

Salesforce Social Studio

Salesforce Social Studio – Hören, engagieren und veröffentlichen mit einer leistungsstarken All-in-One-Suite für Social Media-Marketing

Salesforce Social Studio: angereicherte soziale Daten mit Marketing, Vertrieb und Service mithilfe leistungsstarken Tools für Social Media Marketing verbinden

Social Studio ist eine Komplettlösung zum Verwalten, Planen, Erstellen und Überwachen von Beiträgen. Beiträge können nach Marke, Region oder mehreren Teams und Einzelpersonen in einer einheitlichen Oberfläche organisiert werden. Somit bietet eine einzige Benutzeroberfläche eine vollständig anpassbare, teambasierte Kollaborationsplattform, die die Leistung von Kanälen und Inhalten analysiert.

Inhalt

Salesforce Social Studio: angereicherte soziale Daten mit Marketing, Vertrieb und Service mithilfe leistungsstarken Tools für Social Media Marketing verbinden.....	1
Was ist Social Studio?	1
Welche Features hat Social Studio?.....	2
Welche Vorteile bietet Social Studio?.....	4
Welche sozialen Netzwerke werden in Social Studio unterstützt?	6
Social Studio Komponenten	6
Fazit	7
Kontakt.....	8

Was ist Social Studio?

Salesforce Social Studio ist ein Produkt der Salesforce Marketing Cloud, mit dem Marketingstrategien über alle Social-Media-Kanäle hinweg verwaltet werden können. Es unterstützt Unternehmen dabei, die Möglichkeiten der sozialen Medien in ihren Marketing-, Kundendienst- und Vertriebsorganisationen zu

nutzen. Es ist möglich, die Inhalte einzelner Benutzer und ganzer Teams Standort-, Marken- und Abteilungsübergreifend in einer zentralen Oberfläche mit umfassenden Planungsfunktionen zu verwalten.

Darüber hinaus bietet Social Studio leistungsstarke Veröffentlichungs- und Echtzeit-Interaktionsmöglichkeiten und die Möglichkeit zur Leistungsanalyse von Kanälen und Inhalten. So können aktuelle Trends analysiert und neue Content-Ideen empfohlen werden. Außerdem macht es sich soziale Gespräche zunutze, die es Unternehmen ermöglichen, Kunden auf persönlicher Ebene zuzuhören, zu analysieren und mit ihnen in Kontakt zu treten. Dies trägt dazu bei, die Interaktion insgesamt zu verbessern und auch die Erträge für das Unternehmen zu steigern.

Welche Features hat Social Studio?

Unterhaltungen in den sozialen Medien zuhören

Gespräche Analysieren, um zu erfahren, was Kunden und Branche über das Unternehmen sagen:

- **wichtige Marktdaten sammeln**
 - Um Feedback auf Marketing-, Service- und Vertriebskampagnen zu sammeln, können Berichte mit den Konten für soziale Netzwerke verknüpft werden und sowohl vom Desktop oder über die Mobile App auf Auswertungen zugegriffen werden.
- **Themenprofile erstellen**
 - Praktische, anpassbare Dashboards helfen dabei, neue Themen und Trends aufzuspüren.
- **Aus echten Diskussionen lernen**
 - Es ist möglich, genau sehen zu können, wenn die eigene Marke in den sozialen Medien erwähnt wird. Man kann bis hinunter zu einzelnen Posts gehen und jeden Kommentar erfassen. Mit diesen Einblicken können dann Marketingstrategien entsprechend gesteuert werden.
- **Sich einen Eindruck von der Stimmungslage der Kunden verschaffen**
 - Social Studio ermöglicht es, die Diskussionen der Zielgruppen zu Themen zu beobachten, die das Unternehmen betreffen. Eine auf Machine Learning basierende Stimmungsanalyse und Bilderkennung helfen dabei.

Interaktion in Communities

Auf Beiträge in sozialen Medien reagieren, die Community verwalten und Kundesupport bieten:

- **Alle Interaktionen managen**
 - Eine zentrale Plattform für alle Interaktionen in sozialen Medien schaffen – für alle Abteilungen im Unternehmen. Zugang und Rollen können einfach und sicher durch Erstellen von Workspaces für Benutzer und Teams gemanagt werden.
- **Prozesse optimieren**
 - Dank Machine Learning kann die Stimmung in Bezug auf das Unternehmen beurteilt, Posts priorisiert und Kundeninteraktionen automatisch an die entsprechenden Mitarbeiter im Marketing, Vertrieb oder Service weitergeleitet werden.
- **Sich einen kompletten Überblick über jeden Kunden verschaffen**
 - Posts können in den sozialen Medien an die CRM-Plattform weitergeleitet werden. So erhält man ein vollständiges Bild von jedem Kunden über soziale Medien, E-Mail und andere digitale Kanäle hinweg.
- **Kundenservice über soziale Kanäle anbieten**
 - Basierend auf den Interaktionen und dem Feedback in sozialen Medien können Kundenservicevorgänge erstellt und beobachtet werden.

Inhalte in sozialen Medien veröffentlichen

Inhalte für eine Vielzahl von sozialen Medien und Konten erstellen und genehmigen:

- **Teamübergreifend die Inhalte managen**
 - Die gesamte Präsenz des Unternehmens in den sozialen Medien kann mit Salesforce Social Studio über alle Abteilungen hinweg gemanagt und gleichzeitig für Sicherheit gesorgt werden. Workspaces und Zugänge können basierend auf Rollen- oder Gruppenzugehörigkeit erstellt werden, um eine konsistente Präsentation der Marke sicherzustellen.
- **Zusammen an Kampagnen arbeiten**
 - Mit Social Studio ist es ganz einfach, Inhalte zu entwerfen, zu teilen, zu prüfen, zu genehmigen und zu terminieren. Auf dem Desktop oder in einer Mobile App kann auf Foto-Bibliotheken, beliebte Themen und mehr zugegriffen werden.
- **die Performance analysieren**

- Intelligente Berichte liefern einen Echtzeitüberblick über die Performance von Inhalten, Kanälen und kreativen Elementen. Dank der zentralen Sicht auf das gesamte Social Marketing können Kampagnen jederzeit leicht optimiert werden.
- **Zielgruppe erweitern**
 - Die Performance von erfolgreichen Social-Media-Posts steigern, indem diese mit Social Advertising kombiniert werden. So werden neue Kunden und Märkte erreicht.

Alles wichtige auf einen Blick

Marketingaktivitäten und soziale Medien live überwachen - mit dem Marketing Command Center:

- **Sich schnell einen Überblick durch visuelle Darstellung verschaffen**
 - Es gibt die Möglichkeit live zu verfolgen, was Kunden in den sozialen Medien machen, wie es um die eigene Marke steht und welche Ergebnisse die durchgeführten Kampagnen erzielen. Das Feedback der Kunden wird in Echtzeit über Symbole auf dem Bildschirm dargestellt.
- **Die Stimmung der Kunden auf einen Blick erkennen**
 - Um Einblicke in die Kundenstimmung zu gewinnen kann man mithilfe Social Studio Unterhaltungen zuhören. Diese Einblicke können dann aufgeschlüsselt nach Region, Beliebtheit von Posts und den am häufigsten mit dem Produkt verknüpften Wörtern grafisch dargestellt werden.
- **Jedem Kunden individuell antworten**
 - Social Studio liefert eine umfassende und alle Kanäle einbeziehende Sicht auf jede Kundenbeziehung sowie detaillierte Analysen von E-Mail-Kampagnen, Serviceinteraktionen in sozialen Medien und jeder Brand Journey.
- **Das Command Center anpassen**
 - Die Übersicht über Produkte, Events und Kampagnen kann mit dem Firmeneigenen Markendesign gestaltet werden. Das Command Center wird dann auf jedem Bildschirm im Büro in dem eigenen Branding angezeigt, unabhängig von der Bildschirmgröße.

Welche Vorteile bietet Social Studio?

Social Studio ermöglicht die globale Zusammenarbeit, sodass Teams sich schnell und einfach um Kampagnen, Veranstaltungen und Regionen herum auf den richtigen sozialen Plattformen organisieren

können. Eine einzige Lösung ermöglicht somit die flexible Zusammenarbeit, Erstellung und Veröffentlichung von Inhalten in sozialen Netzwerken. Hier sind einige der wichtigsten Vorteile:

Relevantes Feedback gewinnen:

Social Studio verknüpft die Berichterstattung mit den sozialen Konten mit Feedback aus den Vertriebs-, Service- und Marketingkampagnen. Dies hilft, Marktinformationen zu sammeln, indem in echten Diskussionen zugehört und die eigene Marke über Netzwerke hinweg erwähnt wird. Wenn die einzelnen Kommentare und Posts aufgeschlüsselt werden, erhält man Erkenntnisse für Marketingkampagnen.

Förderung des Engagements in der Community:

Das gesamte Engagement in sozialen Medien in der Abteilung wird auf einer einzigen Plattform verwaltet. Die Plattform bietet die Möglichkeit, das Bild des Kunden in verschiedenen digitalen Kanälen, wie Social und E-Mail, ganz einfach zu vervollständigen, indem soziale Beiträge an die CRM-Plattform weitergeleitet werden. Die Prozesse für die automatische Weiterleitung von Kundenaktivitäten werden durch Funktionen wie maschinelles Lernen, Post-Prioritäten und die Messung des Markensentimentes rationalisiert.

Rationalisieren der Veröffentlichung sozialer Medien:

Die Verwaltung der Inhalte über interne Teams hinweg und die Gewährleistung der Markenkonsistenz wird rationalisiert. Es vereinfacht das Entwerfen, Teilen, Planen, Überprüfen und Genehmigen von Inhalten. Einfaches Erstellen von Arbeitsbereichen und rollen- oder gruppenbasiertem Zugriff, um die Sicherheit der sozialen Präsenz des Unternehmens zu gewährleisten. Die Desktop- und mobilen Anwendungen bieten einen einfachen Zugriff auf Trendthemen und Archivfotos.

Optimierung des Marketingmonitorings:

Kundenfeedback, Kampagnenergebnisse, Markengesundheit und Kundeninteraktionen werden in Echtzeit mit Bildern auf dem Bildschirm verfolgt und dargestellt. Jede Kundenbeziehung erhält Multichannel-Ansichten, in denen jede Markenerfahrung, E-Mail-Kampagne und soziale Betreuung umfassend untersucht werden kann.

Welche sozialen Netzwerke werden in Social Studio unterstützt?

Marketing Cloud Social Studio unterstützt bis auf einige Ausnahmen die am häufigsten verwendeten sozialen Netzwerke. Beispielsweise werden Facebook, Twitter, LinkedIn und Instagram unterstützt. Somit ist es auf diesen Netzwerken möglich Inhalte zu veröffentlichen, sich mit Postings zu beschäftigen und Postings von Konten in diesen sozialen Netzwerken zu analysieren.

Social Studio Komponenten

Social Studio besteht aus den folgenden Komponenten:

Verwaltung: Verwaltung administrativer Funktionen an einem zentralen Ort, wie Benutzer, Themenprofil, soziales Konto, Makro und Benutzerverwaltung. Vorhandene Salesforce Service Cloud- und Marketing Cloud-Accounts können zur Integration mit der Service Cloud und der Marketing Cloud verbunden werden.

Veröffentlichen: Ermöglicht die Erstellung und Veröffentlichung von benutzerdefiniertem Inhalt über Kanäle hinweg und nahezu in Echtzeit.

Interagieren: Ermöglicht es Community-Managern, Gespräche zu moderieren und an Gesprächen teilzunehmen, die mit Inhalten eingeleitet wurden, die mit dem Veröffentlichungsmodul erstellt wurden. Klassifizierungs- und Workflow-Steuerungen ermöglichen die Verwaltung sozialer Interaktionen jeder Größe, wodurch komplexere Anwendungsfälle wie sozialer Kundendienst und Lead-Generierung ermöglicht werden.

Analysieren: Ermöglicht die Überwachung mehrerer sozialer Konten und Themenprofile. Außerdem gibt es die Möglichkeit, benutzerdefinierte Dashboards zu erstellen. Dashboards können als PDF ausgedruckt werden, um sie auszudrucken und weiterzugeben.

Einstein: Durch die Verwendung von künstlicher Intelligenz können eingehende Bilder automatisch klassifiziert werden. Einstein kann Bilder nach bestimmten Lebensmitteln, Logos, Szenen- und Objektklassifikationen klassifizieren. Die zurückgegebenen Daten können tiefere Einblicke in das geben, was wichtig ist und was über die eigene Marke gesagt wird.

Fazit

Social Studio ist ein einfach zu bedienendes Kontrollzentrum für die Social-Media-Marketingstrategie, mit dem alle Aktivitäten über alle Social-Media-Kanäle verwaltet werden können. So können beispielsweise Beiträge geplant, die Community verwaltet und gleichzeitig wichtige Nachrichten automatisch an die richtige Abteilung in der Organisation weitergeleitet werden. Beispielsweise können Leads schnell an die Vertriebsabteilung über Facebook, Anliegen oder Anfragen an Ihren Kundendienst über Twitter oder Anfragen zu neuen Funktionen oder Beratung an Experten des technischen Supports weitergeleitet werden - alles automatisch und sofort.

Mehr Informationen zu Salesforce Social Studio finden Sie hier: <https://www.salesforce.com/de/products/marketing-cloud/social-media-marketing/>

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.