



Sosiaalinen CRM (Social CRM)

1101005150101

Esityksen sisältö

- Sosiaalinen media
- Sosiaalinen media muuttaa
- Some + CRM = ?
- Hyödyt / mahdollisuudet
- SugarCRM apuna sosiaalinen mediassa
- Keskustelua

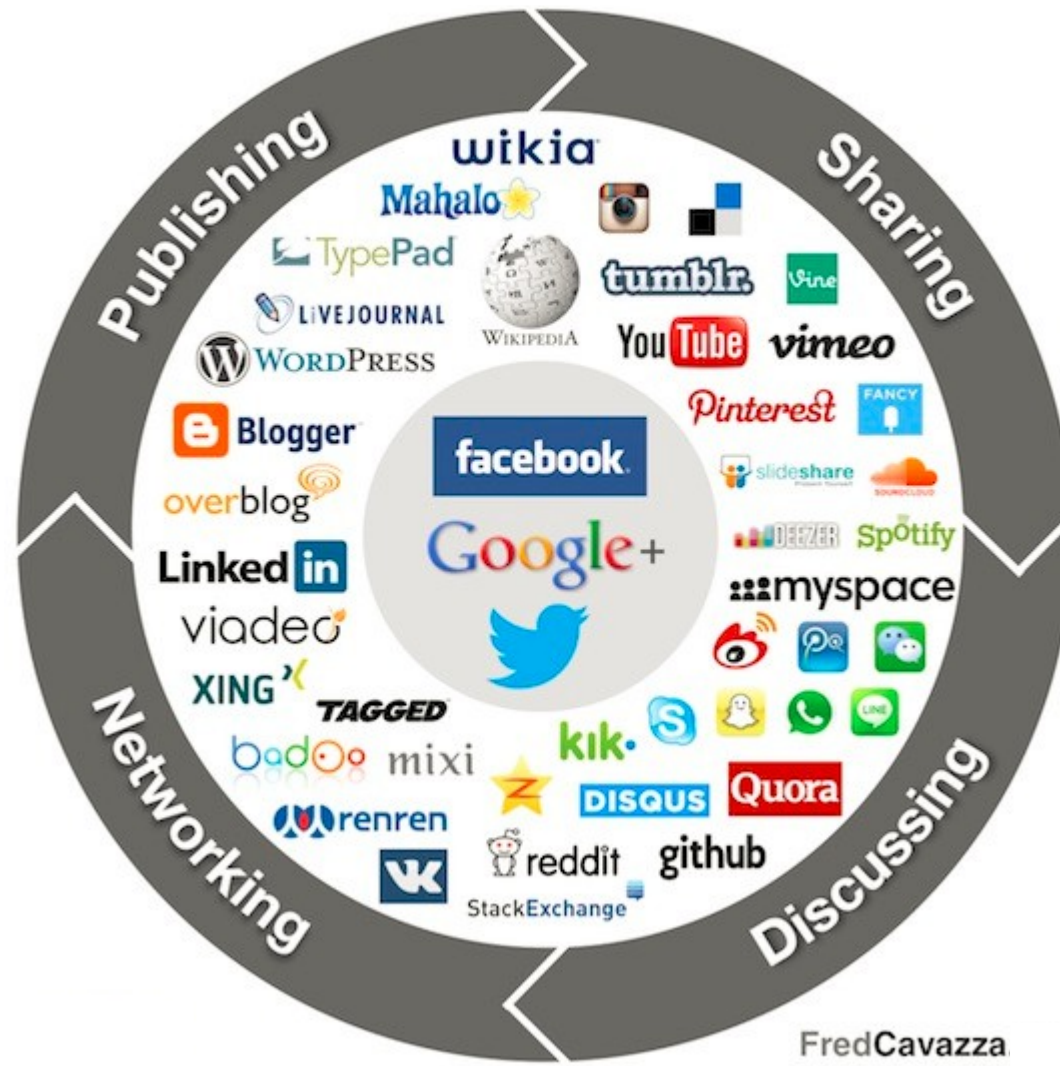


Sosiaalinen media (some)

- Koostuu verkkoympäristöistä, joissa käyttäjät itse tuottavat pääosan sisällöstä tiedon vastaanottajana olon lisäksi
- Sosiaalinen media synnyttää yhteisöllisyyttä, lisää avoimuutta, luo ilmiöitä ja muokkaa imagoja/brändejä



Sosiaalinen media



Some yrityksen näkökulmasta

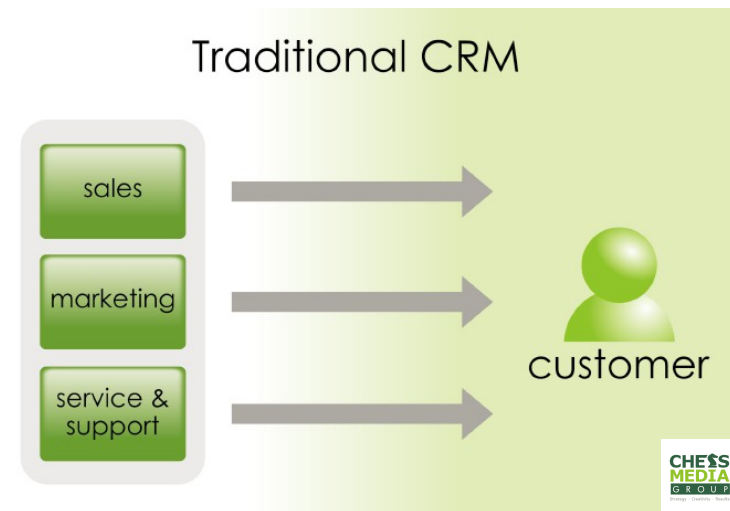
- Somen käyttäminen on yritykselle aina strateginen valinta
- Pohdittavaa:
 - Tavoitteet? Onko some oikea valinta?
 - Ympäristöt?
 - Passiivinen seuranta ja reagointi vai aktiivinen toiminta? Resurssit? Automatisointi?



Some muuttaa toimintaa

- Some muuttaa
 - markkinoinnin
 - myynnin
 - asiakaspalvelun

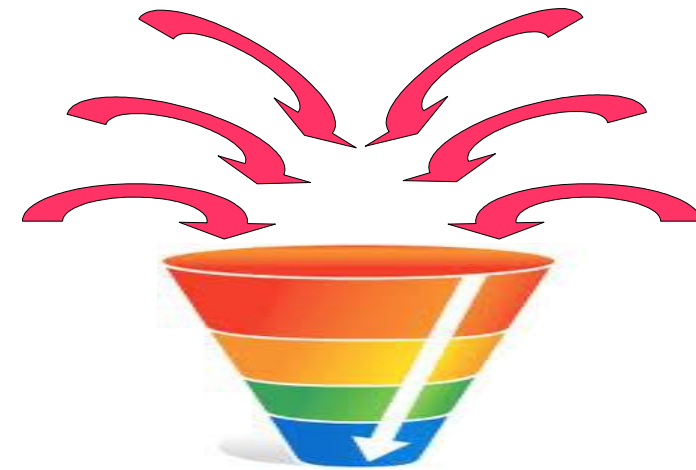
rooleja, toimintatapoja
ja kanavia



1101005150101

Sosiaalinen CRM (SCRM)

- SCRM tarkoittaa sosiaalisen median huomioivaa asiakasjohtamista, jossa sosiaalista mediaa seurataan, tietoa kerätään järjestelmällisesti ja kerättyä tietoa käytetään hyväksi
- Työkalunäkökulma: sosiaalinen CRM tukee ja automatisoi yrityksen sosiaalisen median strategiaa



1101005150101

Esimerkkejä

- B2C

- Yritysprofiili FB:ssa, päivitykset, kilpailuja...
- Viraalikampanjat Youtubessa
- Valittujen keskustelupalstojen seuraaminen ja reagointi

- B2B

- LinkedIn: kenet tuntee, mitä harrastaa...
- Blogit: osaaminen, luottamuksen rakentaminen
- Liidien kerääminen verkosta



Case 1



Tutustu ja osta

Etsi apua ja tukea

Asioi Omilla Sivuilla

SoneraPartio auttaa eksyneitä!

SoneraPartio on joulukuussa 2012 aloittanut asiakaspalvelutiimi, joka palvelee asiakkaitamme netin useilla eri keskustelupalstoilla. Toiminta sosiaalisessa mediassa tuo myös asiakkaan äänen kuuluviin verkosta talon sisälle aikaisempaa paremmin.

Partio seuraa mahdollisimman reaaliaikaisesti netin keskustelupalstoja, melkeinpä koko suomenkielistä internetiä. Jos palstalla puhutaan Sonerasta tai matkapuhelimiin tai laajakaistaan liittyvistä asioista, otamme osaa keskusteluun juuri siellä, missä sitä käydään. Ihan suin päin emme kaikkeen läpänheittoon osallistu, vaan kriteerinä on aina se, että osallistumisemme tuo lisäarvoa keskustelijoille. Toimintamme on avointa, eikä Partio piilotele taustaansa: toimimme kaikissa kanavissa yhteisellä nimimerkillä **@SoneraPartio**.

Kaikkea Partiotiimi ei tietenkään löydä eikä kaikkeen ehdi, sillä keskusteluja on netti pullollaan. Siksi Partiotiimin lisäksi joukko asiakaspalvelumme ammattilaisia – sosiaalisen median asiakaspalvelu eli *SomeAspa* – päivystää Facebookissa, Twitterissä ja Soneran omalla keskustelupalstalla vastaamassa somesta tulleisiin yhteydenottoihin. Tulokset ovat hyviä, sillä Sonera on jo monta kuukautta ollut Facebookin Suomen ykkönen *Most Socially Devoted Brand* -mittarilla. Se mittaa, kuinka kattavasti ja nopeasti vastaamme asiakkaiden kommentteihin ja kysymyksiin.

Seuraa partiolaisia Twitterissä!



@Selene_Lauren

@T_Revonmaki



Case 2

CATERPILLAR®

COMPANY

INVESTORS

NEWS

CAREERS

English



NEWS

SOCIAL MEDIA

Caterpillar is an active participant in social media channels. Facebook, Twitter, YouTube and LinkedIn are powerful tools that allow us to connect with our customers, investors, potential employees and fans.

CATERPILLAR INC.

CATERPILLAR INC.

Caterpillar is proud of its role as an active global citizen, making sustainable progress possible. Connect with our Caterpillar Inc. social media channels to interact with us about sustainability, philanthropy, and Caterpillar company information.



 Facebook

 Twitter

 YouTube

 Google+

1101005150101

Sugar & SCRM

- Sugariin on integroitu mm. Twitter
- Sugar 7 yhdistää asiakkaiden liiketoiminnan ja sosiaalisen median tiedot yhteen näkymään
- Sugariin on liitetty kymmeniä erilaisia some-työkaluja asiakastarpeiden mukaisesti
- Sugar-kumppaninne OOSIS auttaa teitä!



110100SIS0101



KIITOS!

1101005150101