



Sosiaalinen media osana asiakkuudenhallintaa

1101005150101

Esityksen sisältö

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

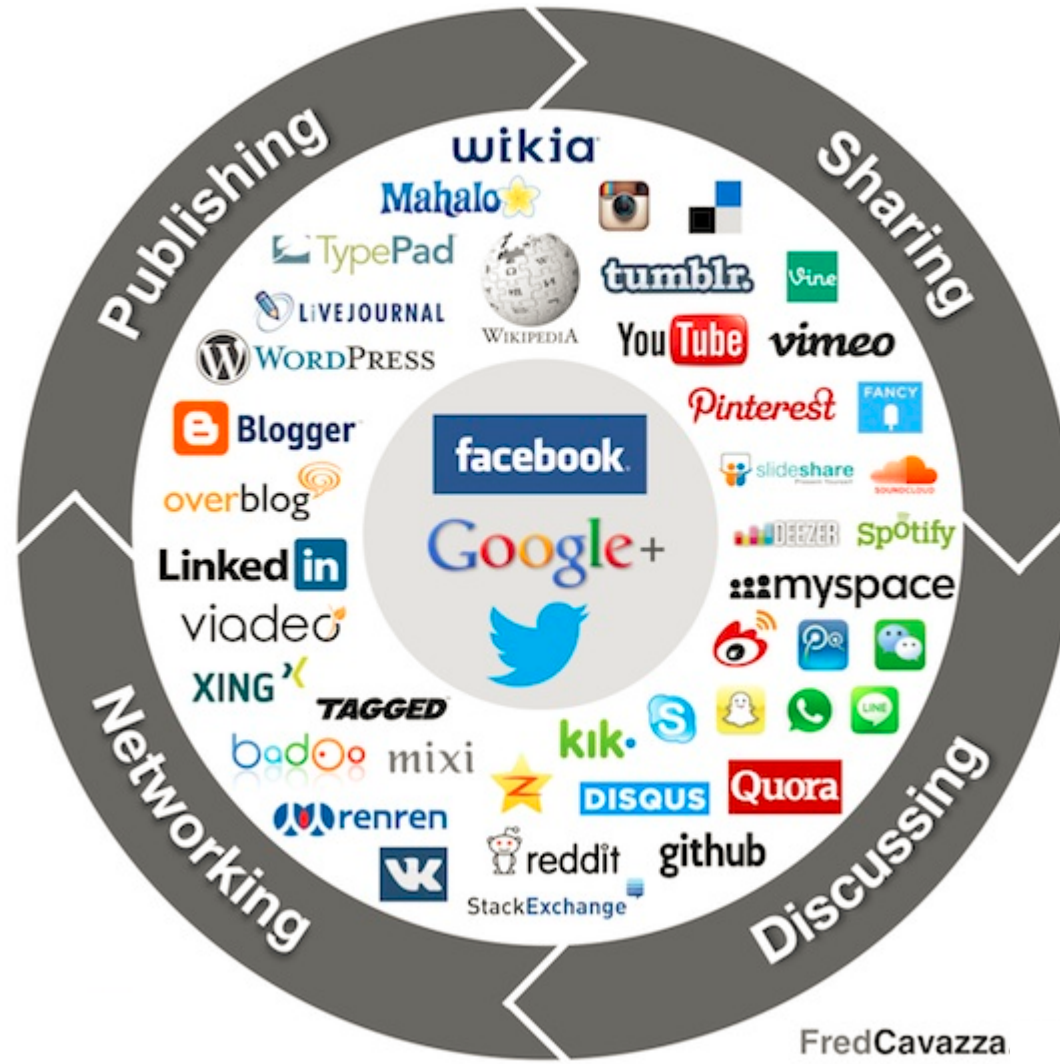


Sosiaalinen media (some)

- 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 vuonna 2013

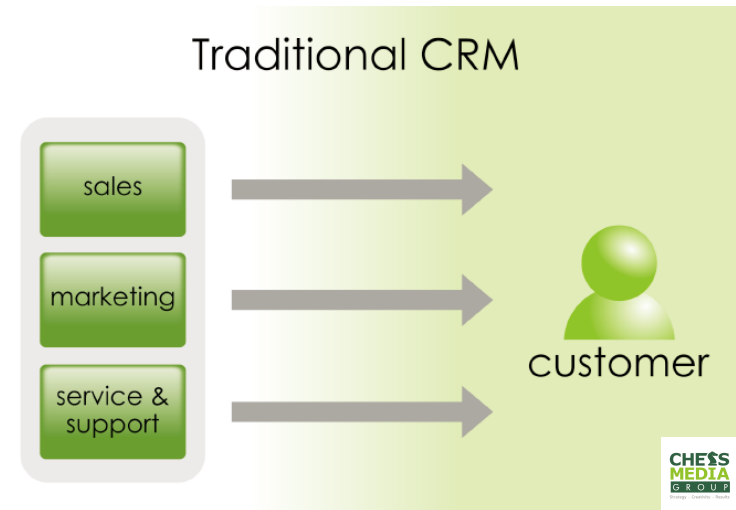


|| 0 | 0 0 5 1 5 | 0 | 0 |

Some muuttaa

- Some muuttaa
 - markkinoinnin
 - myynnin
 - asiakaspalvelun

rooleja, toimintatapoja
ja kanavia



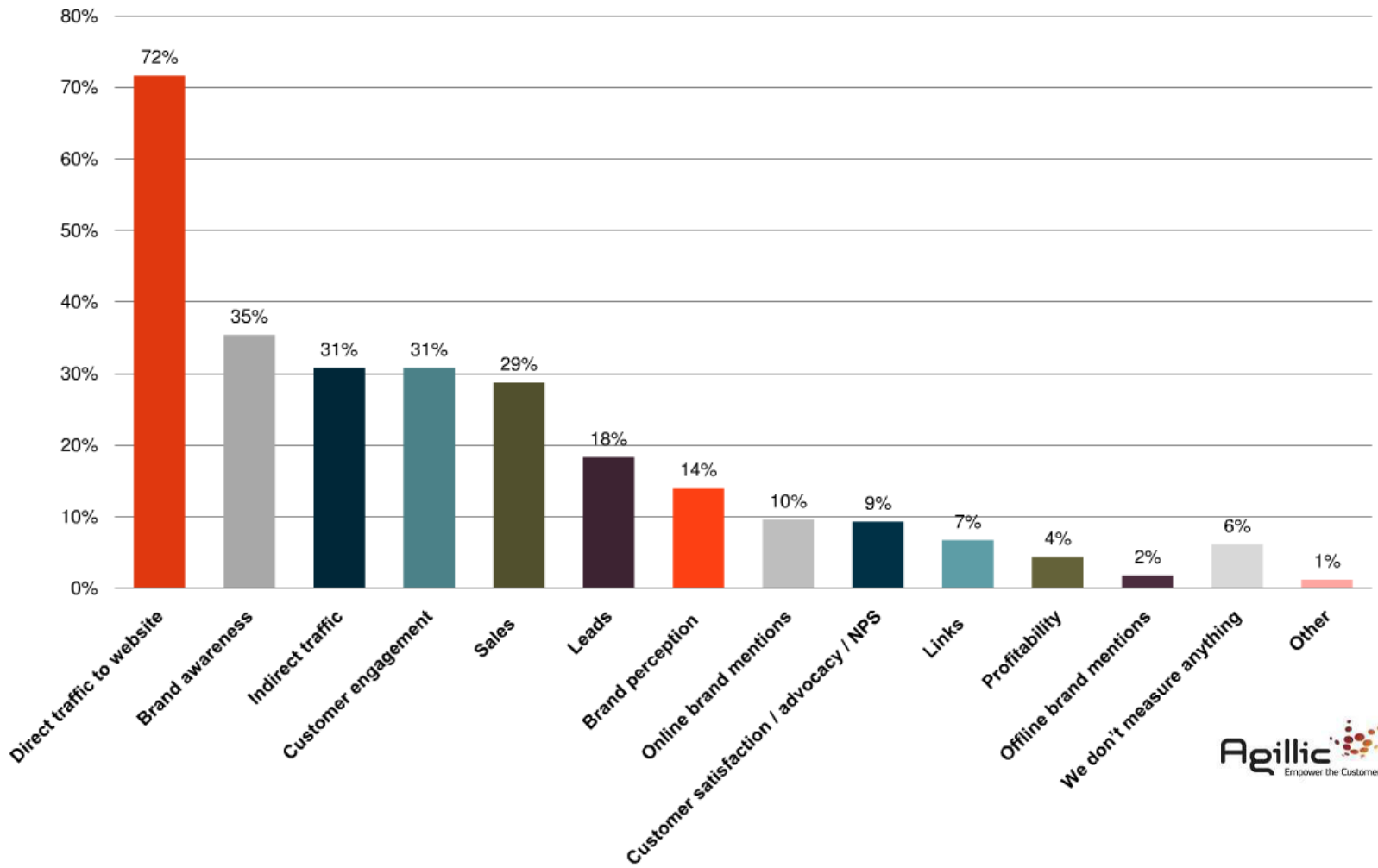
|| 0 | 0 0 5 1 5 | 0 | 0 |

Some + CRM = SCRM

- Some + CRM = sosiaalinen asiakkuuksien hallinta/johtaminen (Social CRM, SCRM)
- SCRM tarkoittaa sosiaalisen median huomioivaa asiakasjohtamista, jossa sosiaalista mediaa seurataan, tietoa kerätään järjestelmällisesti ja kerättyä tietoa käytetään hyväksi asiakkuuksien hallinnassa



Some-onnistumisen mittareita



SugarCRM apuna somessa

- SugarCRM:ään on integroitu mm. Facebook, LinkedIn ja Twitter



- Sugar 7 yhdistää asiakkaiden liiketoiminnan ja sosiaalisen median tiedot yhteen näkymään sekä lisää uusia toiminnallisuuksia
- SugarCRM-kumppaninne OOSIS auttaa teitä!

|| 0 | 0 0 S I S | 0 | 0 |



KIITOS!

1101005150101