

# [Evolution.Customer.Service]

Social Customer Service



## Pia Kronqvist

Program Manager & Service 2.0 Coordination

Customer Service @ T-Mobile Austria GmbH

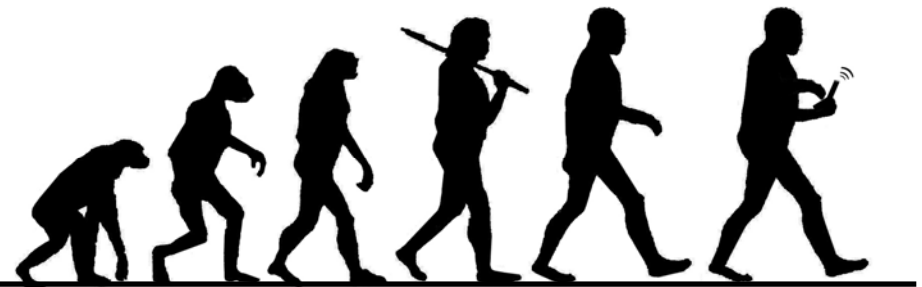
M: +43 676 82007263

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]

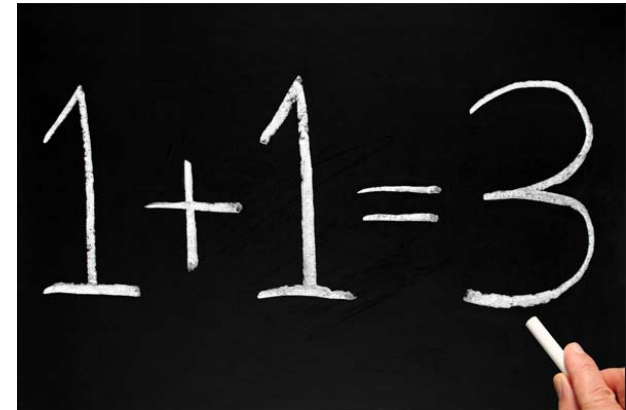


Pia Kronqvist, T-Mobile Austria GmbH



# 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



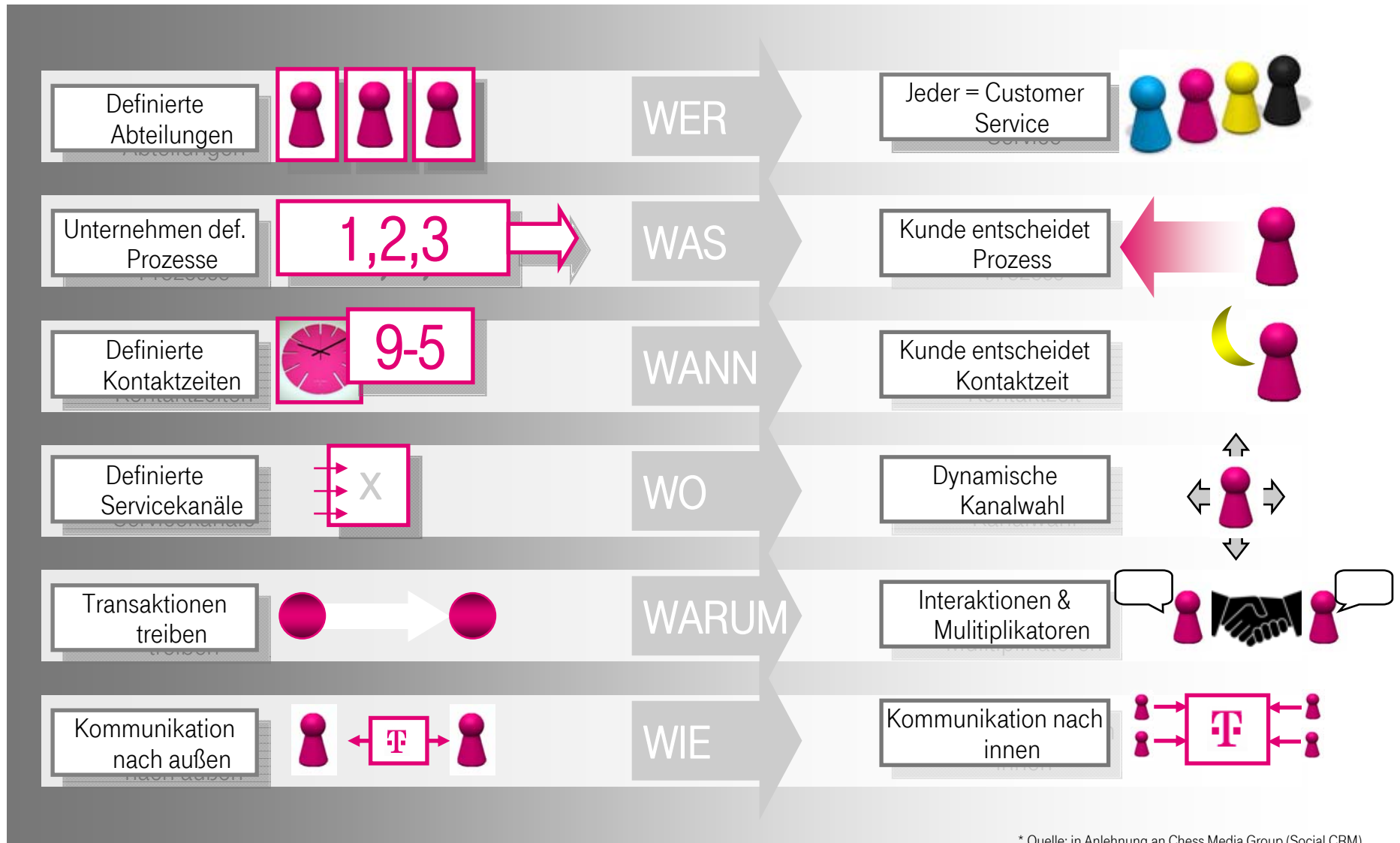
## Service gestern



- 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 Facebook



-  **Pinnwand**
-  Info
-  Aktivitäten von Freunden (1+)
-  Gewinnen!
-  Support
-  Karriere
-  YouTube
-  Notizen
-  Fotos
-  Veranstaltungen

## T-Mobile Austria

Produkt/Dienstleistung



**Pinnwand** T-Mobile Austria · Alle (Beliebte Beiträge)

Teilen:  Beitrag  Foto  Link  Video



### T-Mobile Austria

Was meint ihr, ab welchem Alter sollte man ein Handy haben? Und wann habt ihr überhaupt euer erstes Handy bekommen?

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · vor 3 Stunden

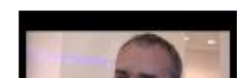
 9 Personen gefällt das.

 Alle 43 Kommentare anzeigen











### T-Mobile Austria

Wir sind gespannt! In wenigen Stunden beginnt die Apple Keynote - wir freuen uns auf iOS 5 und das neue iPhone 5. Um 19 Uhr geht es los, Live-Ticker wird es überall im Netz geben, wir empfehlen euch diesen hier: <http://bit.ly/p4ZQCc>  
Um euch die Wartezeit zu verkürzen, schaut euch die Eindrücke vom letzten Mitternachtsverkauf zum iPhone 4 an:



**iPhone 4 Mitternachtsverkauf T-Mobile Austria, Vienna, 30.7. 2010**  
[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

Powered by:  
**ambuzzadar**

- Du 
- 
- 
- 
- Pei 
- kei 
- 
- 



# T-Mobile Kundenforum

The screenshot shows the T-Mobile Forum homepage. At the top, the T-Mobile logo is displayed with the tagline "Gemeinsam mehr erleben." Below the logo, the forum title "T-Mobile Forum" is shown, along with user information "angemeldet als VivaLasVegas" and navigation links for "Eingang (1)", "Favoriten", "Abos", "Admin.", and "Abmelden". A search bar with the text "Suche" and a "Start" button is also present. The main content area features a welcome message: "Willkommen im T-Mobile Forum" with a "bearbeiten" link. Below this, a message from "T-Mobile Customer Service" is highlighted, titled "T-Mobile Onlinerechnung - schnell und einfach abrufen". To the right, there are two sidebars: "Weiterführende Links" with links to "T-Mobile Austria", "T-Mobile Business", and "T-Mobile Shops"; and "Neueste Mitglieder" listing "T-Mobile Customer Service", "VivaLasVegas", and "Martin S." with their respective activity times and point counts.

**T-Mobile** Gemeinsam mehr erleben.

**T-Mobile Forum** angemeldet als VivaLasVegas

[Eingang \(1\)](#) [Favoriten](#) [Abos](#) [Admin.](#) [Abmelden](#)

[Mein Konto](#) [Ratgeber & Tipps](#) [Mitglieder](#) [Über dieses Forum](#)  [Start](#)

erweitert

[Seite bearbeiten](#)

## Willkommen im T-Mobile Forum

[bearbeiten](#)

Liebe 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!**

## Letzte Beiträge

[bearbeiten](#)

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


### Weiterführende Links


- [T-Mobile Austria](#)
- [T-Mobile Business](#)
- [T-Mobile Shops](#)


### Neueste Mitglieder

[bearbeiten](#)

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

- 

**T-Mobile Customer Service**  
Zuletzt aktiv - 16:28  
30 Punkte
- 

**VivaLasVegas**  
Zuletzt aktiv - 16:07  
16 Punkte
- 

**Martin S.**  
Zuletzt aktiv - 13:38  
0 Punkte



# 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 of the headline is a photo of Youp van 't Hek, a man with glasses. A blue starburst sticker with the text "shitstorm approved" is overlaid on the right side of the page. Below the main content, there is a footer with social media icons (phone, email, TV) and the text "Altijd samen met T-Mobile voor thuis" and "Lees meer". On the right side, there is a "My T-Mobile" section with a list of benefits: "De voordelen op een rij:" followed by three checkmarks: "Online je abonnement wijzigen.", "Je beltegoed bekijken.", and "Online je facturen bekijken." Below this is a "Inloggen op My T-Mobile" button and a link "Meld je nu aan".



# 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

**Telekom-hilft**

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

**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

