



PRODUKTÜBERSICHT

Erreichen Sie das richtige Publikum und interagieren Sie mit ihm zur richtigen Zeit

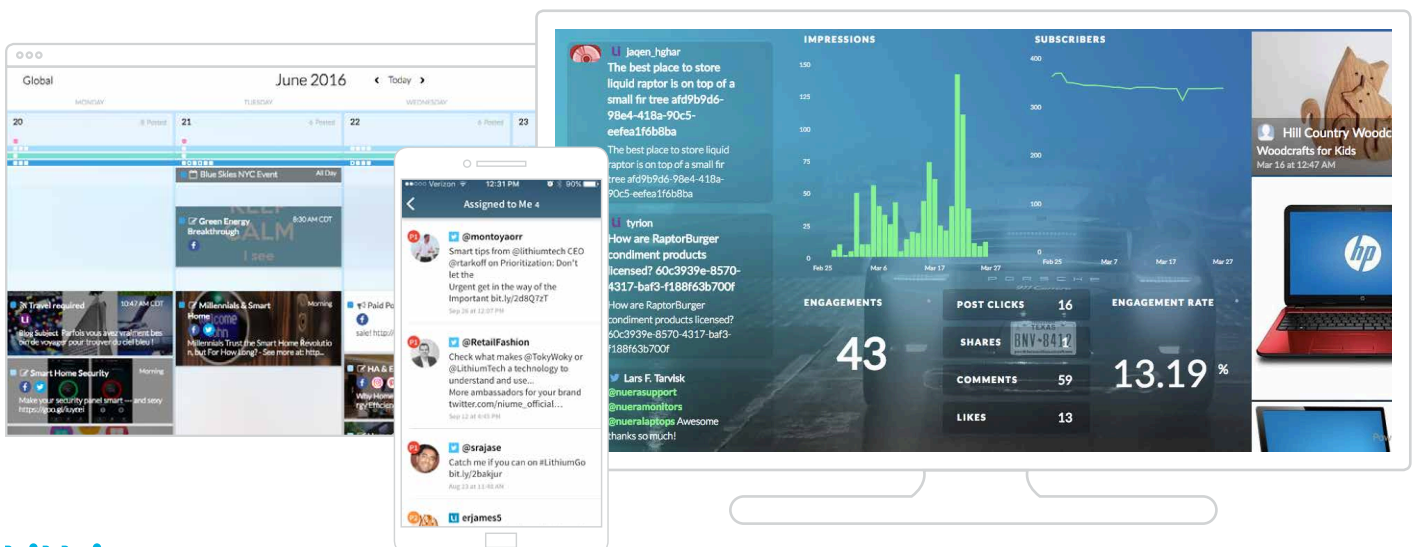
Die Herausforderung

Social Media ist ein Echtzeitkanal, über den Unternehmen mit ihren Kunden zu deren Bedingungen kommunizieren können. Doch diesen tieferen Sinn von Social Media zu erfüllen hat sich für Marketingmitarbeiter in der Vergangenheit als schwierig erwiesen - und die Technologie, die ihnen eigentlich dabei helfen sollte, hat es nur noch schlimmer gemacht.

- Man kann sich leicht unter tonnenschweren Datenbergen verlieren, während die tatsächliche **Mehrwertschöpfung daraus** minimal ist. Sollten diese Daten Ihre Arbeit nicht eigentlich erleichtern und Ihnen dabei helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen - wie zum Beispiel, was wann gepostet werden soll? Sollte es beispielsweise nicht einfacher sein, Influencer zu finden und die Beziehungen mit diesen zu pflegen?
- Die Planung und das Management von Social Media geschieht zu oft in einem **Vakuum**. Anstatt Ihren Social Media Auftritt mit Ihren integrierten digitalen Kampagnen oder mit Ihrem Kundendienst zu verbinden wird Social Media oft als isoliertes Werkzeug betrachtet. Doch was passiert beispielsweise, wenn Sie eine Kampagne um ein Produkt herum planen, mit dem es plötzlich Probleme gibt? Oder wenn Posts auf Social Media isoliert vom Rest der Kampagne geplant werden?
- Die schiere **Menge** der digitalen Unterhaltungen (sowohl eingehende als ausgehende) führt dazu, dass Ihre Mitarbeiter in Tabellen, E-Mails und Dokumenten untergehen, weil sich diese Arbeitsweise trotzdem noch effizienter anfühlt, als die Verwendung der teuer zugekauften Tools. Die durch ineffizientes Arbeiten vergeudete Zeit ist zum Fenster hinausgeworfenes Geld, doch der Schaden, den Sie dem Unternehmen und dem Kundenerlebnis damit hinzufügen, ist noch teurer. Wie können Sie Fehler vermeiden und eine einheitliche Unternehmenskommunikation gewährleisten, wenn Sie eine Vielzahl von Kundenanfragen mit unzureichenden Werkzeugen bearbeiten müssen?

Die Lösung

Marketingmitarbeiter müssen Content einfacher planen und veröffentlichen können. Sie benötigen eine Software, die ihnen wirklich hilft, anstatt ihnen Zeit zu rauben. Schlussendlich sollte diese Software Ihre Mitarbeiter dabei unterstützen, auf authentische Weise mit einer Vielzahl an Kunden kommunizieren und interagieren zu können



Wie Wir Ihnen Helfen Können

Lithium bringt Marketing, Kundendienst und andere Teile des Unternehmens zusammen, mit einem intelligenten System, in dessen Zentrum ein besseres Kundenerlebnis steht. Sie können organisationsweit denselben Omni-Kanal-Kalender zur Planung verwenden, Kundenprofile voller wertvoller Daten teilen und dadurch besser zusammenarbeiten. Lithium verwendet wissenschaftliche Datenanalysemethoden, um Mitarbeiter dabei zu unterstützen, die Kundenerfahrung und -Interaktion zu verbessern - und damit Ihre Geschäftszahlen zu optimieren. Dies funktioniert mit einer smarten Plattform, die Sie tatsächlich verwenden werden.



Das britische Postamt erhöhte die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit (Marketing, Kundendienst, Design und Dienststellen) sowie ihre Effizienz um 43 % und steigerte sowohl die Anzahl ihrer Subscriber um 113 %, als auch ihren Bekanntheitsgrad.



StubHub konnte die Antwortzeit um 300 % verbessern (von 60 Minuten auf 20 Minuten) und bearbeitete über 50.000 Kundenanfragen pro Monat. Mary C. Hill, Kundendienst- und Social Media Manager von StubHub sagte: "Wir haben nun über die sozialen Kanäle eine vertrauenswürdige Beziehung mit unseren Kunden wie nie zuvor."

Einheitliche, skalierbare Contentplanung und -Veröffentlichung

- Tauschen Sie unnötige Komplexität gegen ein intuitives Design und unterstützen Sie dadurch hunderte Kunden.
- Verwalten Sie integrierte Kampagnen mit einem Omni-Kanal-Kalender für Events, Kampagnen, Social-Media-Posts, bezahlte Werbeanzeigen, digitale Strategien und Community-Posts. Lithium betreibt außerdem Partnerschaften mit den Werbetechnologieplattformen Brand Networks, Nanigans und Smartly.io.
- Finden Sie relevante Influencer und aktivieren Sie diese.
- Behalten Sie mit einem Produktions-Dashboard den Überblick über den Status Ihrer Kampagnen und visualisieren Sie die Meilensteine einer Kampagne auf einer grafischen Timeline.

Datengestützte Entscheidungen verbessern Interaktion und Effizienz

- Lithiums Automatic Content Scheduling Algorithm — Kein unnötiges Wälzen mehr durch tonnenschwere Datenmengen, kein Herumraten über den perfekten Veröffentlichungszeitpunkt. Der Algorithmus basiert auf dem jeweiligen sozialen Netzwerk, den vergangenen Interaktionen Ihres Unternehmens, dem Verhalten Ihrer Follower und anderen Faktoren, die speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmt sind.
- Lithiums Content Inspiration System — Erzeugen Sie trendende Inhalte zu einem bestimmten Thema (und wählen Sie dieses aus über 7.000 Themen).
- Machen Sie Ihre Erfolge für die leitenden Personen in Ihrem Unternehmen anschaulich mit Hilfe eines Echtzeit-Dashboards, das alle wichtigen Metriken enthält (inklusive entsprechender Visualisierungen). Diese sind jederzeit und ständig aktualisiert für jede Person im Unternehmen abrufbar.
- Bearbeiten Sie ein Vielfaches an digitalen Unterhaltungen und seien Sie durch die Unterstützung von Netbase sowie Synthesio Social Listening und weiteren Partnerschaften jederzeit einsatzbereit.

Verbesserte Kundeninteraktion um ein Maximum an 1:1 Unterhaltungen zu ermöglichen

Antworten Sie immer im richtigen Kontext durch die Verwendung ganzheitlicher Kundenprofile, die Informationen über alle sozialen Netzwerke, Interessen, Klout Influence Score, Tags, CRM-Systeme und interne, abteilungsübergreifende Anmerkungen enthalten.

- Tracken Sie die Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit Ihrer Marketing-Kampagnen.
- Antworten Sie auf eine Vielzahl von Unterhaltungen, indem Sie eingehende Nachrichten filtern und diese an die richtige Person weiterleiten. Weisen Sie jeder Unterhaltung eine entsprechende Priorität zu (auf einer sechsstufigen Skala) - all das in einer einzigen Spalte, um stets die Übersicht zu behalten. Die Software lernt anhand Ihrer Entscheidungen, wodurch dieser Prozess mit der Zeit von selbst immer besser wird.

Um mehr zu erfahren

Für weitere Informationen über Lithium kontaktieren Sie bitte Ihren Lithium-Kundenbetreuer oder besuchen Sie lithium.com.

Lithium

Lithium unterstützt Unternehmen bei der Schaffung einer hervorragenden digitalen Kundenerfahrung. Die Lithium Engagement Plattform ermöglicht eine sinnvolle Vernetzung der Kunden untereinander, sowie die Verbindung von digitalen Inhalten und Unterhaltungen - und zwar zum richtigen Zeitpunkt. Mit Hilfe der Lithium Engagement Plattform können digitale Vermarkter die richtigen Inhalte für den dazu passenden Kunden liefern - und zwar zum bestmöglichen Zeitpunkt. Dadurch lassen sich sowohl Ihr Umsatz, als auch der Wert Ihres Unternehmens steigern. Über 400 weltweit agierende Unternehmen verwenden die Produkte von Lithium, um ihre Kampagnen abzuwickeln und mit ihren Kunden zu interagieren. Um herauszufinden, wie Lithium Ihnen helfen kann, authentische Kundenbeziehungen im Social Media und -Online Community Bereich aufzubauen, besuchen Sie uns unter www.lithium.com oder folgen Sie uns auf Twitter unter [@LithiumTech](https://twitter.com/LithiumTech).