



Bringen Sie Ihren digitalen Kundensupport auf die nächste Stufe

Die Herausforderung

Immer mehr Kunden suchen über Social Media nach Hilfe. Die Erwartungen dieser online-affinen Kunden werden immer höher und jede positive oder negative Erfahrung kann schnell viral gehen - es steht also viel auf dem Spiel. Dennoch schöpfen viele Unternehmen die Möglichkeiten ihrer Social Media Präsenz nicht voll aus und verpassen damit die Gelegenheit, einen erstklassigen und direkten Supportkanal für ihre Kunden anzubieten.

- **Die Aktivität auf Ihren Social-Media-Kanälen ist nicht jeden Tag gleich hoch**
So kann beispielsweise ein plötzlich auftretendes Problem mit einem Produkt genauso für ein höheres Aufkommen sorgen wie auch die Durchführung einer Marketingkampagne. Wie können Sie also einen gleichbleibend hohen Standard bei Ihrem Kundendienst halten, ganz egal, wie viel gerade los ist?
- **Digitaler Kundensupport ist schwer zu operationalisieren**
Herkömmliche Social-Media-Tools konzentrieren sich ausschließlich auf Engagement-Metriken und Antwortzeiten. Um den Support auf allen Kanälen operationalisieren zu können benötigen Sie jedoch Produktivitätsmetriken Ihrer Mitarbeiter, die mit denen von anderen Supportkanälen abgleichbar sind. Woher wissen Sie, ob Ihre Mitarbeiter optimale Leistungen erbringen, um dementsprechend vorausplanen zu können?
- **Den Wert Ihrer Social-Media-Bemühungen für Ihr Unternehmen nachzuweisen ist schwierig**
Die dadurch erzielten Resultate werden oft separat und isoliert vom Rest der Firma betrachtet. Wie also kann man die Resultate Ihrer Social-Media-Bemühungen mit den restlichen Geschäftstreibern angleichen, um ein ganzheitliches Bild für Ihr Unternehmen zu erschaffen?

Die Lösung

Durch das Social Media Management von Lithium kann Ihr Kundendienstteam eine hervorragende digitale Kundenerfahrung gewährleisten, während gleichzeitig die Kosten gesenkt und die Kundenbindung gestärkt wird.



So helfen wir Ihnen

Lithium ist die führende digitale Lösung am Markt, die Kundendienst und Marketing zusammenbringt, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Mit Lithium können sich Ihre Mitarbeiter mit einer Vielzahl an Kunden unterhalten, einzelne Teams können vollständig operationalisiert werden und Sie können genau nachweisen, wie das Unternehmen dadurch profitiert



HP hat sich das Ziel gesetzt, keinen einzigen Kunden zu verlieren. Durch den Einsatz von Lithiums Social Media Management wurde die Zeitspanne, die für die erste Antwort auf eine Anfrage benötigt wird, im Jahresvergleich um 37 % verringert.

KUNDENZUFRIEDENHEIT NACH MASS

- Führen Sie Kundeninteraktionen über mehrere digitale Kanäle hinweg auf einer einzigen Schaltfläche
- Leiten Sie Kundenfragen sofort an den richtigen Mitarbeiter weiter
- Stellen Sie sicher, dass eingehende Anfragen die korrekte Priorisierung erhalten
- Profitieren Sie von unseren erstklassigen Algorithmen, die sich selbstständig weiterentwickeln
- Bleiben Sie durch teilbare Marketingkalender stets am Laufenden



Dank des herausragenden Social Customer Care Programms konnte British Gas 800 proaktive Unterhaltungen pro Monat über Social Media führen und dabei 93 % aller Kommentare auf Facebook und Twitter beantworten.

STEIGERN SIE IHRE LEISTUNGSFÄHIGKEIT DURCH DIE NUTZUNG VON DATEN

- Tracken Sie mit teilbaren, mobilen Echtzeit-Dashboards die Leistung Ihrer Mitarbeiter
- Erhalten Sie sofort eine Benachrichtigung, wenn die Leistung Ihres Kundendienstes Schwankungen unterläuft und setzen Sie augenblicklich die entsprechenden Schritte
- Erkennen Sie ineffizientes Vorgehen von Mitarbeitern und Abteilungen durch detaillierte Metriken für jeden einzelnen Mitarbeiter
- Berechnen Sie den Ressourcenbedarf Ihrer Abteilungen, um eine bestmögliche Kundenerfahrung bereitstellen zu können



Bei einem Anstieg der Anfragen von 57 % auf Facebook bzw. 39 % auf Twitter kann FlyBe in 85 % aller Fälle eine Antwort innerhalb von 15 Min. garantieren.

WEISEN SIE DEN MEHRWERT FÜR IHR UNTERNEHMEN NACH

- Seien Sie sofort in der Lage, die leitenden Personen Ihres Unternehmens über wichtiges Kundenfeedback und kritische Situationen zu informieren
- Werten Sie die Erfahrungen Ihrer Kunden aus und stellen Sie diese mit den anderen Zielen Ihres Unternehmens in Perspektive
- Erstellen Sie maßgeschneiderte Echtzeit-Dashboards für jeden Geschäftsbereich Ihres Unternehmens
- Integrieren Sie die Möglichkeit, mit Ihren Kunden über mehrere digitale Kanäle hinweg zu interagieren, in Ihr bestehendes CRM

Weitere Informationen

Für weitere Informationen darüber, wie Lithium Ihnen helfen kann, ein besseres Kundenerlebnis über Ihre digitalen Kanäle wie z. B. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, WeChat, YouTube, SMS, Communities u.s.w. zu liefern, wenden Sie sich bitte an Ihren Lithium Kundenbetreuer oder besuchen Sie lithium.com.