

# [Evolution.Customer.Service]

Social Customer Service



## Pia Kronqvist

Program Manager & Service 2.0 Coordination

Customer Service @ T-Mobile Austria GmbH

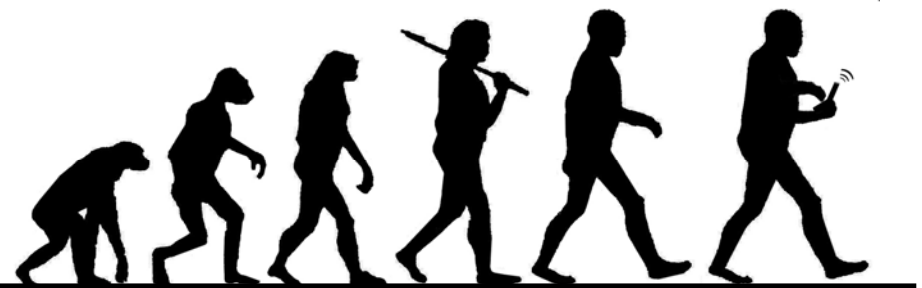
M: +43 676 82007263

E: [pia.kronqvist@t-mobile.at](mailto:pia.kronqvist@t-mobile.at)

F: [www.facebook.com/pia.kronqvist](http://www.facebook.com/pia.kronqvist)



# [Evolution.Customer.Service]

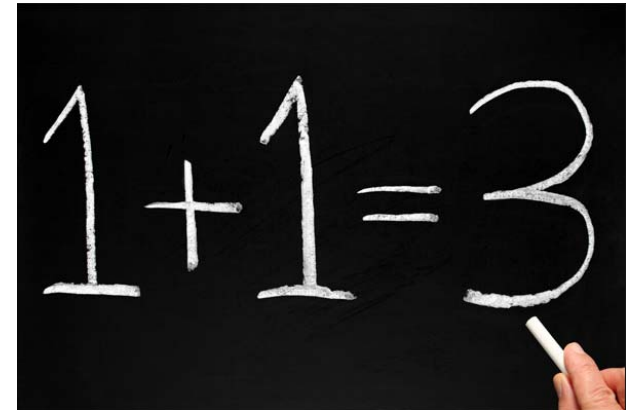


Pia Kronqvist, T-Mobile Austria GmbH



# Social Media + Customer Service = besserer Customer Service

- Was kann Social Media leisten?
  - Was kann Customer Service leisten?
- 
- ✓ Schnell viele Personen erreichen
  - ✓ Kommunizieren mit Eindrücken & Emotionen
  - ✓ Der Zeitpunkt zählt
  - ✓ Mensch statt Maschine (Authentizität)
  - ✓ unkompliziert
  - ✓ Stärkt Beziehungen & schafft Freude



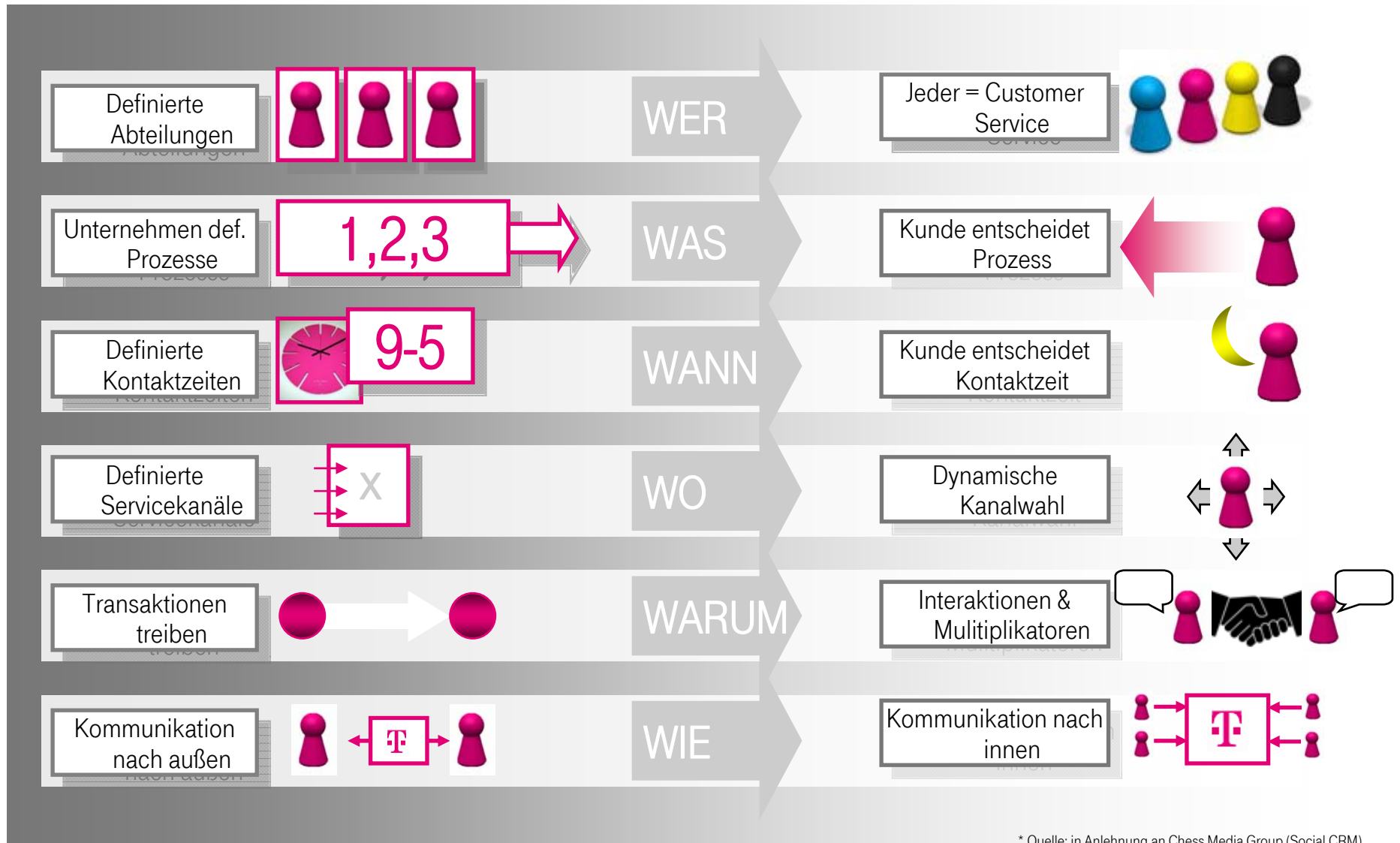
## Service gestern



- Zeitpunkt: Kontakt, wenn „etwas nicht funktioniert“; letzte Instanz;
- Weg: oft bürokratisch & aufwendig;
- Vergangenheit: bereits schlechte Erfahrungen gemacht;
- Erwartung: pessimistisch, ungeduldig, oft auch skeptisch;
- Eindruck: Servicemitarbeiter haben schlechten Stellenwert: Studentenjob, Aushilfskräfte, Off-Shoring, Inkompetenz;



# Service im Wandel



# Service morgen

## Service 2.0

Traditionelle, reaktive Kanäle;



- Für 1:1 Anfragen.
- Für heikle Themen und wichtige Nachrichten.

Erweitertes, intelligentes Self Service



- Multiplikationseffekte zur Aufwandsreduktion.
- Self Service Features auf allen Medien.
- Umstellung auf proaktive Service Information.

Interactive Kanäle



- Dort sein, wo es passiert.
- Aufrichtiger und authentischer Service erzeugt Loyalität.
- Zuhören.



# Erwartungsmanagement

- Was dürfen wir also erwarten?
- Was nicht?

Überlegen Sie genau,  
was Sie sich durch den Einsatz von Social Media im Customer Service erwarten!



# Be prepared

- ☑ Sie werden nicht vermeiden , dass negativ über Ihr Unternehmen gesprochen wird
  - ☑ Erwarten Sie nicht, dass Sie durch Social Media weniger zu tun haben
  - ☑ Ihr Servicemitarbeiter ist keine ELWMS
  - ☑ Social Media Guidelines ?
  - ☑ Die digitale Range Ihres Kunden ist ein wichtiges Attribut für die Kundensegmentierung
  - ☑ Sie geben Ihrem Unternehmen wieder ein menschliches, authentisches Gesicht
- 
- ⚠ Denken Sie daran: Das Internet vergisst nicht und verzeiht wenig
  - ⚠ Erwarten Sie das Unerwartete





# Ready?





# T-Mobile Kundenforum

Gemeinsam mehr erleben.

## T-Mobile

---

### T-Mobile Forum

angemeldet als VivaLasVegas

Eingang (1) Favoriten Abos Admin. Abmelden

Mein Konto Ratgeber & Tipps Mitglieder Über dieses Forum

erweitert

### Willkommen im T-Mobile Forum

Love Gäste, Besucher und T-Mobile Forum Mitglieder,


wir freuen uns, euch das neue T-Mobile Forum vorstellen zu dürfen. Als registriertes Mitglied habt ihr jetzt die Möglichkeit euch bei Fragen zu verschiedenen Themen - wie Tarife, Handys, Apps, Services sowie zu vielen anderen Themen rund um mobile Angebote und Lösungen - auszutauschen.

**Wir wünschen Euch einen angenehmen Aufenthalt, interessante Informationen und anregende Diskussionen in unserem Forum!**

[bearbeiten](#)

### Letzte Beiträge

1-6 von 6



**T-Mobile Onlinerechnung - schnell und einfach abrufen**  
Beitrag veröffentlicht: Gestern von T-Mobile Customer Service in Vertrag & Rechnung >  
Online-Rechnung  
[Bearbeiten](#)

T-Mobile Onlinerechnung - schnell und einfach abrufen




[Seite bearbeiten](#)

### Weiterführende Links

- > T-Mobile Austria
- > T-Mobile Business
- > T-Mobile Shops

### Neueste Mitglieder

1-10 von 21 [Weiter >](#) [Letzte >>](#)

	<b>T-Mobile Customer Service</b> Zuletzt aktiv - 16:28 30 Punkte
	<b>VivaLasVegas</b> Zuletzt aktiv - 16:07 16 Punkte
	<b>Martin S.</b> Zuletzt aktiv - 13:38 0 Punkte

[bearbeiten](#)



# T-Mobile Service 2.0 Scouts



# still ready?



# When things go bad...

- Kennen Sie Youp van 't Hek?

The image shows a screenshot of the T-Mobile website. At the top, the T-Mobile logo is displayed with the tagline "Life is for sharing." Below the logo is a navigation bar with links for Home, Mobiel, Internet, Bellen & TV, Service & Contact, and My T-Mobile. The main content area features a large headline: "Blijf op de hoogte van de nieuwe iPhone 4S" with a "Meer informatie" button. To the right, there is a "My T-Mobile" section with a list of benefits: "Online je abonnement wijzigen.", "Je beltegoed bekijken.", and "Online je facturen bekijken.", along with an "Inloggen op My T-Mobile" button and a "Meld je nu aan" link. A blue starburst sticker with the text "shitstorm approved" is overlaid on the right side of the screenshot. A small inset image of Youp van 't Hek is also visible in the center of the screenshot.



# Success @ T

facebook
Suche 
Pia Kronqvist



Telekom-  
hilft

Hier hilft das Telekom Service-Team von Mo. bis Sa., 8:00 – 20:00 Uhr.

  
Christian

  
Rebekka

  
Markus

  
Sabrina

  
Meike

  
Nicole

  
Sebastian

**Achtung:** Keine personenbezogenen Daten posten. Für den Fall des Datenaustausches wird Ihnen ein Mitarbeiter eine extra dafür vorgegebene E-Mail-Adresse übermitteln.

**Pinnwand**

-  Info
-  Aktivitäten von Freunden (1)
-  Service

## Telekom-hilft

Produkt/Dienstleistung







**Pinnwand** Telekom-hilft · Alle (Beliebte Beiträge) ▾

Teilen:  Beitrag  Foto  Video

Schreib etwas ...

**Telekom-hilft** .....T

Jetzt ist es raus: Das iPhone 4S kommt. Ab dem 7.10. startet der Vorverkauf. Weitere Informationen sind hier: <http://dt.de/qfeUy> zu finden. Ihr Telekom-hilft Team /nw

**Hilfe & Service: Entertain Sat**  
hilfe.telekom.de

 Gefällt mir ·  Kommentieren ·  Teilen · vor 48 Minuten

 20 Personen gefällt das.

 Alle 23 Kommentare anzeigen

 **Daniel K. Hoffmann** Was ist iPhone ?????  
vor 2 Minuten ·  Gefällt mir

 **Jonathan Wirth** Meine Fresse! Hier wird doch keiner gezwungen es zu kaufen...  
vor 58 Sekunden ·  Gefällt mir ·  1 Person

Schreibe einen Kommentar

**Du und Telekom-hilft**

 Siegfried gefällt das

**Personen, die du kennst**

 F

 J

 A

 E

 E

 E



Danke fürs Zuhören!  
Let`s talk about it!

Pia Kronqvist

[Pia.kronqvist@t-mobile.at](mailto:Pia.kronqvist@t-mobile.at)

[www.facebook.com/pia.kronqvist](http://www.facebook.com/pia.kronqvist)

[www.XING.com/profile/pia\\_kronqvist](http://www.XING.com/profile/pia_kronqvist)

☺ Oder doch old school?

Mobil: +43 676 8200 7263

