

# Microsoft Social Engagement Social für alle



In der Welt von heute, die von fortschreitender Digitalisierung, nahezu stets verfügbarem Internet und agilen Social-Communities geprägt ist, sind Interaktionen mit Ihren Kunden praktisch jederzeit und überall möglich. Mit Microsoft Social Engagement erhalten Ihre Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Service leistungsstarke Werkzeuge, um sich in Echtzeit mit Ihren Kunden, Interessenten und Partnern zu vernetzen; entweder nahtlos in Microsoft Dynamics CRM integriert oder als eigenständige Lösung („Stand-Alone“). Machen Sie sich Erkenntnisse aus sozialen Netzwerken im Hinblick auf Ihre Marke sowie Ihre Produkte und Dienstleistungen zunutze – für ein umfassendes Verständnis der Stimmung gegenüber Ihrem Unternehmen im Markt.



*„Mit Microsoft Social Engagement erhalten wir aus dem Umfeld des Hafens viel mehr Informationen in kürzerer Zeit. So können wir künftig intelligentere Entscheidungen treffen.“*

*Dr. Sebastian Saxe,  
Chief Digital Officer,  
Hamburg Port Authority*

## Die wichtigsten Vorteile



### Überall zuhören

Erfahren Sie durch Beiträge in sozialen Netzwerken alles über die Einstellungen und Meinungen gegenüber Ihrem Unternehmen und auch gegenüber Ihren Mitbewerbern.



### Stimmungen analysieren

Werten Sie die Stimmung in Social-Beiträgen aus, um Ihren Share-of-Voice in den unterschiedlichsten Kanälen zu ermitteln und wichtige Meinungsführer zu identifizieren.



### Interaktionen fördern

Beteiligen Sie sich aktiv an aktuellen Diskussionen zu Ihrer Marke und gewinnen Sie so neue Einblicke, wie Sie Ihre Marketing- und Vertriebsstrategien effektiver gestalten können.

## Die wichtigsten Funktionen

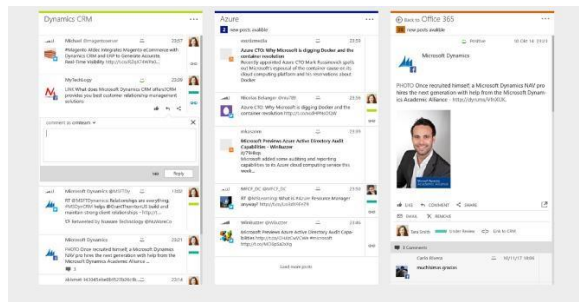
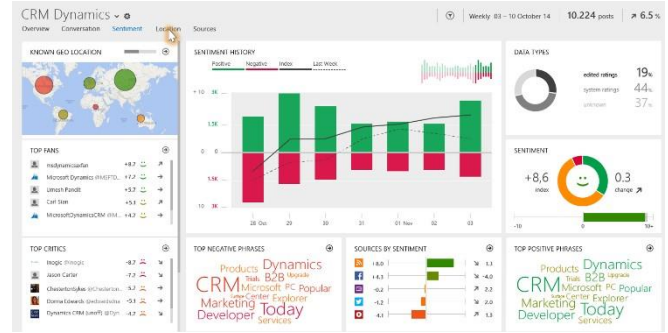
Source	Number of Posts	% of Total	Trend
Twitter	3234	30%	15.6%
Facebook	2387	26%	182.3%
Blogs	1734	21%	864.3%
News	983	18%	516.3%
Youtube	899	16%	-84.4%

### Social Listening

Verfolgen Sie, was Nutzer in sozialen Netzwerken posten und was in Onlinekanälen wie Blogs und auf Nachrichtenseiten vor sich geht – national wie international. Entdecken Sie, wer die Meinungsführer sind, und bleiben Sie mithilfe von Benachrichtigungen zu Trends und aktuellen Themen auf dem Laufenden.

## Social-Analysen

Nutzen Sie umfassende, interaktive Auswertungen, die eine Vielzahl von Datenquellen berücksichtigen, um geschäftliche Entwicklungen sowie Kunden und relevante Themen im Blick zu behalten. Die einzigartige Stimmungsanalyse in Microsoft Social Engagement vereint Techniken für die natürliche Sprachverarbeitung und maschinelles Lernen. Weitere wichtige Kennzahlen und Funktionen, die unterstützt werden, sind Volumentrends, Share-of-Voice, Text-Mining und Visualisierungen mithilfe von Schlagwortwolken.

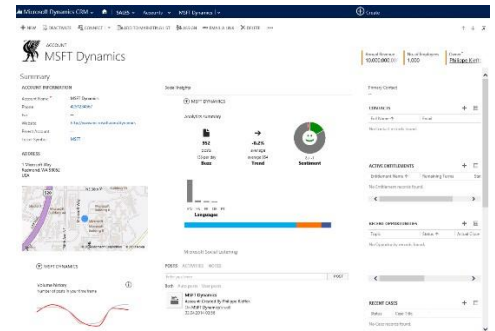


## Social Engagement

Intensivieren Sie Ihre Geschäftsbeziehungen mit Kunden, indem Sie sie über Ihre Firmen- oder Mitarbeiterprofile in sozialen Communitys wie Twitter, XING oder Facebook direkt ansprechen. Stärken Sie die teamübergreifende Zusammenarbeit durch Workflows – mit anpassbaren und gemeinsam verwendbaren Streams.

## Social CRM

Betten Sie Informationen aus sozialen Netzwerken nahtlos in Microsoft Dynamics CRM oder Microsoft Dynamics Marketing auf Dashboards oder auch auf Formularen, beispielsweise für Firmen oder Kampagnen, ein. Machen Sie Social-Interaktionen zum Bestandteil der End-to-End-Erlebnisse für Ihre Kunden, indem beispielsweise direkt aus Beiträgen in sozialen Netzwerken neue Leads, Verkaufschancen oder Serviceanfragen erstellt werden können.



## Internationale Verfügbarkeit

Microsoft Social Engagement ist in 110 Ländern und 19 Sprachen verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie im Web: <http://www.microsoft.com/de-de/dynamics/crm-social.aspx>

# Neuerungen in Microsoft Social Engagement

### Social Center

Enge Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Marketing und Service und einfache Interaktion mit Social-Communities

### Social CRM

Nahtlose Erstellung von CRM-Aktionen und Anfragen/Cases sowie Leads/Verkaufschancen aus Beiträgen in sozialen Netzwerken

### Social-Analysen

Umfassendere Daten und Auswertungen dank Text-Mining und Visualisierungen, z. B. Schlagwortwolken

### Benutzeroberfläche

Neu konzipierte, moderne Oberfläche mit vereinfachter Navigation und kontextueller, visueller Filterung

### Stimmungsanalyse

Verbesserte Stimmungsanalyse, die Techniken natürlicher Sprachverarbeitung und maschinellen Lernens kombiniert