

Die vielleicht beste Multi-Bot-Plattform & Social Media Inbox der Welt – Live präsentiert auf der CCW 2017

- **Effizienz, Collaboration, Engagement und Performance im Kundendialog steigern**
- **Erweiterung des Social Customer Service mit intelligenten Bots**
- **BIG Social Media mit zukunftsweisendem Social Media Komplettpaket für den Customer Service auf der CCW vom 21.-23. Februar in Berlin, Halle 3, Stand F15**

Berlin, 19. Januar 2017: „Alle reden heute über Bots. Die beste Startvoraussetzung für den Einsatz von Bots im Social Customer Service sind zunächst eine state-of-the-art Inbox und klare Verantwortlichkeiten für Themen und Vorgänge“, sagt Dr. Thomas Wilde, CEO der BIG Social Media GmbH. „Und genau diese Inbox zeigen wir im Zusammenspiel mit unseren vorkonfigurierten Bots auf der CCW. Das ist unsere Lösung BIG CONNECT.“ Die Social Media Management-Lösung BIG CONNECT bietet Unternehmen eine Plattform für erfolgreiches Customer Engagement, Analytics, Monitoring und Publishing für alle Social Media Kanäle. Sie wurde kürzlich erst im Goldbach Interactive Toolreport 2016 zu einer der besten Social Media Management Lösungen weltweit gekürt.

Effizienz, Collaboration und Engagement steigern

Alle Social Media Kanäle in einer Inbox – das bietet BIG CONNECT. Alle User-Beiträge gehen in einer zentralen Oberfläche ein und können je nach Anliegen oder Eingangskanal zum richtigen Team oder dem richtigen Mitarbeiter geroutet werden. Anbindung an Wissensdatenbanken, ein Social CRM, eine komplette Historie des Dialogverlaufs oder die Möglichkeit zur Eskalation von Dialogen runden die Funktionen der Inbox ab. Damit stellt BIG CONNECT einen teamübergreifenden und konsistenten Dialog über alle Kanäle sicher. Durch intelligente Funktionen und Workflows für Zusammenarbeit und Automatisierung können die Effektivität des Serviceteams erhöht, Servicelevels verbessert und die Servicequalität des Contact Center gesteigert werden.

Performance erhöhen mit KPIs, Analysen und Dashboards

Umfangreiche und einfach konfigurierbare Dashboards bieten jedem Management-Level den passenden Überblick: Ob detaillierte Kennzahlen zum Beitragsvolumen, der Teamauslastung oder den zu den Service Levels – die Social Media Management Lösung liefert aktuelle Analysen und Auswertungen. Sie bietet beste Voraussetzungen, den Social Media Dialog nicht nur mit Blick auf die Customer Experience, sondern auch wirtschaftlich äußerst effizient zu gestalten.

Mit intelligenten Bots den besten Service bieten

Auf der Basis der Inbox lassen sich vorkonfigurierte oder individuell entwickelte Bots einsetzen, die Prozesse im Kundenkontakt oder im Backoffice wirksam und effizient automatisieren. Beispiele gibt es dafür viele: Bots informieren den Kunden bei Anfragen über Wartezeiten und Verfügbarkeiten von Mitarbeitern oder nehmen proaktiv den Kontakt zu Social-Media-Kontakten auf und weisen auf Aktionen oder Angebote hin. Im Contact Center optimieren sie Prozesse, fragen Wissensdatenbanken parallel zu einer eingehenden Anfrage ab und unterstützen den Mitarbeiter bei der Beantwortung.

Vortrag „Intelligente Automatisierung im Contact Center – Multi-Bot Architekturen am Beispiel Mercedes Benz“

Dr. Thomas Wilde, CEO BIG Social Media, hält am 22. Februar, 9.30-10.00 Uhr, einen Vortrag über den Einsatz von Bots im Messeforum, Halle 3. Titel „Intelligente Automatisierung im Contact Center – Multi-Bot Architekturen am Beispiel Mercedes Benz“.

**Besuchen Sie BIG Social Media auf der CCW vom 21.-23. Februar 2017
in Halle 3, Stand F-15 oder vereinbaren direkt ein Gesprächstermin:
http://www2.big-social-media.com/CCW_Terminvereinbarung.html**

Über BIG Social Media

BIG Social Media ist ein führender, internationaler Anbieter für Enterprise Social Media Management-Lösungen, auf die sich heute über fünfhundert Nutzer in mehr als 15 verschiedenen Ländern täglich verlassen. Zu den Kunden zählen etwa Daimler, Bosch, Telefónica / O2, Deutsche Telekom, Deutsche Bank, BMW oder Allianz. Mit der Engagement-Lösung BIG CONNECT und ergänzenden Dienstleistungen in den Bereichen Reporting und Professional Services bietet BIG best-in-class Social Media Management in einem closed-loop Ansatz aus Analyse, Dialog und Monitoring.

Die BIG Social Media GmbH wurde 2002 von Prof. Dr. Peter Gentsch als Business Intelligence Unternehmen gegründet und Ende 2012 von der börsennotierten USU Software AG akquiriert.

Weitere Informationen unter www.big-social-media.de

Pressekontakt

TBN Public Relations GmbH | Jens Fuderholz
+49 (0) 911 / 97 79 16 – 16 | fuderholz@tbnpr.de