

SAP® Social Customer Engagement OnDemand 销售概览

SAP Social Customer Engagement OnDemand是一个团队协作式的社交媒体沟通方案，它可以使企业能够监控客户在Facebook和Twitter上发言和会话。该解决方案可以识别关键客户和关键问题并设置优先级，将客户请求分配给合适的专家来处理，通过团队协作给予客户最佳的体验和反馈。

SAP Social Customer Engagement OnDemand的典型用例

- 公司在社交媒体中注册官方账户并拥有众多的追随者和发言
- 以团队协作的方式回复社交媒体中的提问和发言
- 在CRM系统中需要处理社交媒体的交互
- 通过社交媒体渠道及时与客户沟通和交流，提升品牌影响力。
- 客户选择理由：创新的产品、有责任感团队；智能社交媒体信息数据库，信任伙伴关系
- 典型用户：Whirlpool、HTC

适合谁使用

- 主要关注那些以品牌为核心的B2C的业务模式的企业，当然也包括那些通过社交媒体推广其产品的B2B企业
- 目标受众 – 市场部中社交/数字媒体的主管或者客户服务的主管

方案的亮点

- 根据社交媒体中发言的观点、影响力和客户价值对其进行过滤和排序
- 在一个统一的产品框架下自动分配并优化处理这些来自社交媒体的发言
- 与知识库集成从而能够快速、一致地回复客户
- 通过SAP社交媒体智能分析解决方案可以实时洞察客户的观点和情绪
- 与CRM系统集成可以拓展对客户信息库
- 内置了团队协作的工作方式



www.sap.com/china/contactsap

(13/02)

© 2013 SAP AG or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Please see

<http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark> for additional trademark information and notices.

客户需求的确认

- 贵公司是否在社交媒体中注册官方账户?
- 如果客户提问或者遇到问题, 贵公司如何回复?
- 您如何确保将客户的提问交给最合适的人来处理?
- 您如何确保给客户的回复在整个组织中保持一致?
- 您的团队成员是否能够看到客户与公司的所有交互往信息吗, 有关公司品牌的和产品功能的?
- 您能综合利用社交媒体信息来支持和回复客户吗?
- 您如何评价和追踪与客户交互的绩效KPI?

客户的痛点

- 品牌和供应商的声誉危机
- 社交媒体的信息量巨大 (大数据)
- 社交媒体团队不能满足企业要求
- 与客户的交互缺乏规范和流程
- 社交媒体团队需要快速回复客户
- 社交媒体团队无法处理客户的所有提问
- 社交媒体的经验和知识覆盖客户的全生命周期, 任何一个单一职能的部门不可能包办一切

SAP Social Customer Engagement OnDemand的价值

- 发现&排序相关度高需要企业回复的信息
- 系统自动将每天产生的大量社交信息设定优先次序
- 自动将信息分配给最合适的团队成员
- 能够帮助团队快速、一致的处理和回复社交媒体的信息
- 整合客户的社交数据和CRM数据
- 与其他部门协作处理客户信息
- 与SAP社交媒体智能分析解决方案集成可以形成一个完整的端到端的企业社交媒体解决方案
- 通过端到端流程完成费用采集、提交、审计、审批到支付的全过程
- 快速分析差旅费用的使用情况
- 有效规划差旅预算
- 提高差旅数据的准确性, 更好地符合公司的合规要求



The Best-Run Businesses Run SAP™