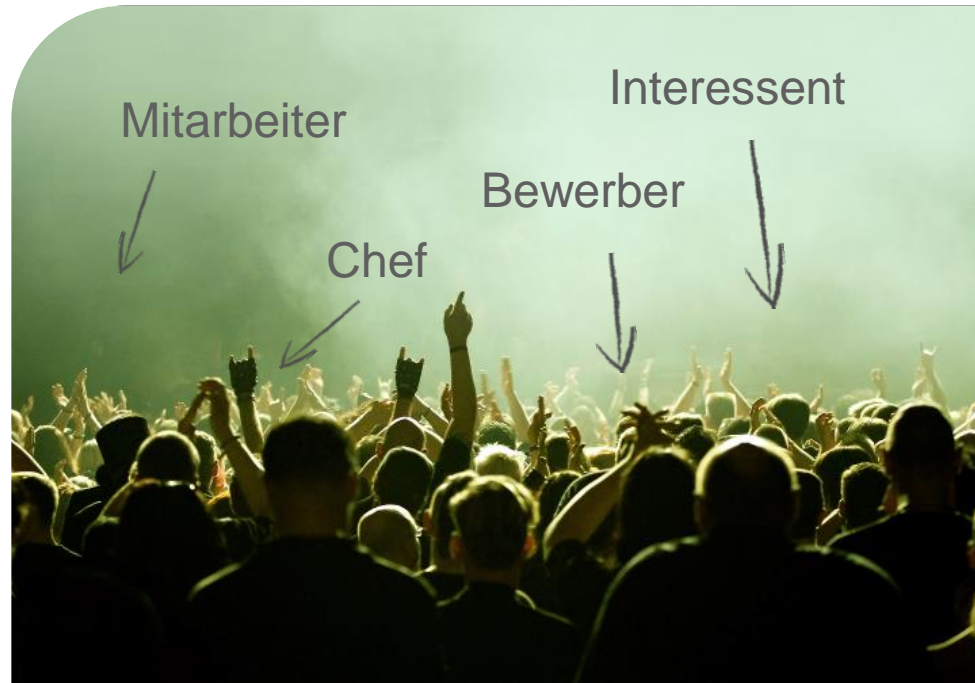
Bildquelle: <http://www.spiegel.de/unispiegel/wunderbar/student-aus-siegen-loest-massenparty-im-parkhaus-aus-a-906181.html>

© eisq 2013 · 8. Erfolgreiches Contactcenter – Version 1.0 · November 2013



SNT mit vorbildlichem Employer Branding

SNT nutzt Social Media für interne und externe Kommunikation und Rekrutierung ...



... dadurch ist SNT jetzt schneller, aktueller und zielgerichteter.

Welche sozialen Medien nutzt SNT:

- facebook
- twitter
- kununu

Welche Inhalte veröffentlicht SNT:

- Rekrutierung, Stellen, Ausbildung, Handicap, Call Center CLUB, Feste, besondere Rekrutierungs-Events, CCW, Young Professionals, uvm.

Wie erfolgreich ist SNT:

- Facebook: 1.928 Fans (Juni 2012)
- Fan-Studie: Platz 8 von 100
- Qualitätsstudie: Platz 5 von 100
- Rekrutierungserfolge
- 1. Platz im CallCenterProfi-BewerberCheck 2010 und 2011



Social Media Serviceplattform

Praxisbeispiele für erfolgreichen Kundenservice

- Telekom
(Twitter und facebook Support)
- Air Berlin
(facebook-Support)
- Deutsche Bahn
(Twitter-Support)
- Simyo
(Kunden helfen Kunden)
- Tchibo
(Blog)





@Telekom_hilft

"Schnauze!!"

Die Telekom wird vom Netzpöbler „Griesgrämer“ auf Twitter angepöbelt und wird im Netz dafür gefeiert.

Telekom hilft @Telekom_hilft

@Griesgraemer Guten Tag. Sie haben geläutet. Was wollen Sie? ^an

10:23 AM - 25 Jun 2013

60 RETWEETS 174 FAVORITES

Telekom hilft @Telekom_hilft 23h
@Griesgraemer Guten Tag. Sie haben geläutet. Was wollen Sie? ^an

Griesgrämer @Griesgraemer

@Telekom_hilft SO! Passt ma auf, ihr Napfsützen!! Wegen eurer Spotify-KRANKHEIT is mein Datenvolumen AM ARSCH!! von wegen zählt nicht!!

11:01 AM - 25 Jun 2013

15 RETWEETS 48 FAVORITES

Griesgrämer @Griesgraemer

NOCH MAL SO NE SMS UND ICH KAUF DEN LADEN UND WERFE DICH ALS 1. RAUS @Telekom_hilft !! [instagram.com/p/a3OLhJTWKJ/](https://www.instagram.com/p/a3OLhJTWKJ/)

griesgraemerei

Sie surfen bis Ende des Monats mit reduzierter Geschwindigkeit, da die Volumengrenze Ihres Tarifs erreicht ist. Mit SpeedOn können Sie Ihre Ausgangsgeschwindigkeit wiederherstellen: <http://pass.telekom.de>. Ihre Telekom

22.06.2013 15:23

LECKT MICH IM ARSCH, IHR PENNER!!!



Das lässt die Kundendienst-Mitarbeiterin nicht unkommentiert.

Der Netzpöbler lässt nicht locker!

Telekom hilft @Telekom_hilft 22h
@Griesgraemer Pass ma op, mein Froind. Streaming wird vom Volumen ausgeschlossen. Offline verfügbar Machen nicht. Noch Fragen, ODER WAS? ^an

Griesgrämer @Griesgraemer
. @Telekom_hilft DEINE MUDDA hat noch Fragen!!!
YOUPORN ist AUCH STREAMING, VERDAMMTE HACKE!!!
11:53 AM - 25 Jun 2013
17 RETWEETS 70 FAVORITES

Griesgrämer @Griesgraemer 22h
@Telekom_hilft SO! Passt ma auf, ihr Napsützen!! Wegen eurer Spotify-KRANKHEIT is mein Datenvolumen AM ARSCH!! von wegen zählt nicht!!

Telekom hilft @Telekom_hilft
@Griesgraemer Pass ma op, mein Froind. Streaming wird vom Volumen ausgeschlossen. Offline verfügbar Machen nicht. Noch Fragen, ODER WAS? ^an
11:51 AM - 25 Jun 2013
33 RETWEETS 89 FAVORITES



Sachebene? Fehlanzeige!

- 
schmunck @schmunck 2h
 Ganz großes Kino. Popcorn? @Telekom_hilft @Griesgraemer
 Details
- 
Dirk Rossmann GmbH @mein_rossmann 1h
 @Telekom_hilft Hey Anna, Baldrian Kapseln bekommst du übrigens bei uns. :-)/sa
 Details
- 
HTC Deutschland @HTC_de 42m
 @Griesgraemer Wie wär's mit ein wenig Metallica oder Disturbed zum Abregen? Gut kommt das mit dem #htcone & #HTCBoomSound cc @Telekom_hilft
 Details
- 
HTC Deutschland @HTC_de 30m
 @Griesgraemer 137,4x68,2x9,3mm>ich glaube ein Walkman hat andere Maße. "NAPFSÜLZEN" findet erschreckend oft Verwendung. Zum #htcone > htc.de
 Details
- 
HTC Deutschland @HTC_de 22m
 @Griesgraemer "Frühstücksbrett" muss grinsen, sorry :) Kleine Brötchen backst du :) ich wünsche noch einen schönen Abend, trotz Regen :)
 Details
- 
Telekom hilft @Telekom_hilft 5m
 @victorp83 ^an ist leider nicht mehr im Hause. Ein Zusammenhang erschließt sich mir ebenfalls nicht! Besteht noch Handlungsbedarf? ^ti

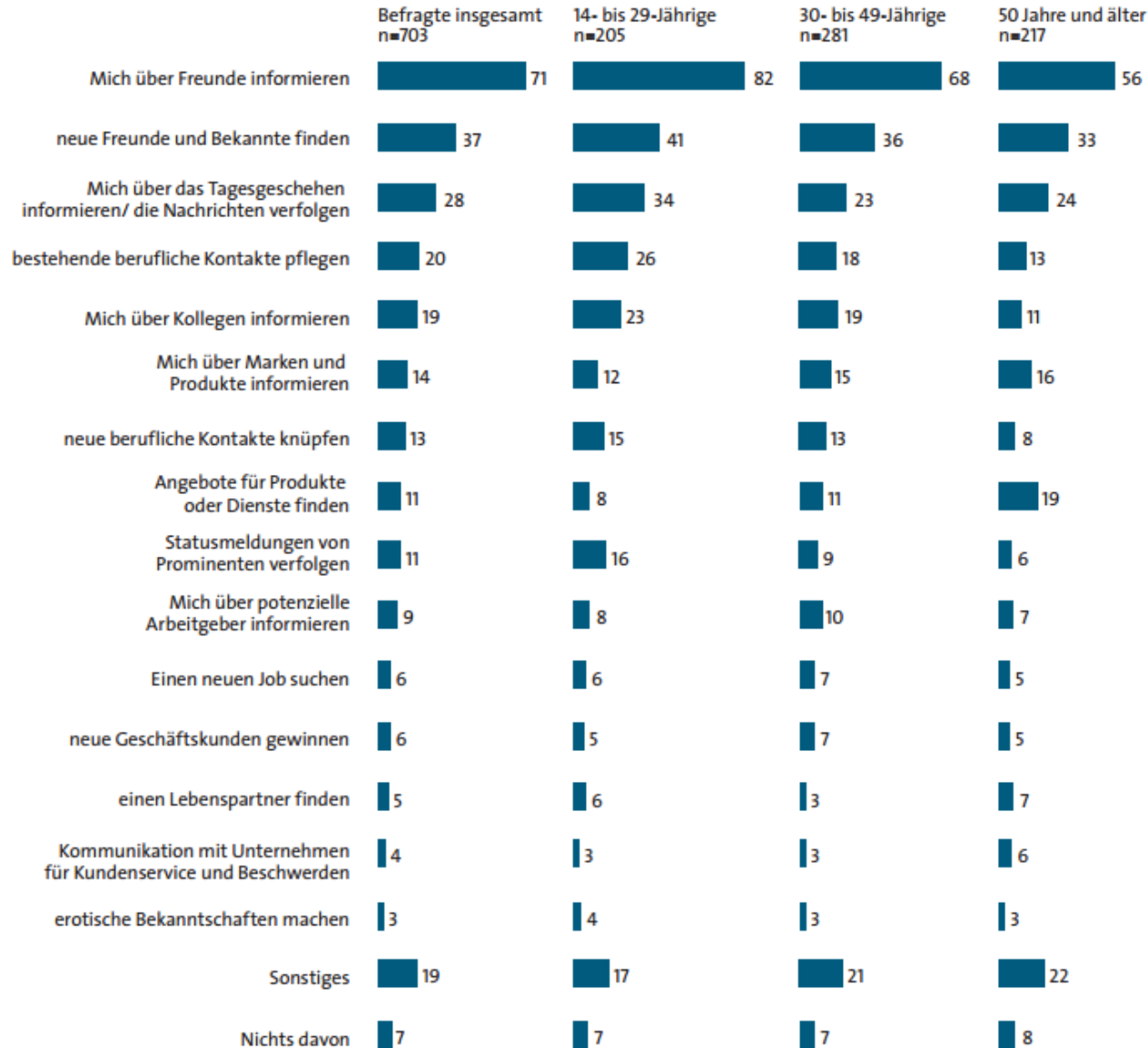

Telekom hilft @Telekom_hilft 21h
 @Griesgraemer Über die Verbindung YouPorn - Spotify möchte ich jetzt nicht nachdenken. Stichwort Hörpornos. UND SCHREI MICH NICH AN! So. ^an


Griesgrämer @Griesgraemer Folgen
 .@Telekom_hilft Hörpornos!?! HALLOOHOO!?
 Die 70er haben angerufen & wollen ihre KASSETTEN ZÜRÜCK!!
 12:19 PM - 25 Jun 2013
 13 RETWEETS 53 FAVORITEN


Telekom hilft @Telekom_hilft Follow
 @Griesgraemer Du meinst sicher die Tonbänder deiner Jugend. So. Nun beruhigen wir uns alle wieder und ich darf arbeiten. SCHNAUZE!! ^an
 1:10 PM - 25 Jun 2013
 20 RETWEETS 76 FAVORITEN



Nutzungsmotivation sozialer Netzwerke – nach Alter





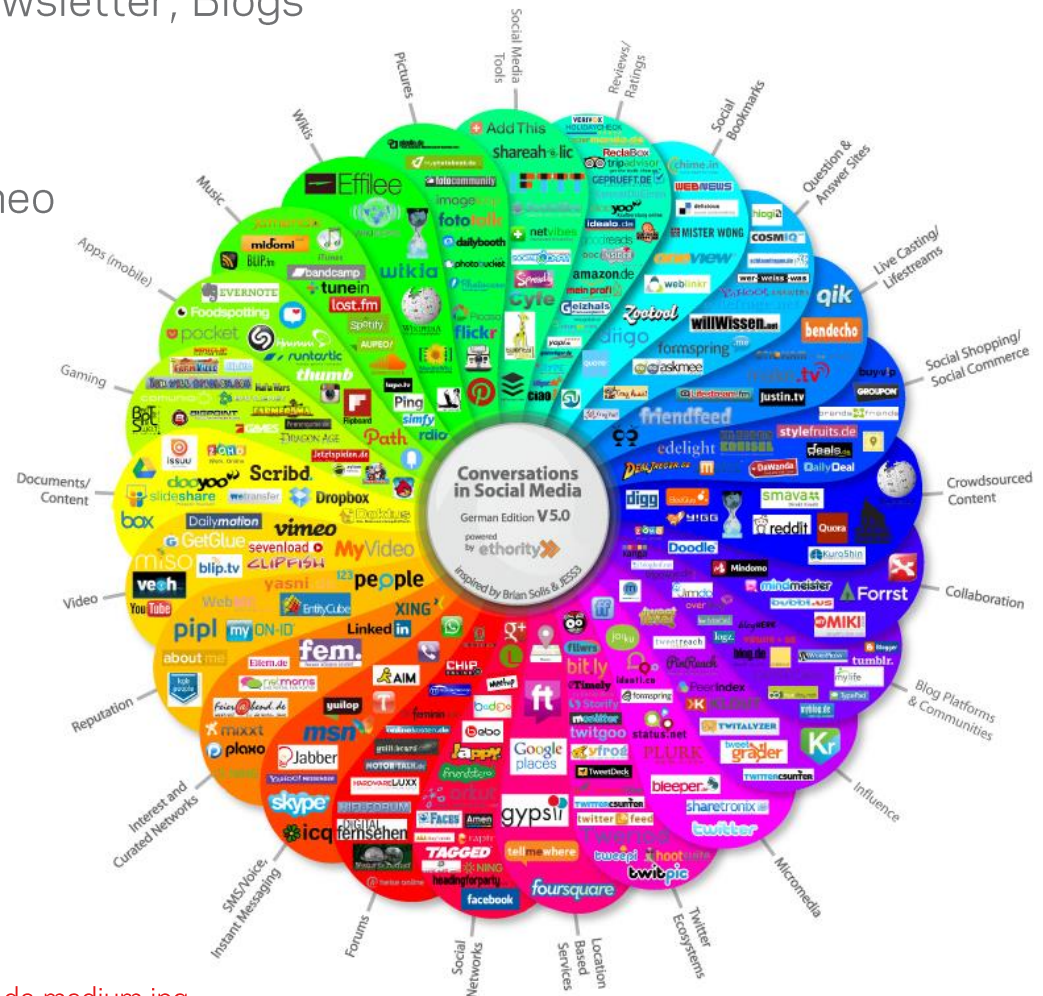
Kurzer Überblick über die gängigsten Social Media-Tools

Soziale Netzwerke: Facebook, XING, LinkedIn, MySpace

Unternehmenseigene Netzwerke: Newsletter, Blogs

Microblogging: Twitter, Pinterest

Videoportale: YouTube, MyVideo, Vimeo





XING: bit.ly/stebben



eisq

european
institute
for service
quality

Sascha Tebben – Senior Consultant

eisq GmbH & Co. KG

european institute for service quality

Franz-Lenz-Straße 1A · D-49084 Osnabrück

Telefon: +49 541-580543-0 · Telefax: +49 541-580543-29

service@eisq.eu · www.eisq.eu

eisq GmbH & Co. KG
AG Osnabrück, HRA 202826
Pers. haftende Gesellschafterin:
eisq Verwaltungs GmbH
AG Osnabrück, HRB 205471

Geschäftsführer:
Bernhard Gandolf
Certified Management
Consultant/BDU
USt-IdNr. DE278472141

Bankverbindungen:
Postbank Hannover, BLZ 250 100 30, Konto-Nr. 14 975 301
IBAN DE24 2501 0030 0014 9753 01 · SWIFT-BIC PBNKDEFF
Sparkasse Osnabrück, BLZ 265 501 05, Konto-Nr. 278 044
IBAN DE46 2655 0105 0000 2780 44, SWIFT-BIC NOLADE22

