

Közösségi média ügyfélszolgálat

Sándor Szabolcs, Karmamedia
Kreatív Ügyféllojalitás Konferencia, 2011. május 26.

*It's very important to keep in mind
that social CRM is not a new "thing" that
replaces CRM, it's simply an evolution
of what CRM has always been.*

—SOCIAL MEDIA EXAMINER

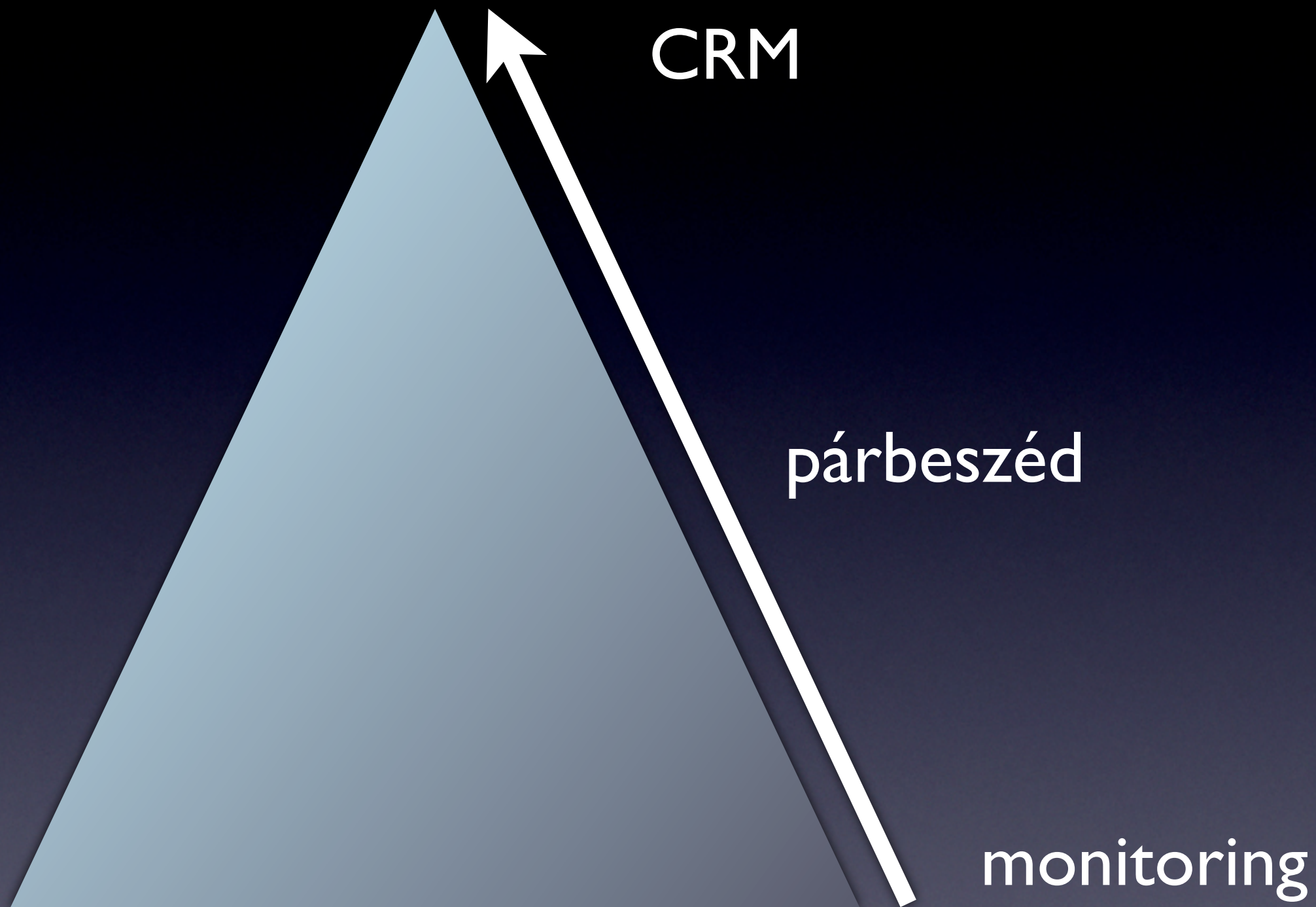






facebook®





ajándékok, kuponok - 77%

problémamegoldás, ügyfélszolgálat - 46%

visszacsatolási lehetőség - 39%

szórakozás, prémium tartalmak - 28%

16. Veszprém	63 898
17. Zalaegerszeg	61 705
18. Sopron	59 685
19. T-Mobile Facebook	57 958
20. Eger	57 593
21. Nagykanizsa	50 101
22. Dunaújváros	48 187

A piaci részesedéssel korrigálva: TOP5!

400-500!

Ki?

Mikor?

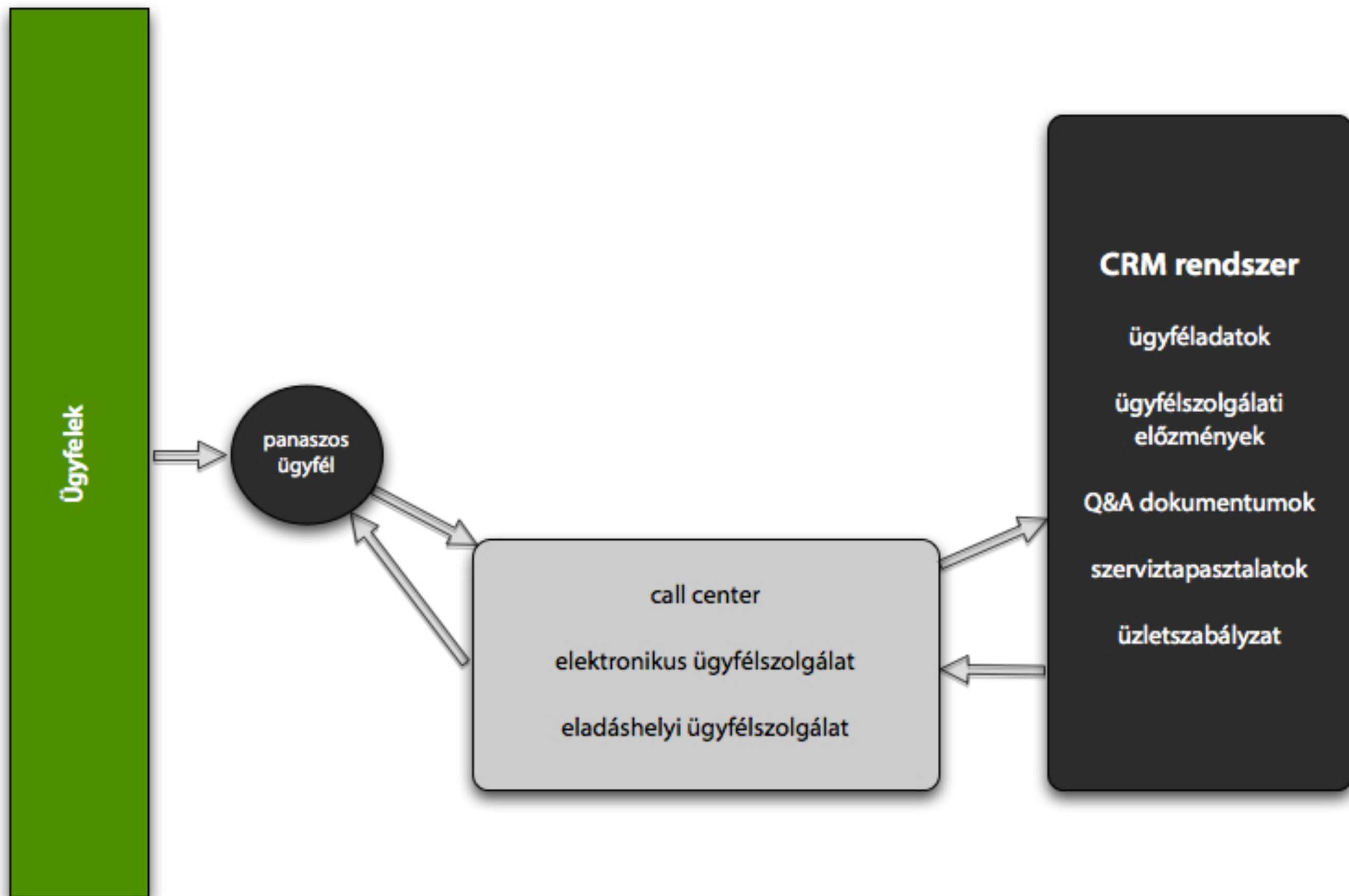
Hol?

Hogyan?

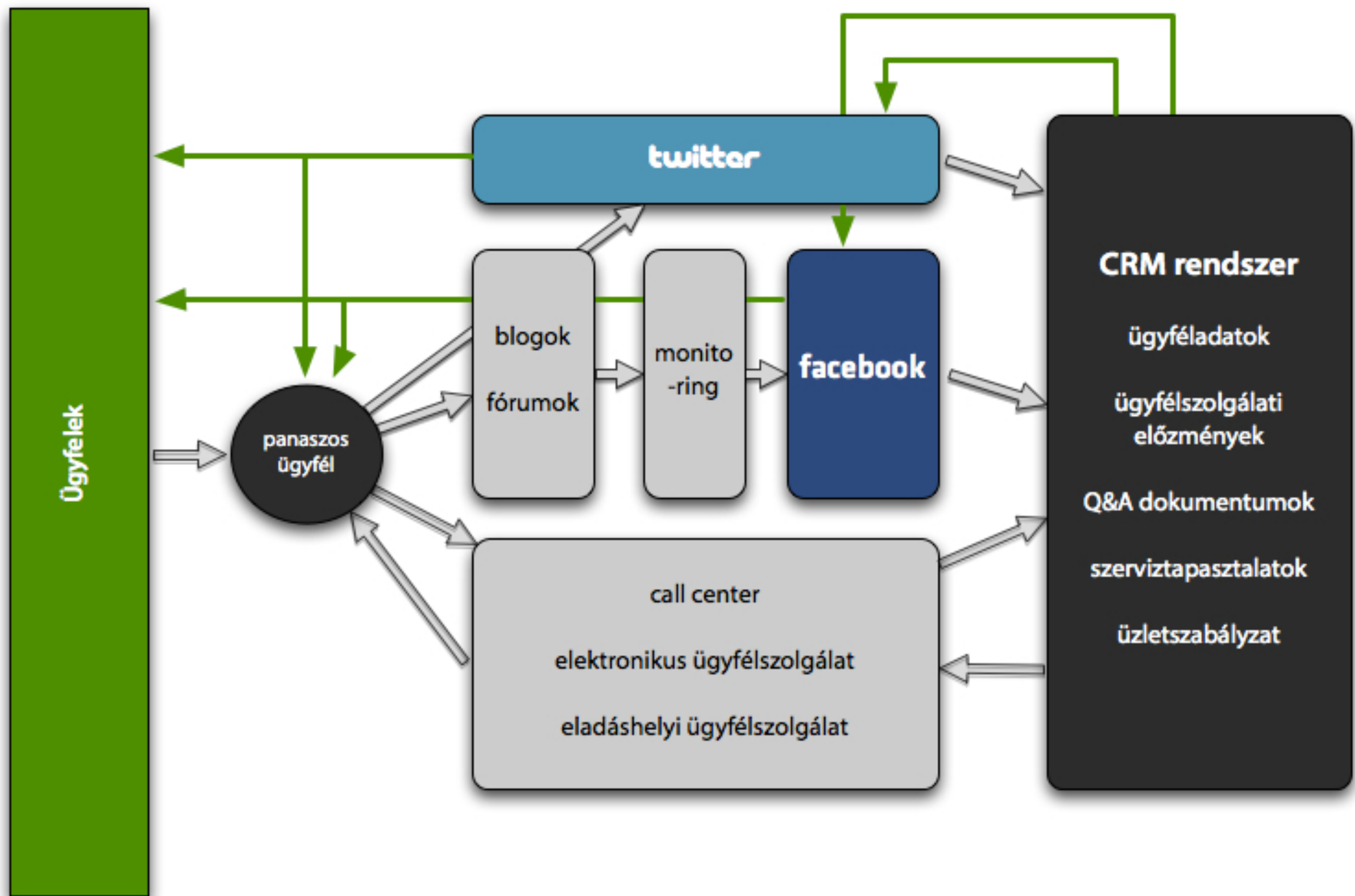
dedikált csapat
akár 4-5 fő
elektronikus / email ügyfélszolgálat
ügynökségi segítség

24 óra
(hétvége)

Facebook fal
Facebook fórum
saját alkalmazás
dedikált CRM megoldás

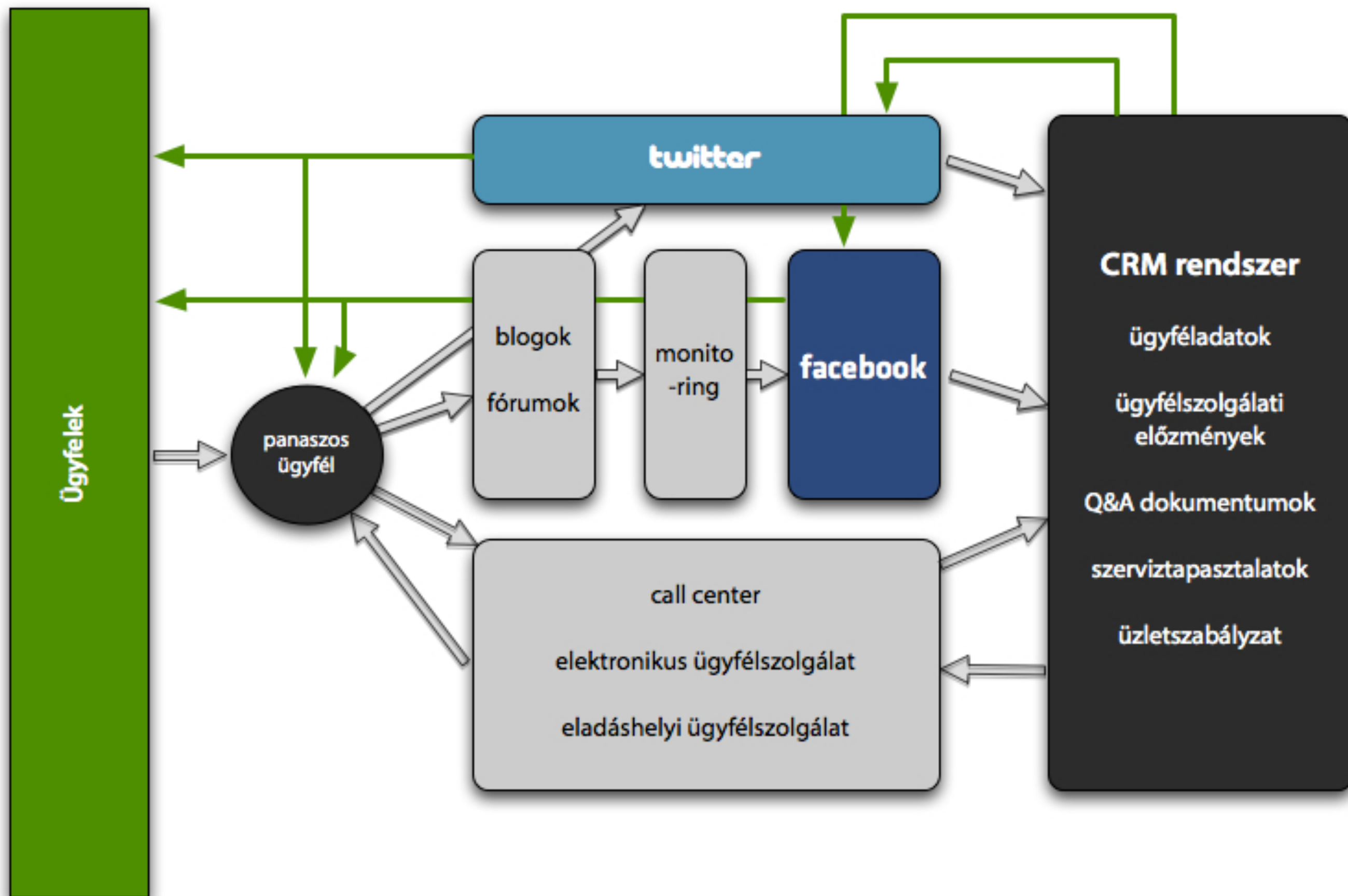


monitoring
becsatornázás
feldolgozás
feedback



teljes transzparencia
gyorsaság, elérhetőség
őszinteség
tökéletes termékismeret

Miért éri meg?



Q&A

szabolcs.sandor@karmamedia.eu