

# Output Management trifft Social Media

Wirkungsvoller  
Kundendialog macht  
Kunden zufriedener

Sven A. - Early Adopter



[twitter.com/legodo](https://twitter.com/legodo)

legodo verändert Kundenkommunikation.  
Jetzt wird's persönlich.

**SOCIAL MEDIA**

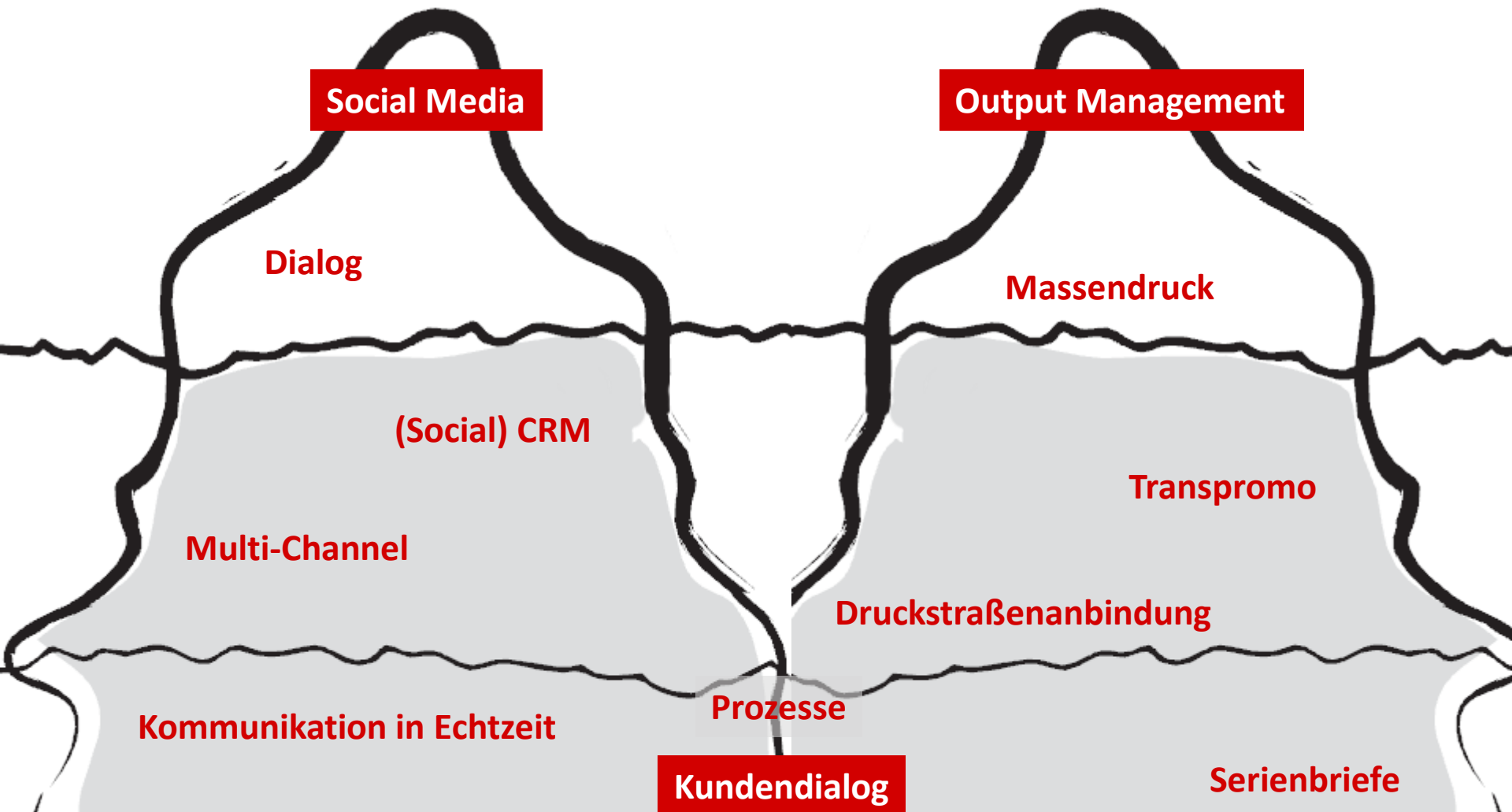


**OUTPUT  
MANAGEMENT**

**Wie passt das zusammen?**

# Zwei Märkte, die ein Gewässer teilen:

## Der Kundendialog





**Dialog** mit dem Kunden

**9.600.000.000 Minuten**

oder **6.666.666 Tage und Nächte**

verbrachten deutsche Facebook-Nutzer im Mai 2011 auf der Plattform.

**22 %** der im Internet verbrachten Zeit wird für Social Media genutzt.

**24 %** aller Nutzer benutzen öfter soziale Netzwerke als E-Mail.

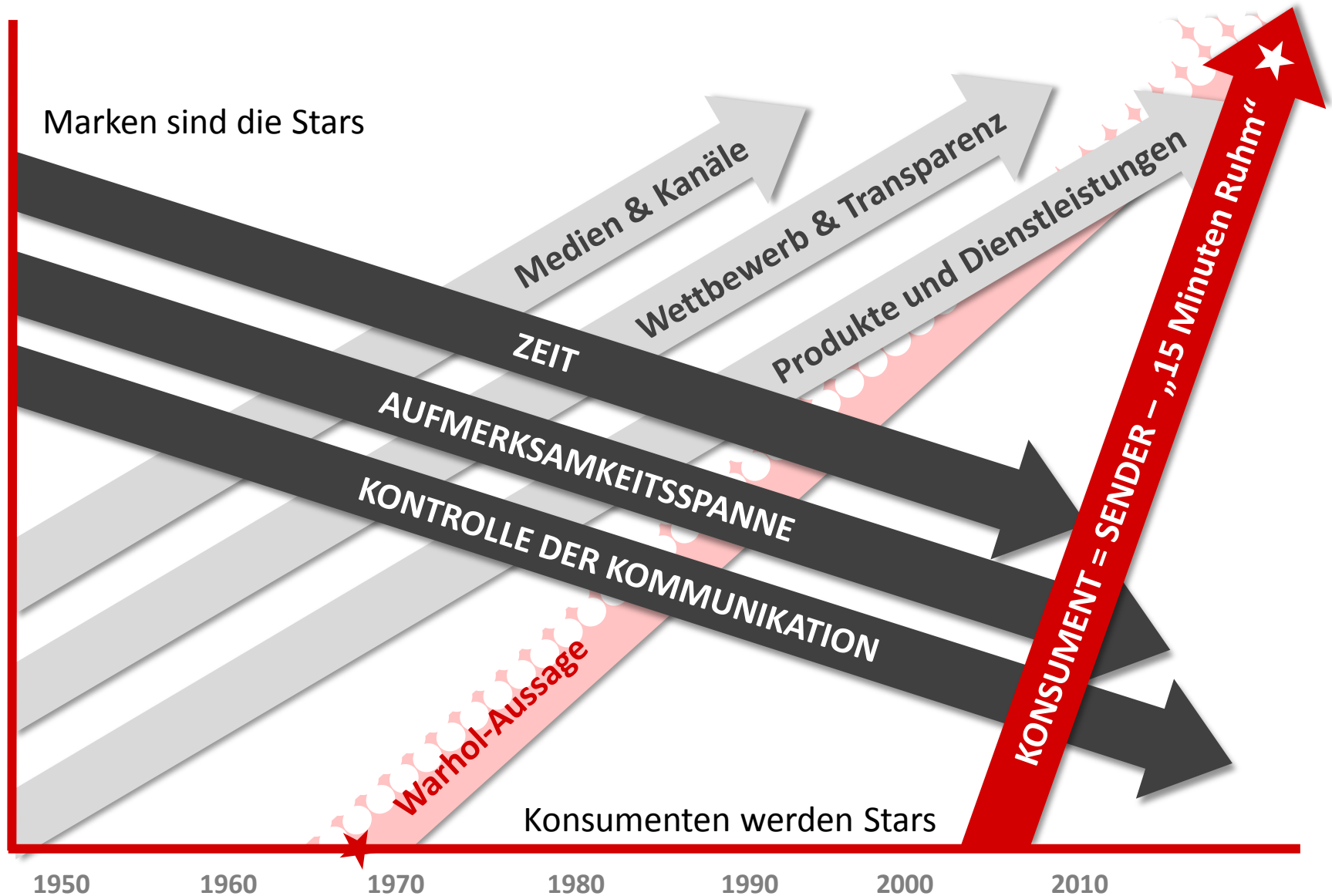
**82 %** aller Nutzer empfinden die schriftliche Kundenkommunikation über klassische oder digitale Medien nicht ausreichend persönlich.



**Monolog** ohne Kunden

**“In the future, everyone will be world-famous for 15 minutes.” Andy Warhol, 1986**

**Der Konsument ist Reporter, Blogger, Kritiker, Fan, Popstar**



**PARTNER**

# UNTERNEHMEN

**INTERESSENTEN**

**MARKTBEGLEITER**

**KUNDEN**



XING

LinkedIn



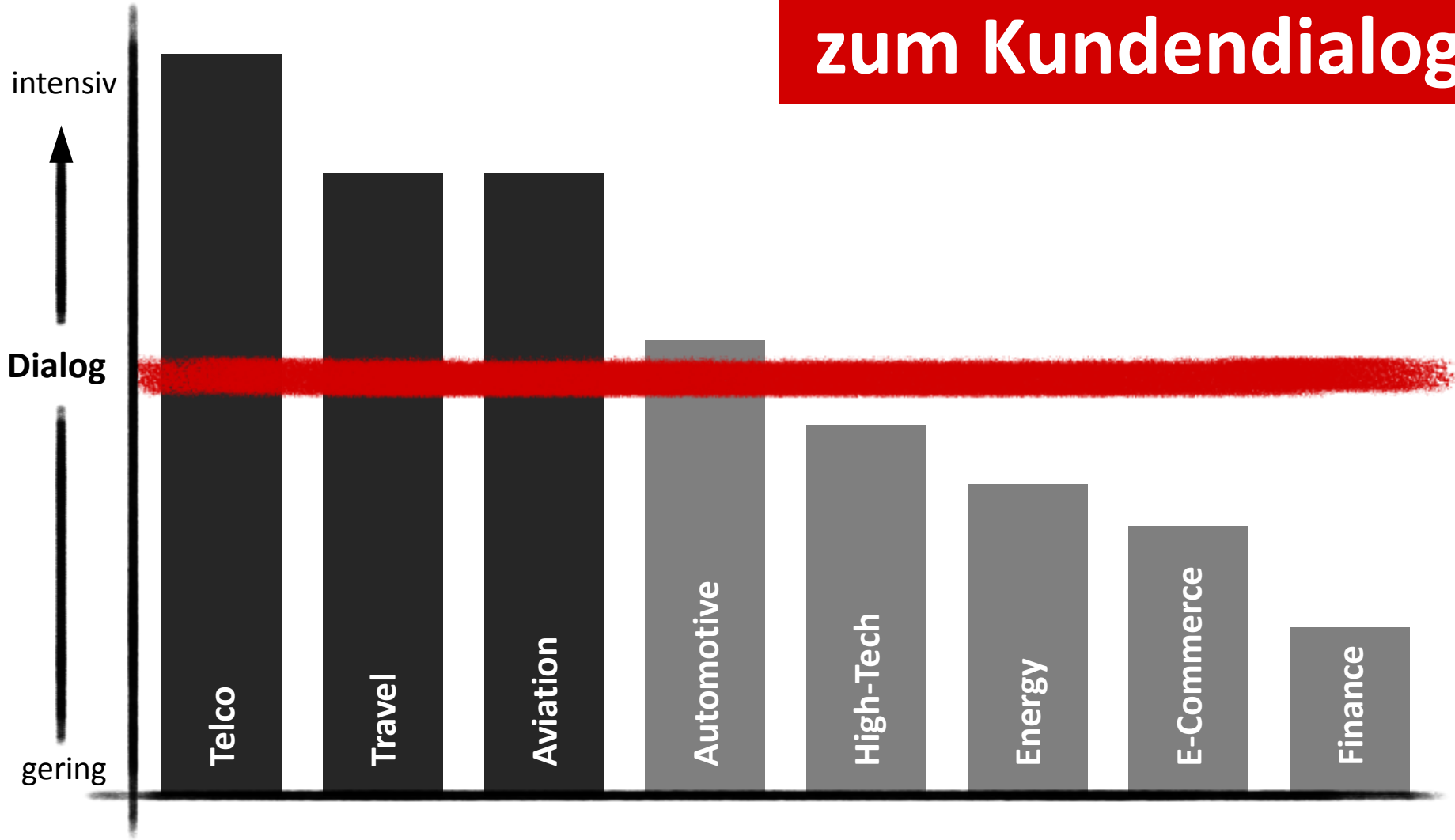
# Der Preis

**NICHTS zu tun:** *Werden Kundenanfragen nicht über Social Media geklärt, wenden sich Kunden an wesentlich teurere Kanäle.*



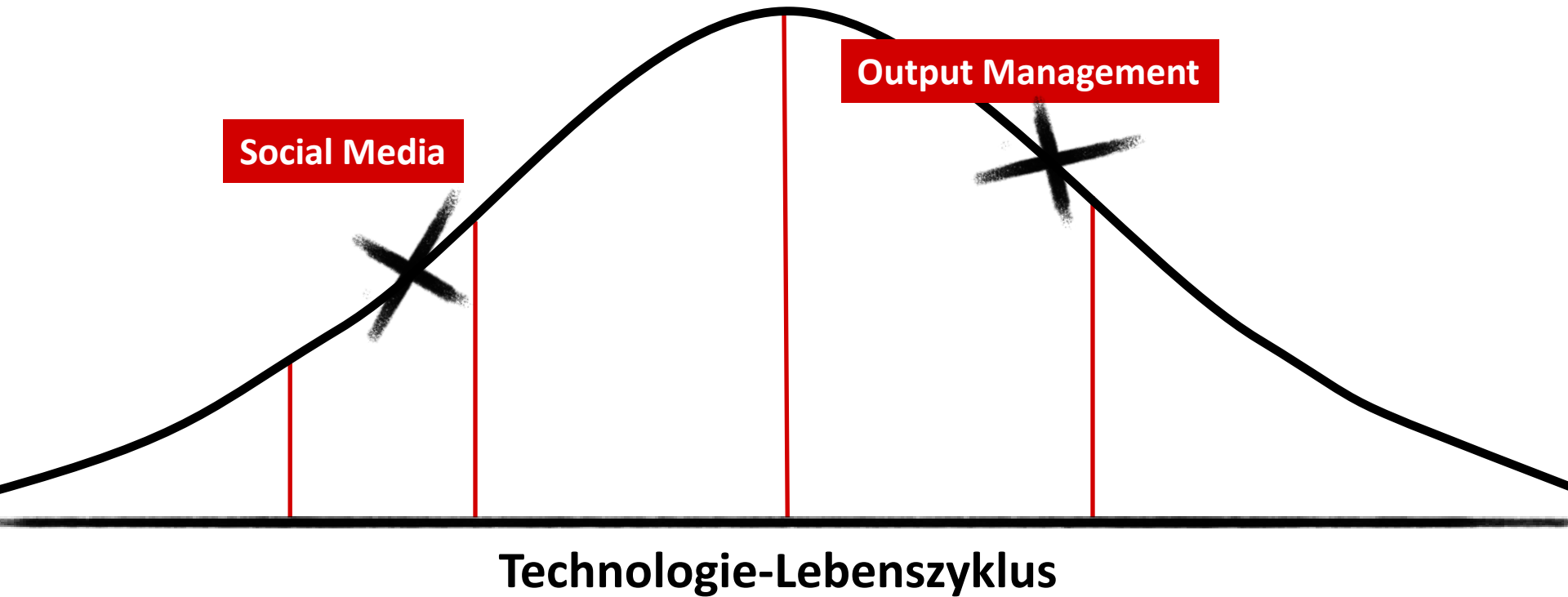
# Die Lücke

## zum Kundendialog

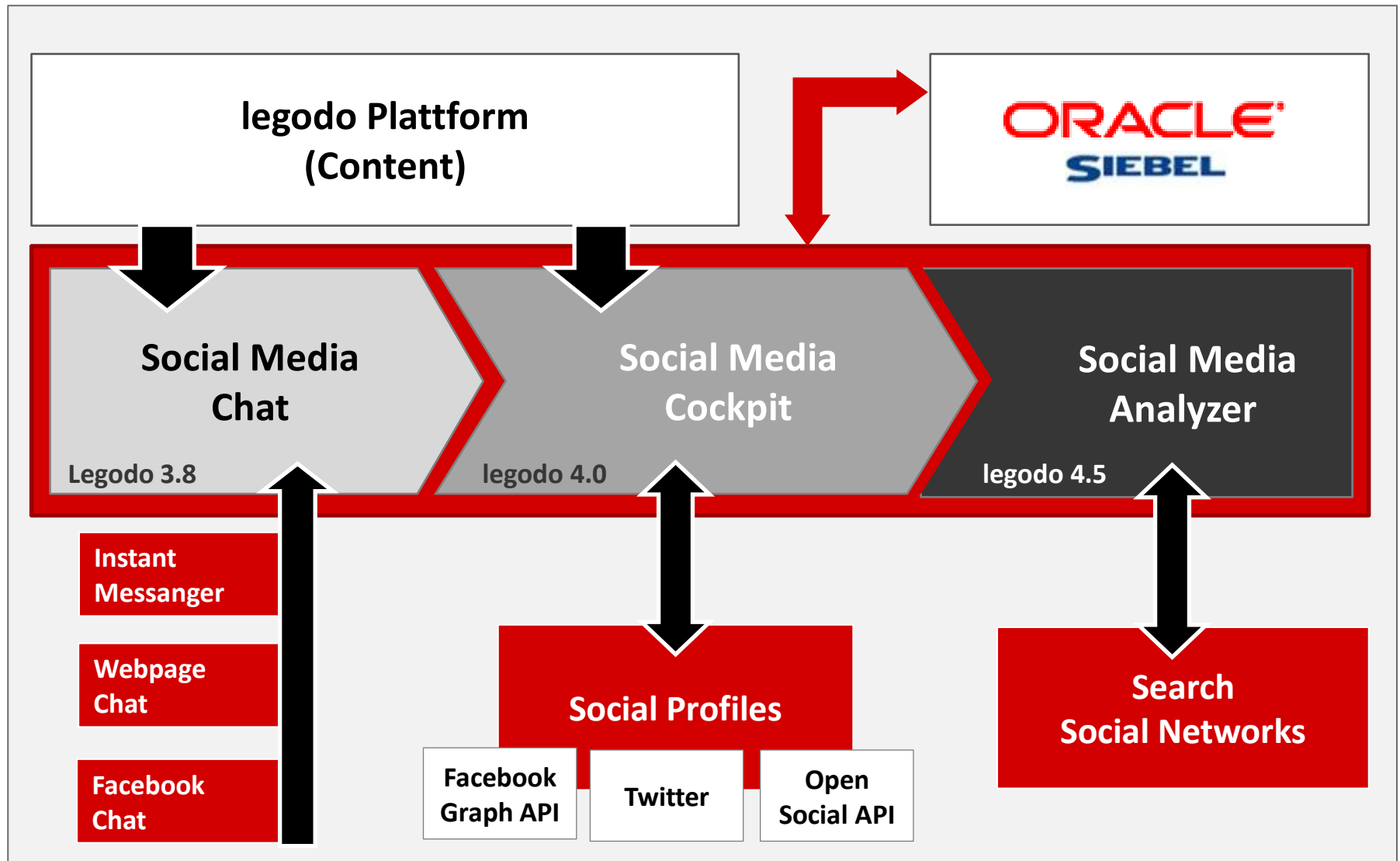


# Early Adopters

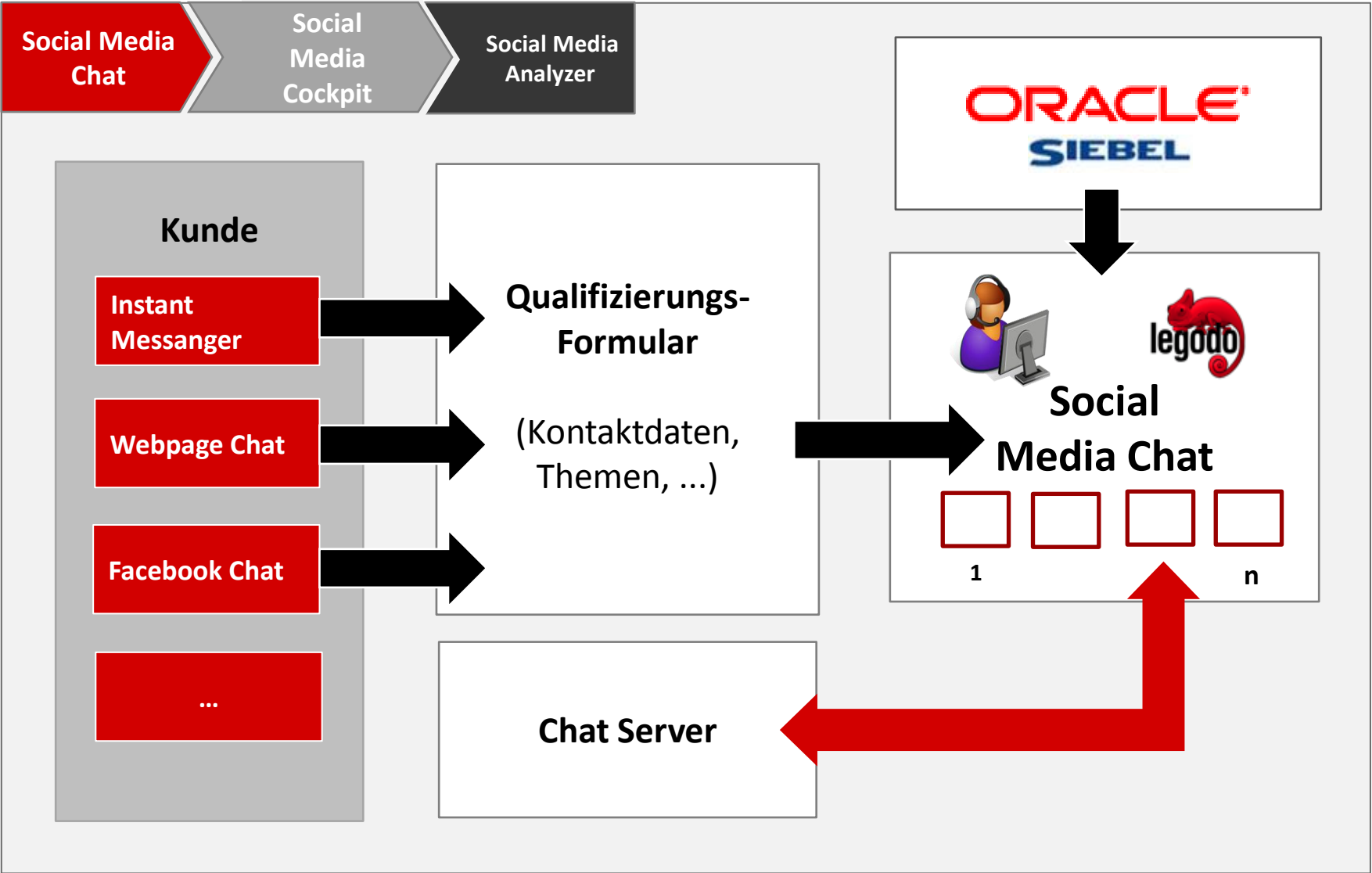
gesucht



## Legodo Social Media Plattform



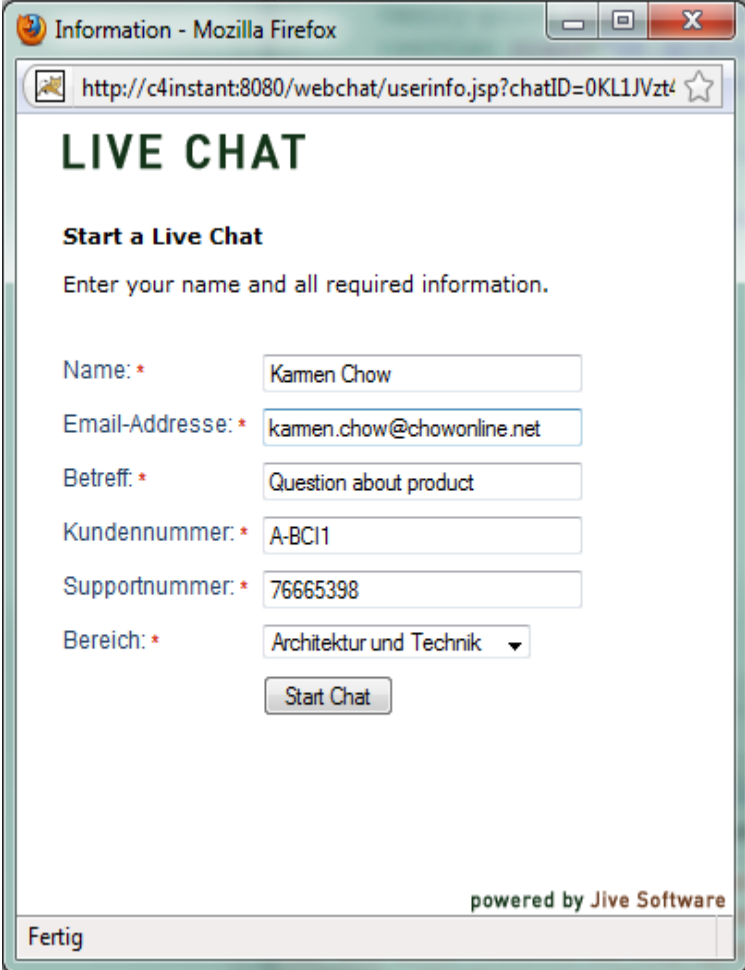
# Social Media Chat



# Social Media Chat

## Qualifizierungsprozess

- Anmeldeformular zur Identifizierung des Kunden im CRM System
- Abfragefelder können frei definiert werden
- „Bereich“ wird für das Routing verwendet
- Der „Betreff“ und der angegeben „Bereich“ wird für die von legodo vorgeschlagenen Antworten verwendet



The screenshot shows a web browser window titled "Information - Mozilla Firefox" with the address bar containing the URL "http://c4instant:8080/webchat/userinfo.jsp?chatID=0KL1JVzt". The main content area is titled "LIVE CHAT" and contains a "Start a Live Chat" section. Below this, there is a prompt: "Enter your name and all required information." followed by several input fields:

- Name: \* (text input) Kamen Chow
- Email-Adresse: \* (text input) kamen.chow@chowonline.net
- Betreff: \* (text input) Question about product
- Kundennummer: \* (text input) A-BC11
- Supportnummer: \* (text input) 76665398
- Bereich: \* (dropdown menu) Architektur und Technik

A "Start Chat" button is located below the dropdown menu. At the bottom right of the form area, it says "powered by Jive Software". At the bottom left of the browser window, the word "Fertig" is visible.

# Social Media Chat

## Neuer Chat – Ansicht des Agenten

The screenshot displays the 'legodo Social Media Chat' interface. At the top, a header bar contains the following information:

- Subject: S&S Server issue
- Name: Vincent Albert
- E-mail: albert@poko.fr
- Customer ID: 1-IUI
- Support number: 2274593
- Log out button

The main interface is divided into several sections:

- Customers:** A sidebar on the left showing a queue of 'Architektur und Technik' with 1 item. The active chat is 'Chat with: Vincent Albert'.
- Chat with: Vincent Albert:** The central chat window, currently empty.
- Related Building Blocks:** A table on the right with columns for Name, Relevance, Type, and Category. It shows 'Page 1 of 1'.

A modal dialog box titled 'Chat request received' is overlaid on the chat window, containing the following details:

- queue: Architektur und Technik
- username: Peter Echold
- customerId: 77JAO-1
- email: echold@mypartnersystems.net
- supportId: 87876644
- workgroup: support@workgroup.legodo.com
- question: I have a question

Below the chat window, there are control buttons: Send, Save and Close, Close, Publish, Route, Accept, and Revoke. The status bar at the bottom indicates 'Not typing' and 'Status: ready'.

# Social Media Chat

## Aktueller Chat – Ansicht des Agenten

**legodo Social Media Chat**

Subject: S&S Server issue    Name: Vincent Albert    E-mail: albert@poko.fr    Customer ID: 1-IUI    Support number: 2274593    Log out

---

**Navigation**

Architektur und Technik  
queue: 0 user

**Customers**

Architektur und Technik Queue: 0

- Chat with: Vincent Albert
- Chat with: Karmen Chow**
- Chat with: Peter Echnic

---

**Chat with: Karmen Chow**

**Karmen Chow:**  
Hi, I'm Karen, I need your help...

**daniel\_dietrich:**  
Hi Karen, my name is Daniel, sure! How can I help you?

**Karmen Chow:**  
My network connection doesn't work... Do you have a simple manual with...

**daniel\_dietrich:**  
Yes, sure, a new PDF manual was released this week, you can find it on...

**Karmen Chow:**  
Ah, just what I was looking for. Thank you very much!

---

Send   Save and Close   Close   Publish   Route

Vincent Albert is not typing    Status: ready

---

**Related Building Blocks**

Name	Relevance	Type	Category	Subcategory
Router Fastweb 10z Description	177.3	Enclosure	Support	Hardware
Router Fastweb 10z Firmware Upgrade	147.8	Enclosure	Support	Hardware
Router Fastweb XA-1 Description	147.3	Enclosure	Support	Hardware
Router Fastweb XA-2 Description	128.38	Enclosure	Support	Hardware
HW Router Wlan Manual	108.3	Enclosure	Support	Hardware
Tutorial Wlan configuration	100.88	Enclosure	Support	Hardware

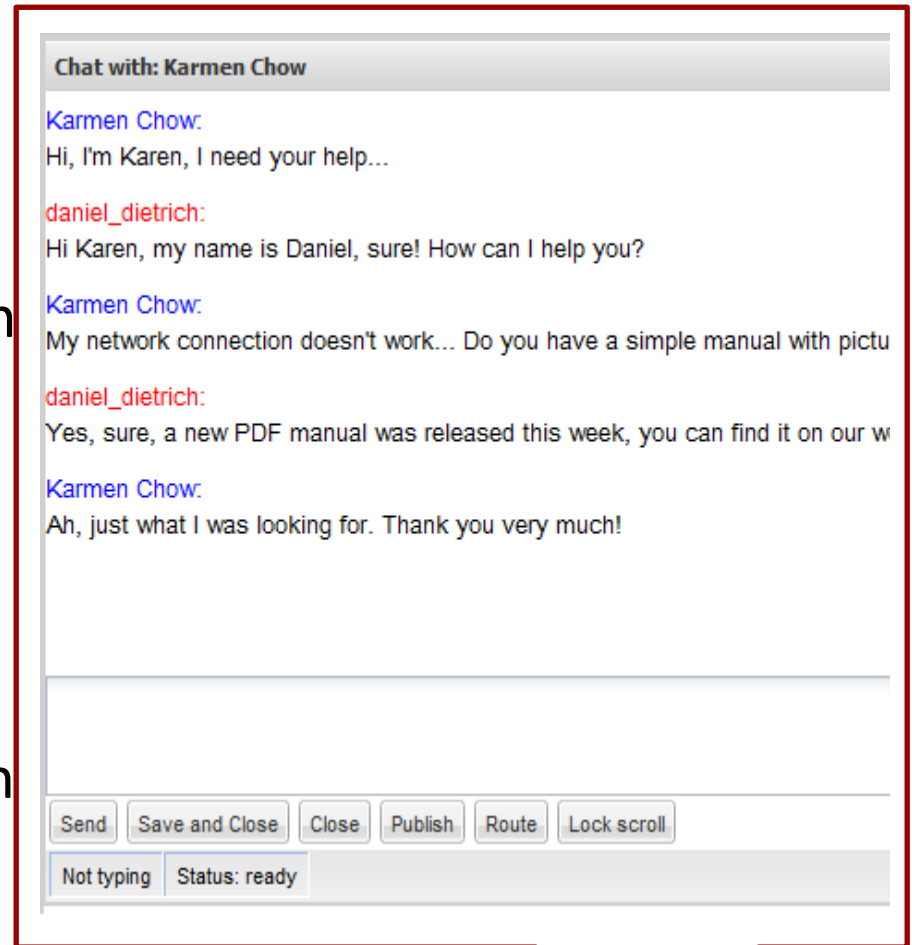
Seite 1 von 1    Anzeige Eintrag 1 - 6 von

**Preview**

# Social Media Chat

## Chat Fenster

- **Send:** Chat Eingabe versenden
- **Save and Close:** Chat beenden und im CRM System hinterlegen
- **Close:** Chat beenden
- **Publish:** Veröffentlichen in Knowledgebase, Wiki, Blog
- **Route:** Kundenchat weiterleiten
- **Lock scroll:** Automatisches Fensterscrollen deaktivieren



## Funktionale Anforderungen

- **legodo Social Media Cockpit unterscheidet folgende Beitragsarten:**
  - private Nachrichten
  - Events
  - Beiträge auf einer Profilpinnwand
  - Beiträge auf der Pinnwand einer Unternehmensseite
  - Pinnwandeinträgen in Gruppen
- **legodo analysiert den Inhalt der Beiträge und schlägt automatisch eine passende Antwort vor. Die Antwort erfolgt in der selben Beitragsart.**
- **Die erfolgte Kommunikation wird im CRM System an dem Kunden abgelegt. Der Kunde wird anhand von definierten Profileattributen im CRM System identifiziert.**
- **Beiträge aus sozialen Netzwerken sollen bei Bedarf auch gelöscht werden können.**
- **Events sollen bestätigt oder abgelehnt werden können.**
- **Es besteht die Möglichkeit neue Beiträge zu veröffentlichen.**



**UNZERTRENNLICH ...**



## Manfred Iske

Sales Manager

Tel: +49 (0) 721 46 476-487  
Mobil: +49 (0) 174 18 80 - 487  
Fax: +49 (0) 721 46 476-299  
Mail: [manfred.iske@legodo.com](mailto:manfred.iske@legodo.com)  
Twitter: [twitter.com/legodo](https://twitter.com/legodo)  
Facebook: [facebook.com/legodo](https://facebook.com/legodo)  
Xing: [xing.com/Manfred\\_Iske](https://xing.com/Manfred_Iske)  
Web: [www.legodo.com](http://www.legodo.com)



### Bildquellen:

©iStockphoto.com/ThomasVogel | ©iStockphoto.com/prapassong | ©iStockphoto.com/GlobalIP | ©iStockphoto.com/YinYang APA/The Times, Tom Reed