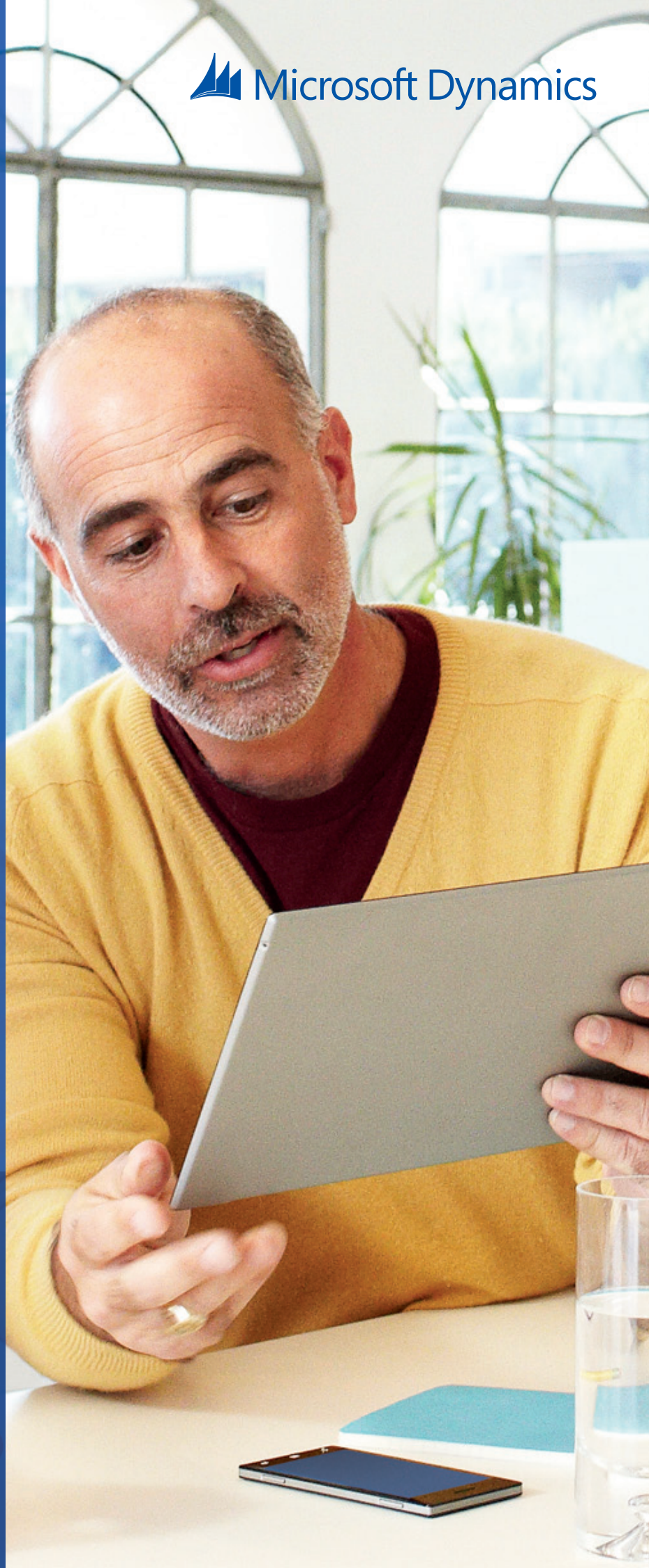


Kunden- management in sozialen Netzwerken

 Microsoft Dynamics

Produktüberblick

Wir stellen vor:
Microsoft Social Listening

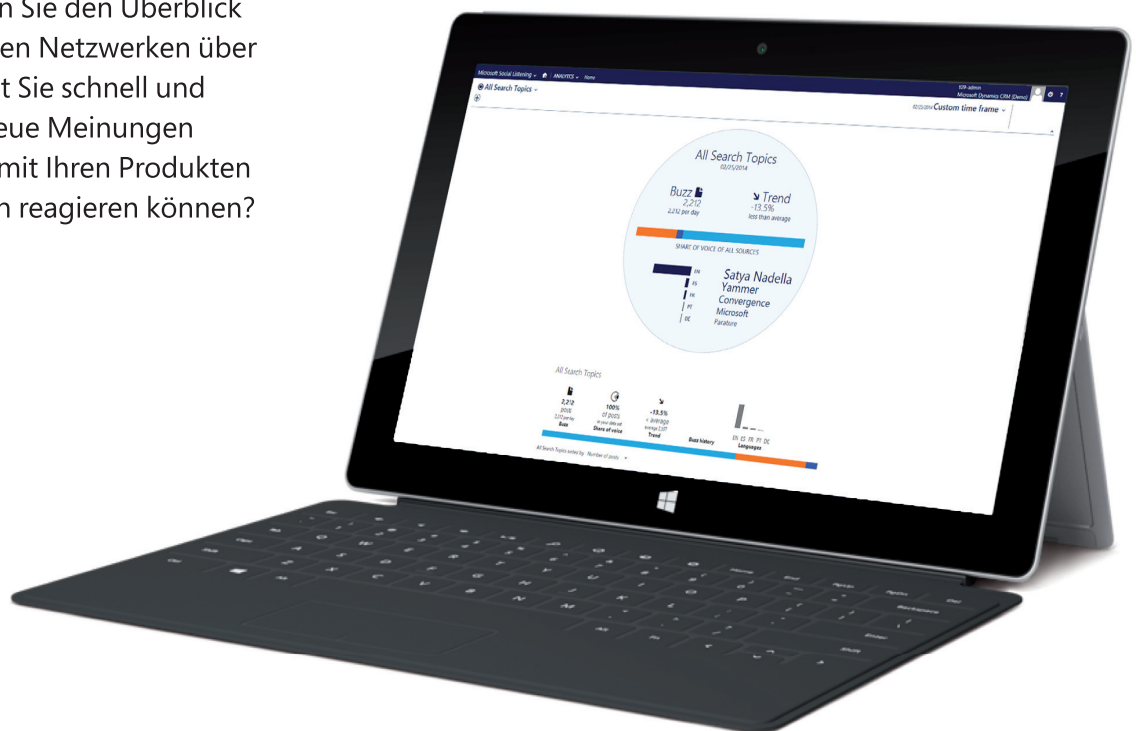


Microsoft Social Listening

Aussagen, Meinungen und Stimmungen analysieren – Interessenten und Kunden gewinnen

Soziale Netzwerke haben die Kommunikation und Interaktion zwischen Personen, Gruppen und Unternehmen revolutioniert. Kunden sind heute besser informiert als je zuvor und können die unterschiedlichsten Wege und Quellen nutzen, um an neue Informationen zu gelangen. Gleichzeitig gestalten sie den zunehmenden Informationsfluss mit: Im World Wide Web unterhalten sich Ihre Kunden und Interessenten mit ziemlicher Sicherheit auch über Ihr Unternehmen, Ihre Produkte oder Ihre Leistungen – sei es auf Facebook, via Twitter, bei YouTube oder in Blogs. Wie behalten Sie den Überblick darüber, was in sozialen Netzwerken über Sie gesagt wird, damit Sie schnell und effektiv auf Trends, neue Meinungen oder auch Probleme mit Ihren Produkten oder Dienstleistungen reagieren können?

Microsoft Social Listening erfasst Daten von Social Media-Websites und bereitet sie in benutzerfreundlichen Diagrammen auf, anhand derer Sie analysieren können, in welche Richtung sich die Kommentare entwickeln – positiv, negativ oder neutral. Zudem können Sie jederzeit Detailinformationen und die Ursprungs-Posts zu diesen Daten aufrufen. So erfahren Sie, wer über Sie spricht, wo der Kommentar veröffentlicht wurde und was genau er enthielt. Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse können Sie positive Ansätze ermitteln und frühzeitig die richtigen Maßnahmen ergreifen.



Social im Marketing

- **Kampagnenüberwachung:** Erfahren Sie in Echtzeit, was die Menschen im Social Web über Ihre Marketingbotschaften denken.
- **Meinungen über Marke und Produkt:** Analysieren Sie Einstellungen und Stimmungen gegenüber Ihrem Unternehmen.
- **Beobachtung von Meinungsführern:** Filtern Sie aus dem Stimmengewirr diejenigen Personen heraus, die sich am häufigsten und einflussreichsten über Ihre Marke, Produkte und Dienstleistungen äußern.

Social im Vertrieb

- **Zielgerichtete Marktbeobachtung:** Verfolgen Sie wichtige Entwicklungen bei Ihren Topkunden.
- **Wissen über Mitbewerber:** Verschaffen Sie sich wichtige Einblicke in die Aktivitäten Ihrer Konkurrenz.
- **Social-Kaufsignale:** Identifizieren Sie Signale und Trends, die zu neuen Abschlüssen führen, und gewinnen Sie neue Leads aus dem Social Web.

Social im Service

- **Benachrichtigungen in Echtzeit:** Decken Sie neu auftretende Probleme und Trends bei Ihren Kunden unmittelbar auf.
- **Kundenbetreuung im Social-Web:** Reagieren Sie auf Beschwerden in sozialen Netzwerken und lösen Sie Servicefälle über neue Social-Channels.
- **CRM-Integration:** Verfolgen Sie Posts in sozialen Netzwerken direkt in Microsoft Dynamics CRM, um eine vollständige Servicehistorie zu pflegen.





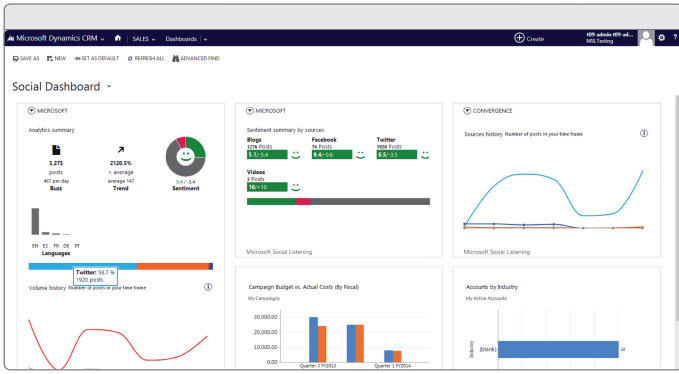
Leistungsfähige Social-Listening-Werkzeuge helfen Ihnen dabei, die Augen und Ohren in sozialen Netzwerken offen zu halten, und erschließen für Sie wertvolle Erkenntnisse über Kunden und Interessenten aus dem Social-Web.

Alle Funktionen im Überblick

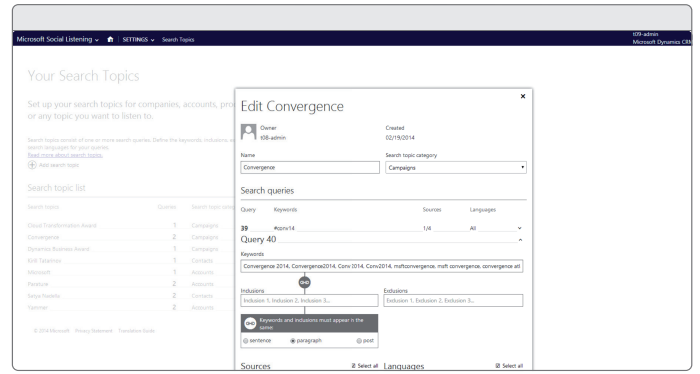
Highlights

- **Individuelle Benachrichtigungen:** Mit Microsoft Social Listening können Sie Trends leichter aufdecken und einzelne Posts verfolgen.
- **Native Sprachunterstützung:** Erfassen und analysieren Sie Stimmungen und Meinungen in der jeweiligen Ursprungssprache, um kulturelle Unterschiede berücksichtigen zu können.
- **Social für jeden:** Anders als bei anderen Anbietern kann das Social-Werkzeug nahtlos in Ihre CRM-Lösung integriert werden.
- **Mehrwert:** Microsoft Social Listening ist bei Dynamics CRM Online Professional schon enthalten.*
- **Einfache Bedienung:** Die intuitive Benutzeroberfläche folgt in Design und Funktion Microsoft Dynamics CRM, sodass keinerlei Schulungsaufwand anfällt, sondern jeder Anwender den Dienst von Anfang an produktiv nutzen kann.
- **Zugriff über die Office 365-Plattform:** Microsoft Social Listening kann über das Onlineportal von Office 365 erworben und verwaltet werden. Dank Single Sign-on können Sie bei diesen Microsoft Online Services stets die gleichen Anmeldedaten verwenden.
- **Cloud-basierter Dienst:** Durch die Bereitstellung via Azure profitieren Sie von hoher Verfügbarkeit und professionellem Support und können automatisch auch alle zukünftigen Weiterentwicklungen der Azure-Plattform nutzen.
- **Umfassende Daten:** Microsoft Social Listening analysiert Twitter, Facebook-Fanseiten und öffentliche Posts sowie mehr als 70 Millionen Blogs mit über 5.400.000 neuen Posts pro Monat (Echtzeit-Auswertung).

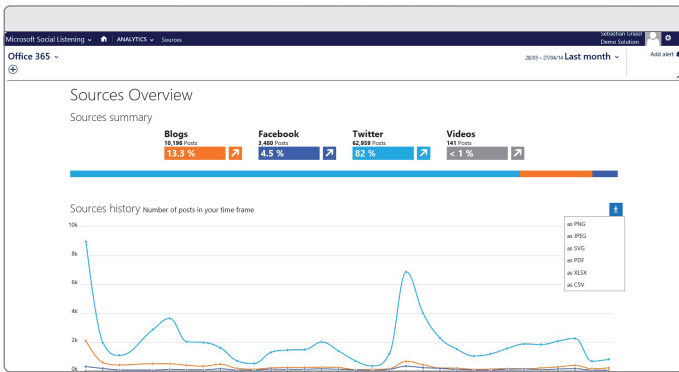
* Enthalten ab einer Mindestanzahl von zehn Dynamics CRM Online Professional-Lizenzen. Umfasst 10.000 Posts pro Monat.



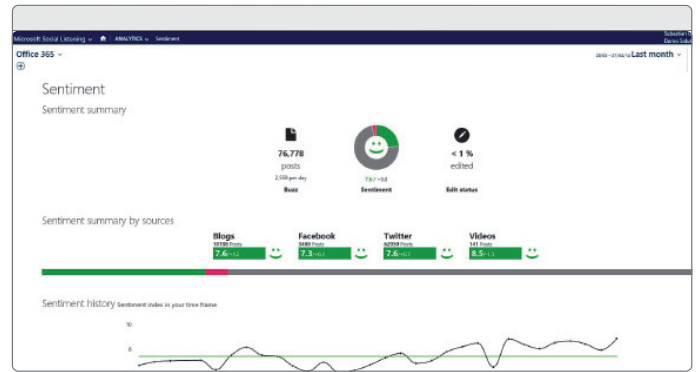
Microsoft Social Listening lässt sich nahtlos in Dynamics CRM integrieren.



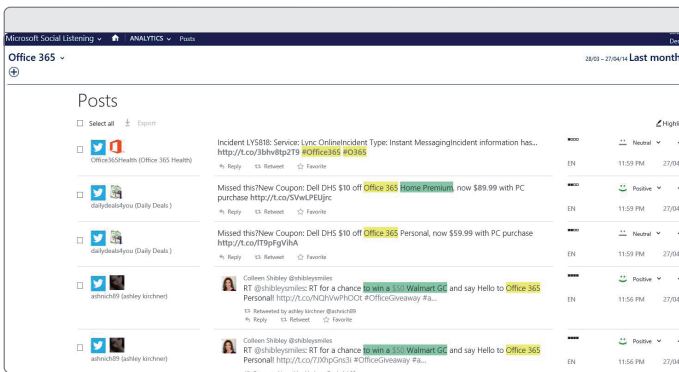
Passen Sie Ihre Suchabfragen für jedes beliebige Keyword oder Thema an.



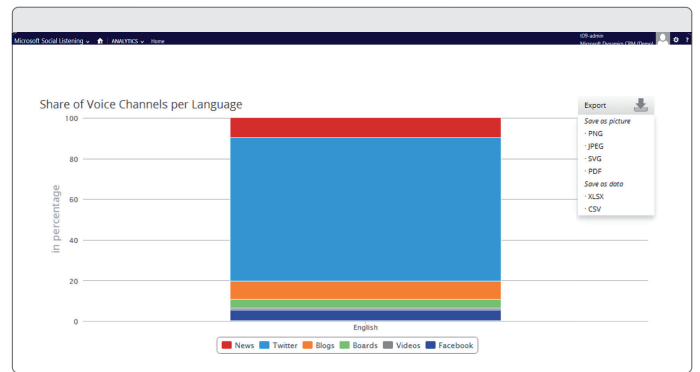
Interaktive, visuelle Auswertungen liefern Ihnen umfassende Erkenntnisse und neues Wissen.



Durch die Stimmungsanalyse auch in Fremdsprachen können Sie kulturelle Unterschiede berücksichtigen.



Lassen Sie Posts und Tweets konsolidiert in Microsoft Social Listening anzeigen und antworten Sie direkt auf neue Beiträge.



Daten können einfach exportiert und Ergebnisse mit anderen Nutzern geteilt werden.

Einzellösung oder Dynamics CRM-Integration? Starke Lösung, einfache Rechnung!

Microsoft Social Listening steht als Einzellösung („Standalone“) sowie als Ergänzung für Dynamics CRM zur Verfügung, in das es nahtlos integriert wird. Gerade im Zusammenspiel mit einer Profi-Software für Kundenmanagement entfaltet ein Monitoring-Werkzeug für soziale Netzwerke seine Stärken.

Das Beobachten und Nutzen von Social-Entwicklungen ist zudem nicht nur Aufgabe eines kleinen Social-Media-Teams oder einzelner Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und/oder Service, sondern spielt letztlich für jeden Angestellten im Geschäftsalltag eine zunehmend wichtige Rolle – Stichwort Demokratisierung durch Social Media.

Social-Werkzeuge dürfen nicht nur einem kleinen Kreis von Nutzern vorbehalten bleiben, denn dann würden die damit gewonnenen Erkenntnisse kaum den Weg zu Ihren Mitarbeitern finden, die an vorderster Front stehen und Tag für Tag mit Ihren Interessenten, Kunden und Geschäftspartnern interagieren.

Aus diesem Grund gibt es für Microsoft Social Listening attraktive Kombipreise mit Dynamics CRM. Entscheiden Sie selbst, welche Variante für Ihr Unternehmen heute, aber auch in Zukunft die richtige ist.

Microsoft Social Listening als Einzellösung

\$ 100/Benutzer/Monat

Microsoft Social Listening als Ergänzung für Dynamics CRM Online

Professional User für Dynamics CRM Online

\$ 65/Benutzer/Monat

Ab zehn Professional User-Lizenzen ist Microsoft Social Listening automatisch enthalten!

Schon heute an morgen denken: Sie haben jetzt bereits mindestens sieben Nutzer, die mit Microsoft Social Listening arbeiten sollen? Dann ist rein rechnerisch das Kombipaket mit Dynamics CRM Online für Sie die günstigere Variante – zumal künftig die Anzahl Ihrer Mitarbeiter, die Social-Monitoring-Werkzeuge benötigen werden, noch steigen wird.

Dynamics CRM: Kundenmanagement mit der persönlichen Note

Überzeugende Einkaufserlebnisse, individuelle Betreuung und eine persönliche Note bei jeder Interaktion – das ist es, was Kunden sich heute wünschen. Microsoft Dynamics CRM 2013 ist die neueste Version der beliebten Lösung für professionelles Kundenmanagement und sorgt in dieser neuen Ära des Kunden für mehr Übersicht, Einblick und Durchblick – von der Interessentengewinnung bis zur Serviceerbringung.

Microsoft Dynamics CRM 2013 steht sowohl als Cloud-Dienst („Dynamics CRM Online“) sowie als lokal zu installierende Lösung für den Eigenbetrieb zur Verfügung. Entwickelt unter dem Motto „Make Your Business Personal“, unterstützt Sie die innovative CRM-Software bei der Herausforderung, differenzierte und überzeugende Kundenerlebnisse zu bieten.

Der Weg dorthin führt über effiziente Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse, über leistungsstarke mobile Anwendungen, über die passgenaue Unterstützung unternehmensspezifischer Eigenheiten – kurzum: über die richtigen Werkzeuge, die Ihre Mitarbeiter produktiver und effektiver machen, sodass sie sich voll und ganz auf Ihre Kunden konzentrieren können.

Mehr über Dynamics CRM erfahren Sie im
Web: www.microsoft.de/crm



Microsoft Social Listening

Über Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics steht für integrierte, flexible Unternehmenssoftware, die zur langfristigen Sicherung Ihres Erfolgs beiträgt und Sie darin unterstützt, schnell fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen. Microsoft Dynamics folgt in Design und Funktion den bekannten Microsoft-Standards und ist eng mit den Microsoft-Produkten verzahnt. Täglich anfallende Aufgaben und zentrale Geschäftsprozesse in den Bereichen Finanzmanagement, Customer Relationship Management und Supply Chain Management können durchgängig automatisiert und optimiert werden.

Weitere Informationen über Microsoft Dynamics CRM finden Sie unter:
www.microsoft.de/crm