



Nahtlose Integration
von Social Media in die
Kundenkommunikation.



Polizei München @PolizeiMuenchen · 23. Sep.

Betrunkene 17Jährige wurde gerade von ihren Eltern abgeholt. Kollegen sitzen nach Ansprache des Vaters immer noch zitternd in der [#Wiesnwache](#)



 572

 2,1 Tsd. 



pizza.de Bestellstatus 20:06 >
Bestellung nicht vermittelt
Bestellung nicht vermittelt!
Die Bestellung vom...

bestellstatus@pizza.de 19:38 >
Ihre Bestellung kann nicht ausgeliefert werden
Sehr geehrter Besteller sehr geehrte Bestellerin,
Sie haben eben bei Bamberger-Burger-Manuf...

pizza.de Bestellstatus 19:30 >
Bestellung nicht vermittelt
Bestellung nicht vermittelt!
Der gezahlte Betrag wird zurückgebucht...

< Nachrichten pizzade Details

Sorry Jens! Leider hat es nicht geklappt mit der [pizza.de](#) Bestellung. Ein Teil der nächsten Bestellung geht aufs Haus. 3 € Gutschein: PQBG-BSRT-NU5X-SUFQ

Sorry Jens! Leider hat es nicht geklappt mit der [pizza.de](#) Bestellung. Ein Teil der nächsten Bestellung geht aufs Haus. 3 € Gutschein: ANCY-RU4J-DQSS-M246

afone.de 13:38 29%

Zurück **Gutscheine**

Dein pizza.de Gutschein-Code
8N53-E176-49JA-BS4B
Jetzt einlösen und genießen!
Einlösbar bei teilnehmenden Lieferdiensten auf pizza.de in Verbindung mit Online-Zahlung. Pro Bestellung und User ein Gutschein einlösbar.

pizza.de Gutschein einlösen und mit

Fehler

Sie haben die maximale Anzahl der Gutscheine dieser Aktion bereits eingelöst.

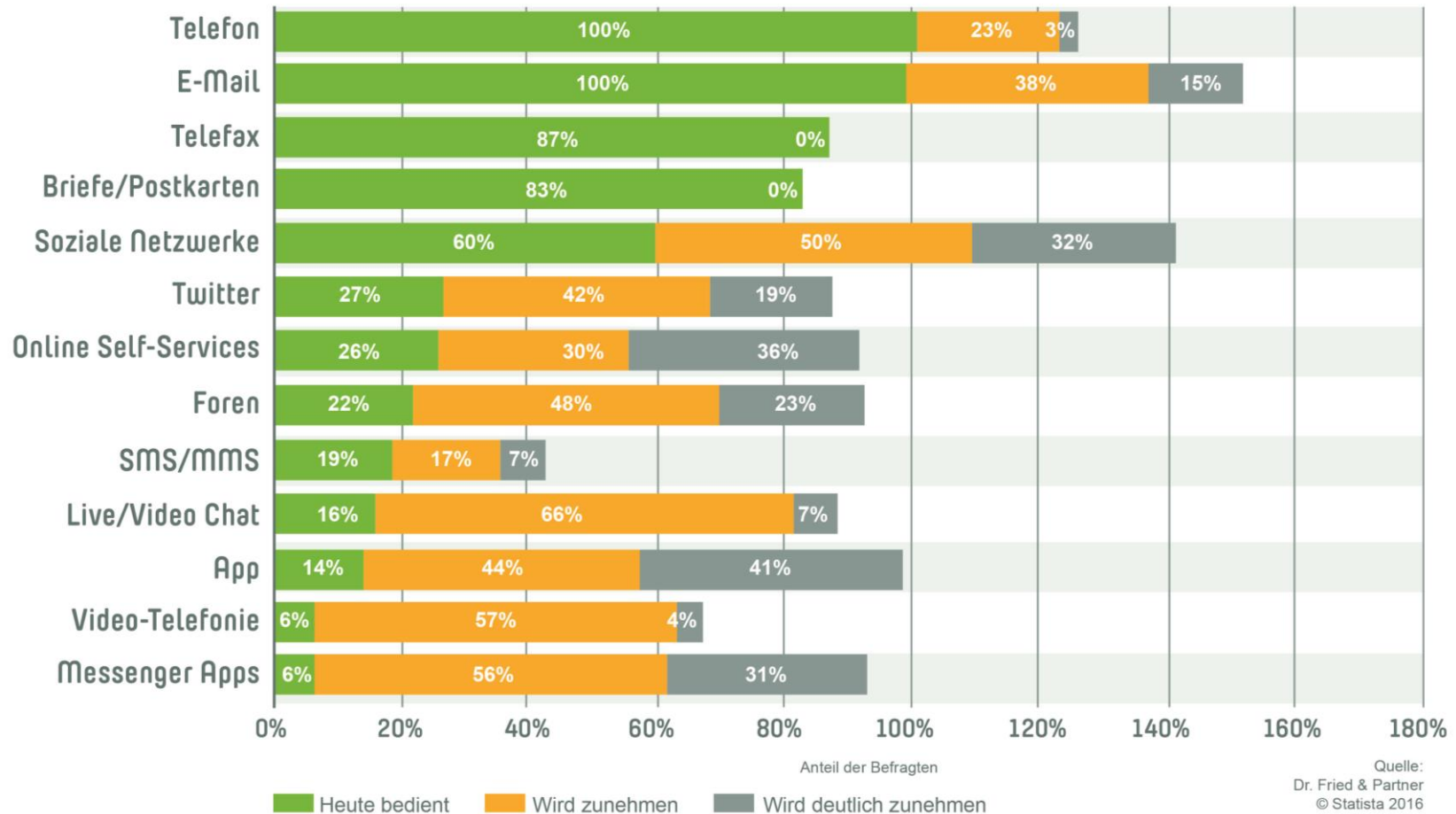
Schließen

Du hast noch keinen pizza.de Gutschein.

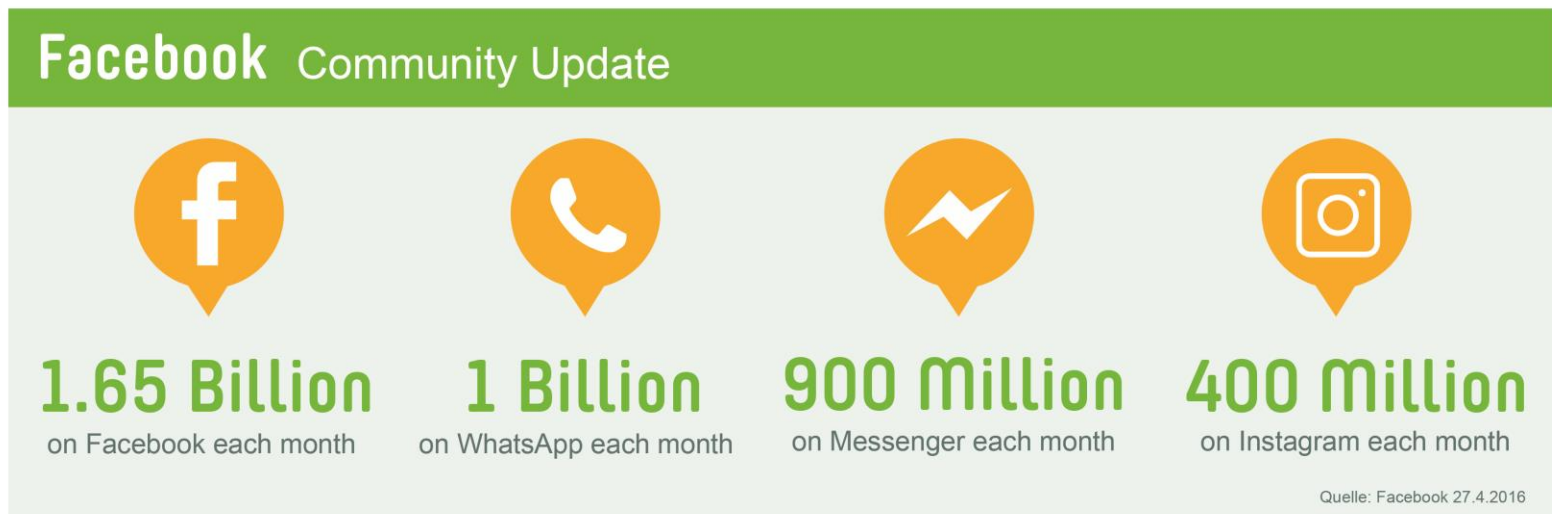
Als Antwort
pizza.de
@jens_ja
den Fall s
Qualitäts
diese we

Kommentieren ... Posten

Kundenservice? Hier:



Kunden? Hier:



Relevante Kanäle nach Alter

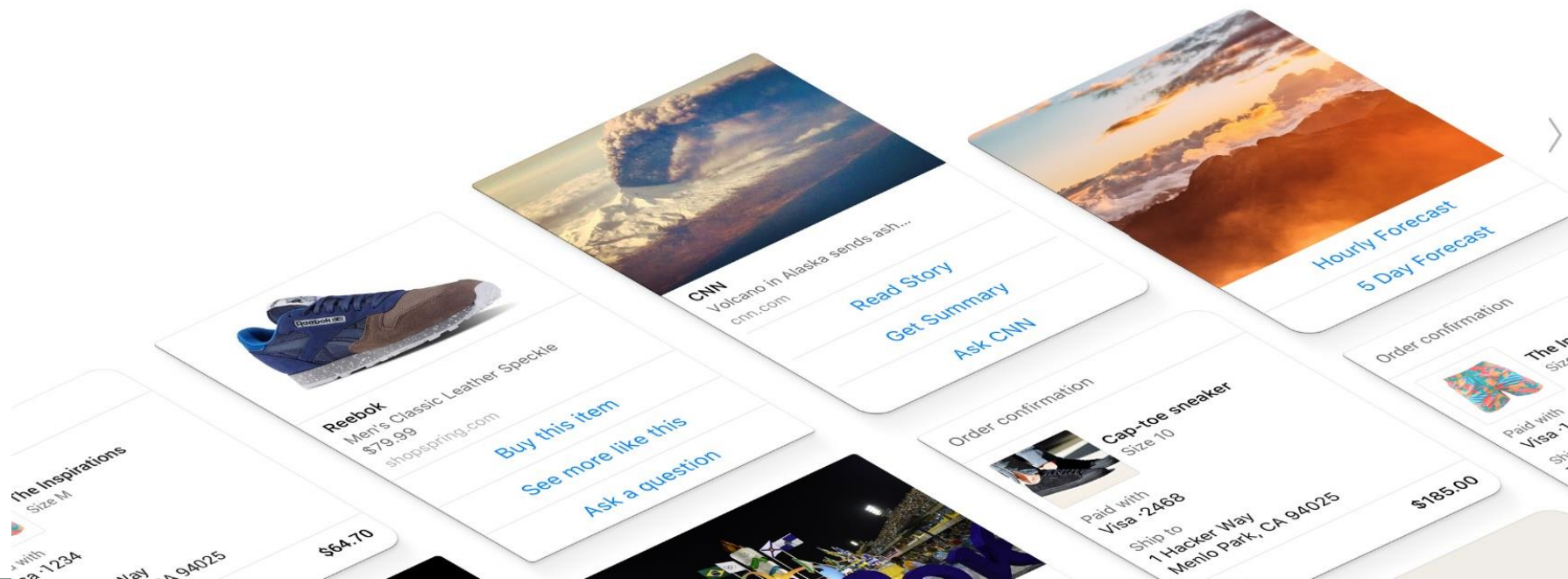


Umdenken, mal wieder



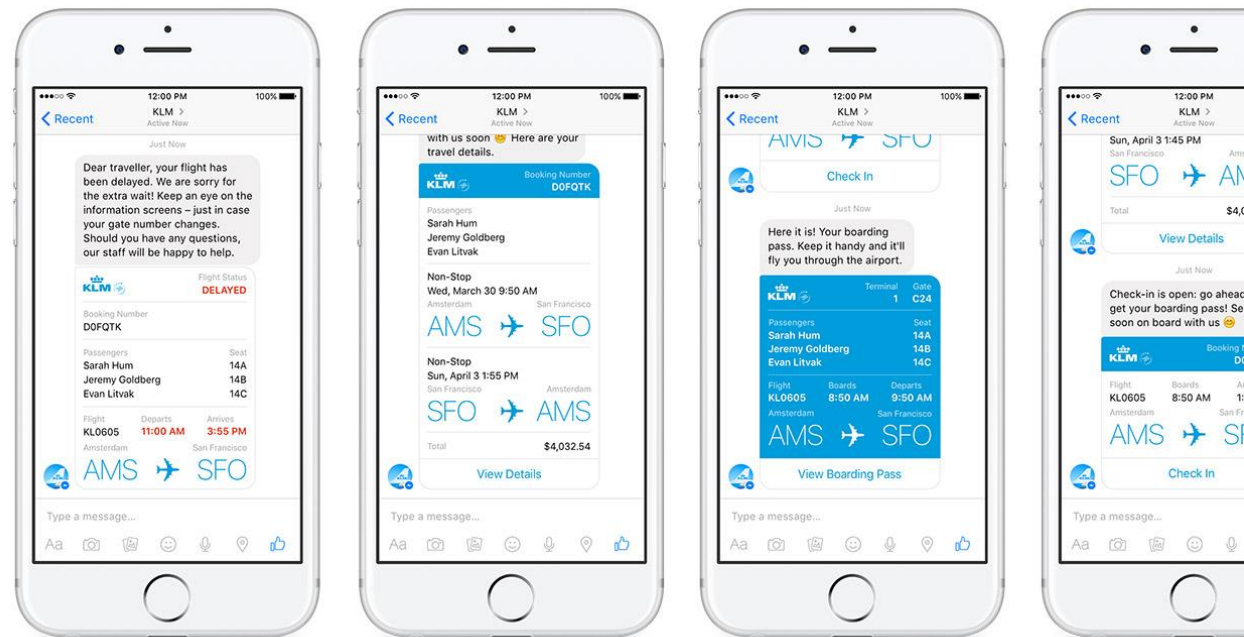
Neue alte Kanäle

38% der Führungskräfte sehen den Messenger als den künftig wichtigsten Kontaktkanal (Haufe, 2016)



Neue alte Kanäle

„Wir steuern einer Zeit der noch intensiveren Live-Kommunikation mit dem Kunden entgegen, wobei die Unternehmens-Website oder externe Landingpages für Direktbuchungen oder Kontaktaufnahme weiter an Bedeutung verlieren werden.“



Leichtgewichtig?



Social Engagement statt Like



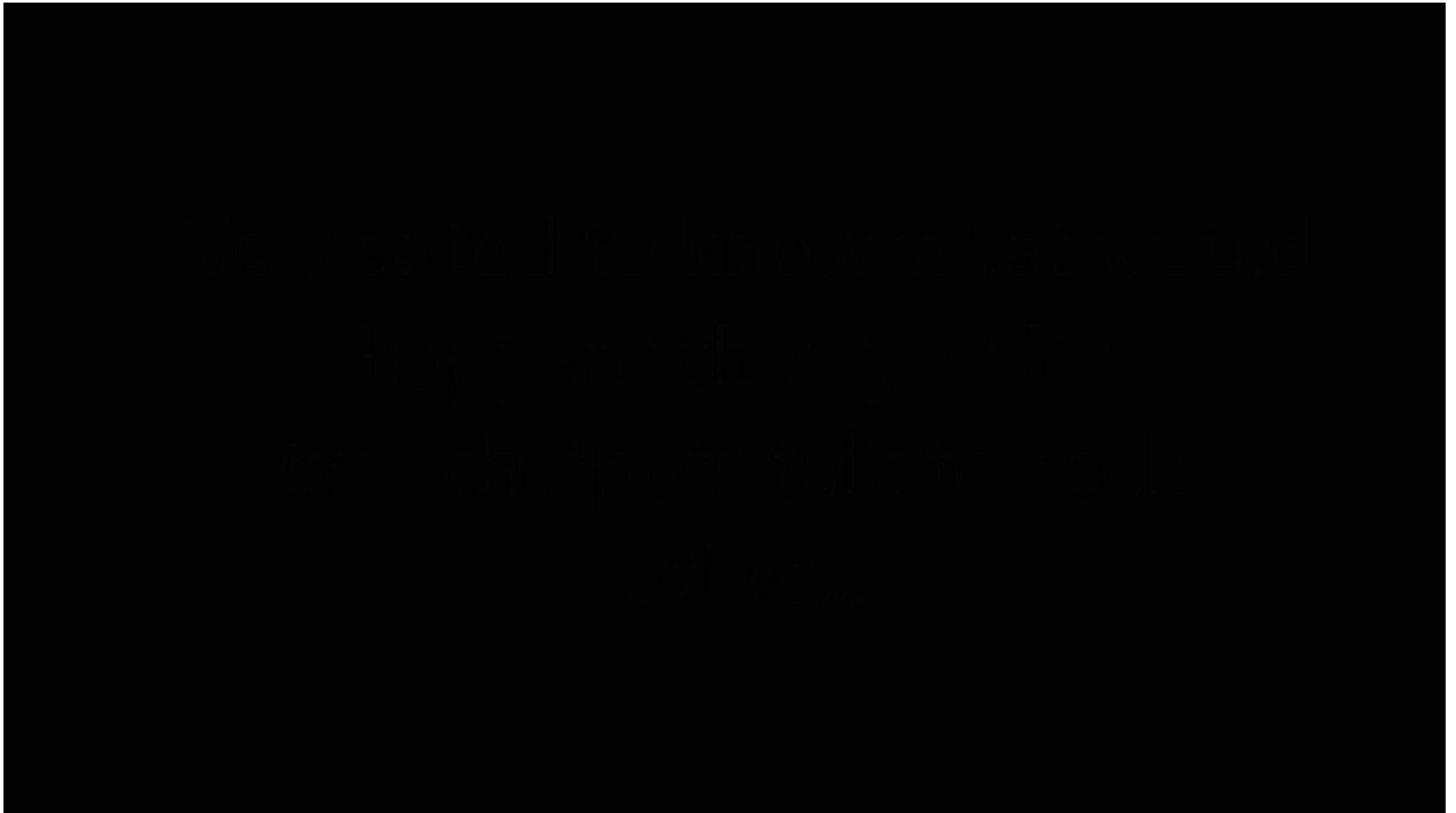
Maximal eine Stunde geben viele Verbraucher dem Kundenservice eines Unternehmens für eine Rückmeldung (Haufe, 2016)

Neue alte Technologie

"Hey, du Mensch!", antwortet Poncho und grinst mich unter seinem gelben Regencap an.
(„Die Zeit“ über den Bot Wetterkatze, 2016)



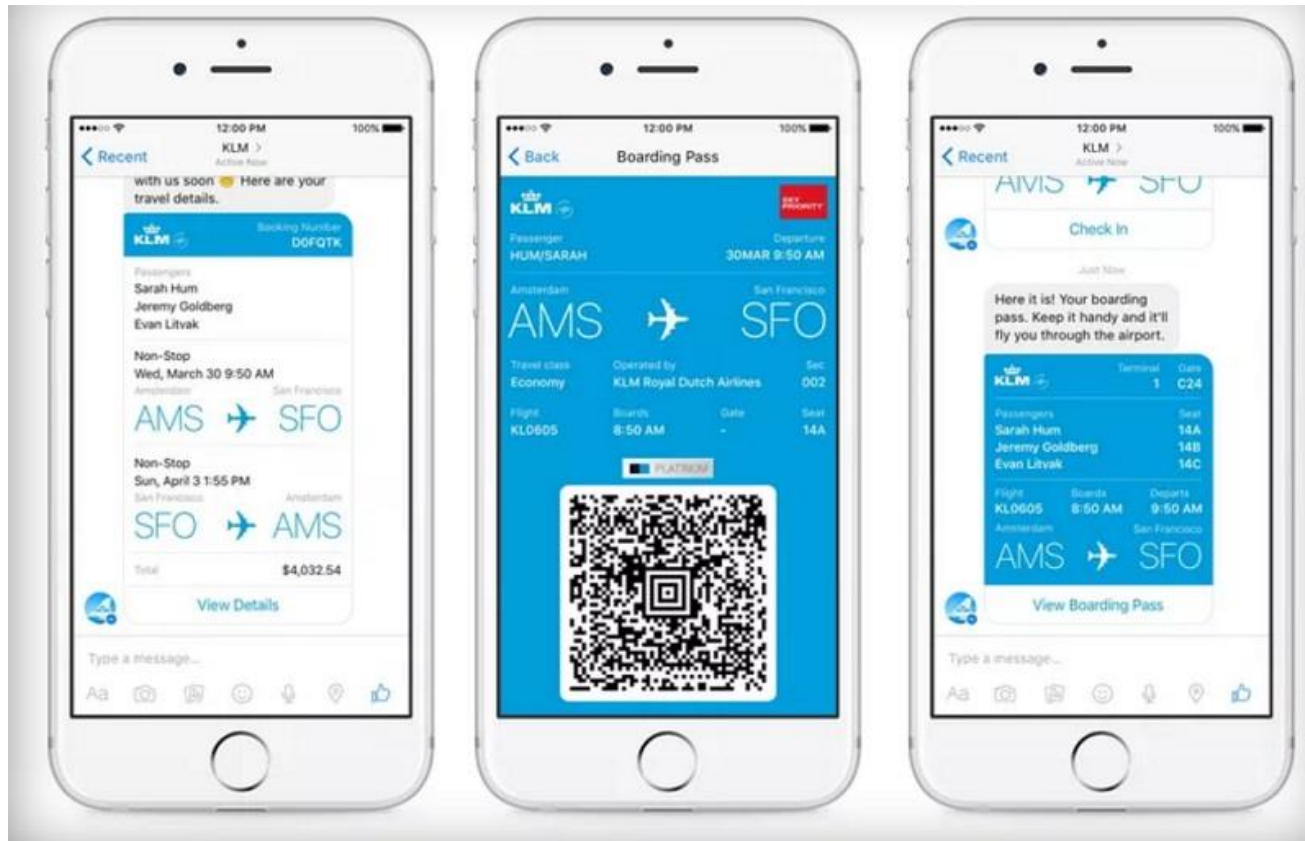
Unterhalten sich zwei Bots...



<https://www.youtube.com/watch?v=WnzlbyTZsQY>

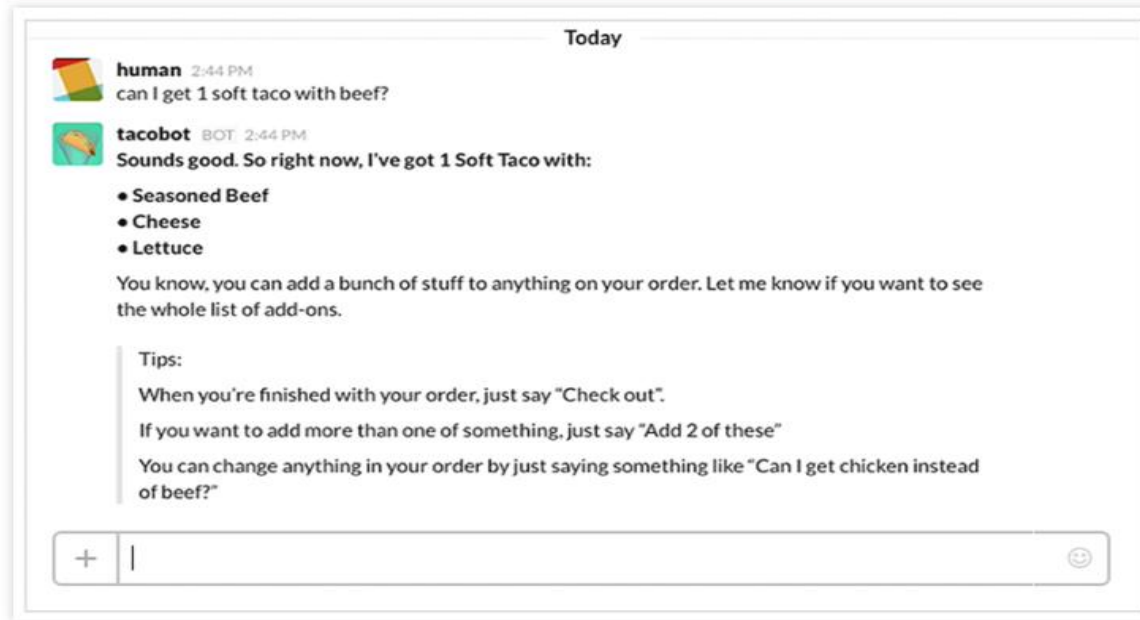
Persönlichkeiten im Bot-Business

Bots im Sales & Kundenservice (Conversational Converse)



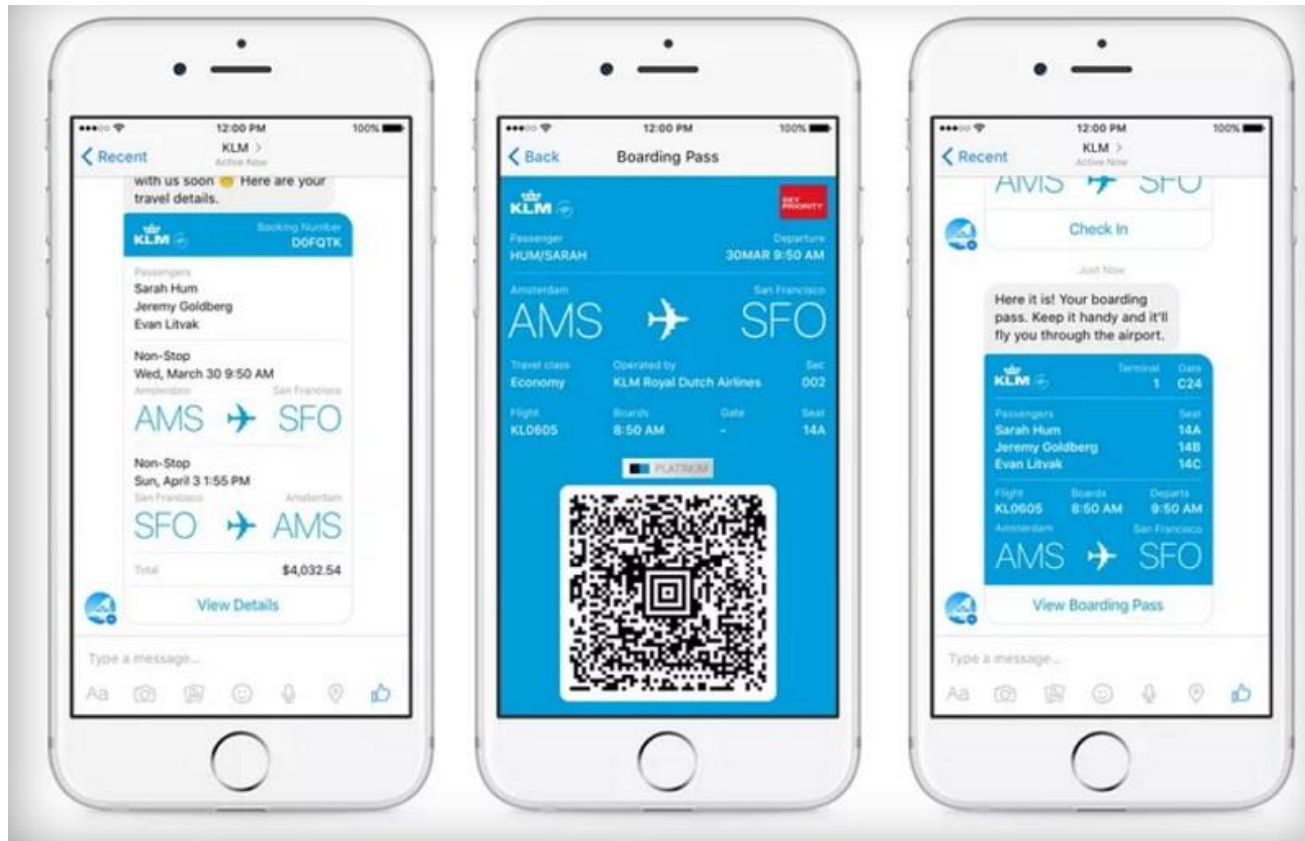
Persönlichkeiten im Bot-Business

Bots im Sales & Kundenservice (Conversational Converse)



Persönlichkeiten im Bot-Business

Bots im Sales & Kundenservice (Conversational Converse)



Persönlichkeiten im Bot-Business



Media- und Unterhaltungsbots

Home (2) **Hardwell** > Manage
Typically replies in minutes

View

vote

Thanks for voting in this week's track of the week! I've got three options for you below, have a listen and pick your favourite.

	
Serpent Row Rocka	Amste Jay He
Vote	Vote

Thanks for voting for: Row Rocka - Serpent

Type a message...



Home (2) **Record Bird** > Manage
Typically replies within an hour

Announced This Week

Released This Week

Records By Artist

Announced This Week

	
Jim James Eternally Even	The W Starbo
View On Record Bird	
Share	
Go Back	


Type a message...

Home (2) **Bieber Fans** > Manage
Typically replies within an hour

I mean Selena and me, we had a marriage type thing

You can't just get over that

But man the way we were analyzed. Every little thing we did was plastered across the news



...

goo.gl

I think we moved in together just to get a break from the world, and it made it worse

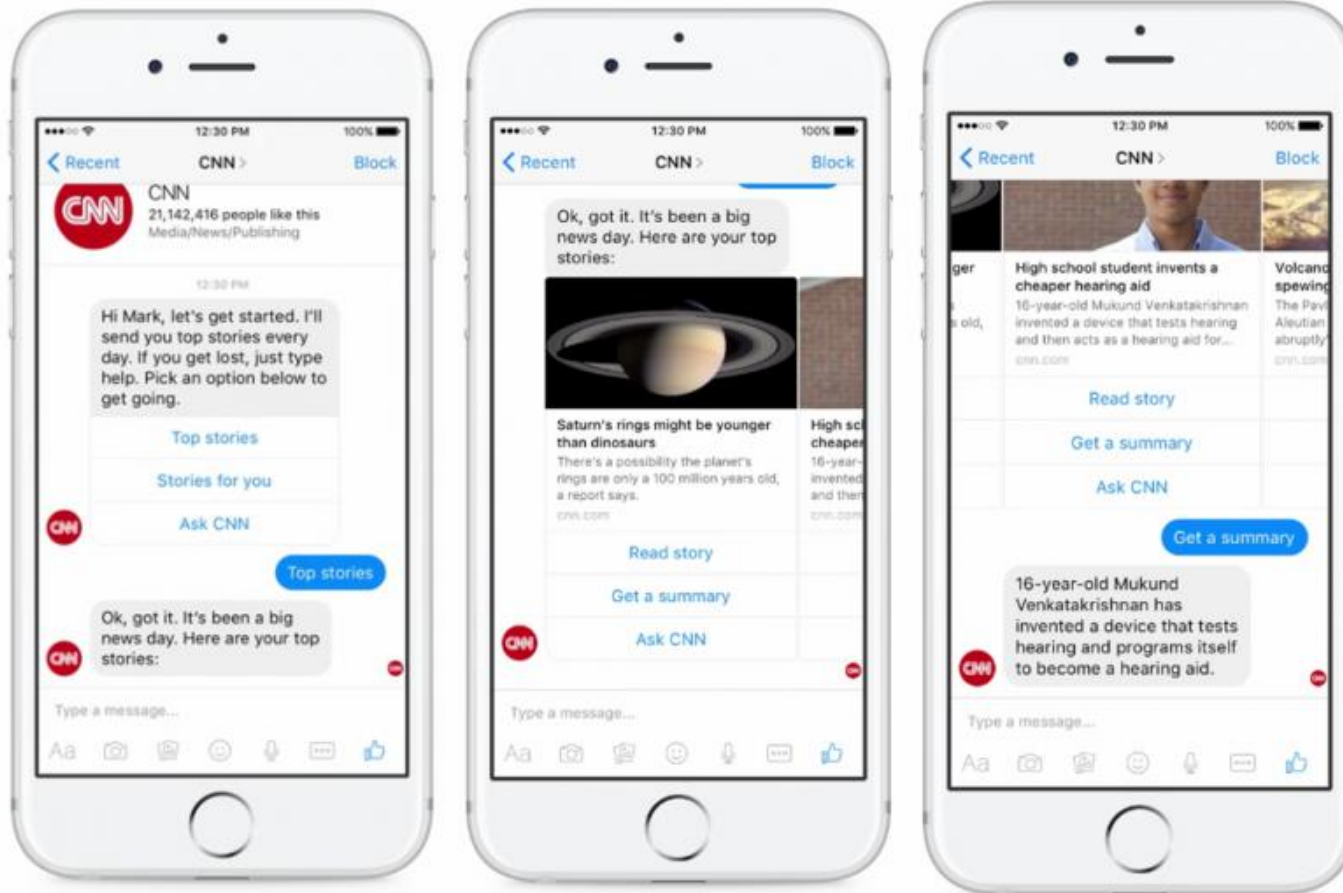
But hey, who hasn't done crazy stuff for love!

Have you ever done anything like that?

Type a message...

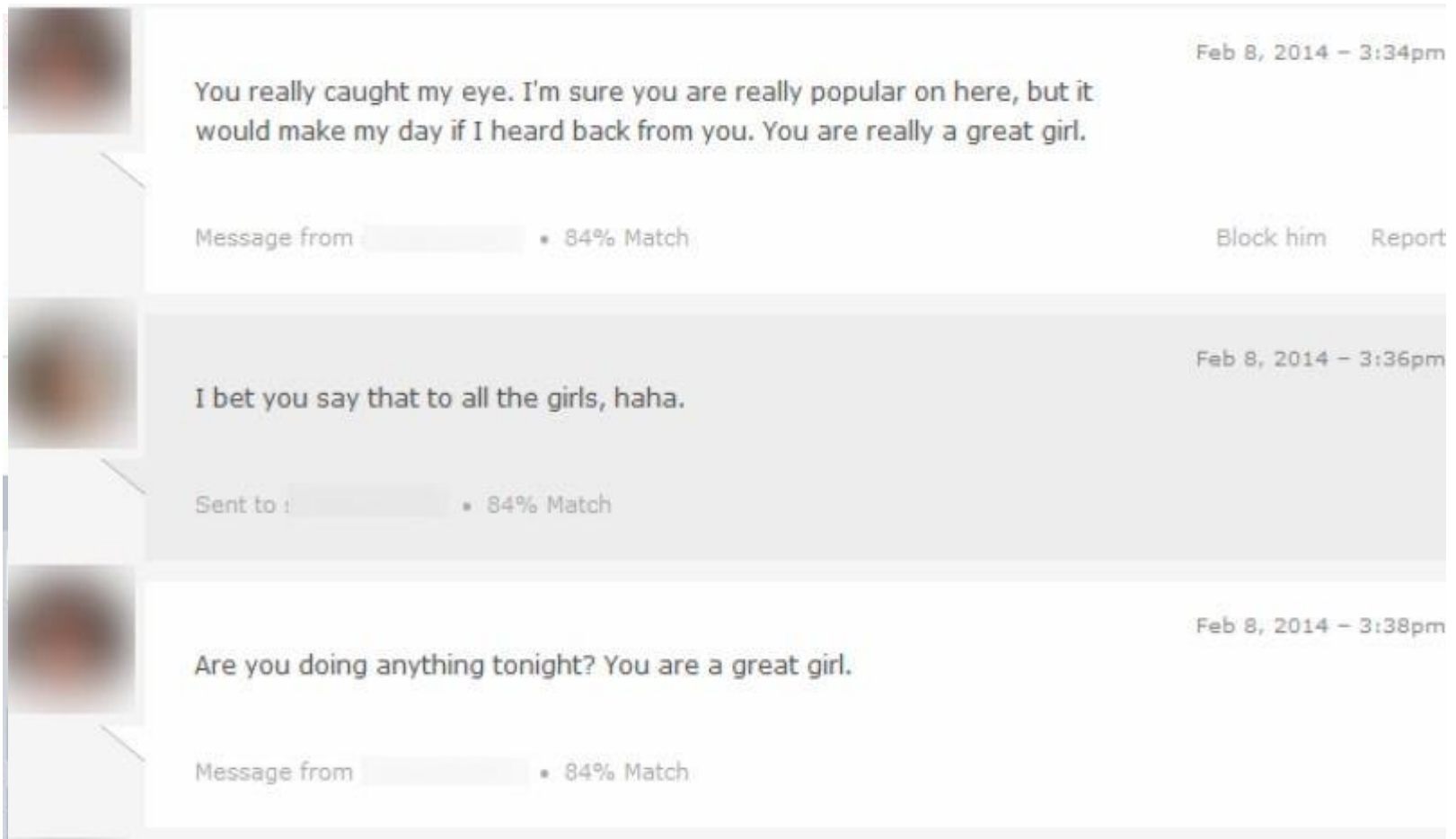
Persönlichkeiten im Bot-Business

Media- und Unterhaltungsbots



Persönlichkeiten im Bot-Business

Unterhaltungen anderer Art...

A screenshot of a chat interface showing three messages from a user with a blurred profile picture. The messages are dated February 8, 2014, at 3:34pm, 3:36pm, and 3:38pm. Each message is followed by a sender identification bar that says "Message from [blurred] • 84% Match". The first message is "You really caught my eye. I'm sure you are really popular on here, but it would make my day if I heard back from you. You are really a great girl." The second message is "I bet you say that to all the girls, haha." The third message is "Are you doing anything tonight? You are a great girl." To the right of the sender bar for the first message are the options "Block him" and "Report".

Feb 8, 2014 – 3:34pm

You really caught my eye. I'm sure you are really popular on here, but it would make my day if I heard back from you. You are really a great girl.

Message from [blurred] • 84% Match [Block him](#) [Report](#)

Feb 8, 2014 – 3:36pm

I bet you say that to all the girls, haha.

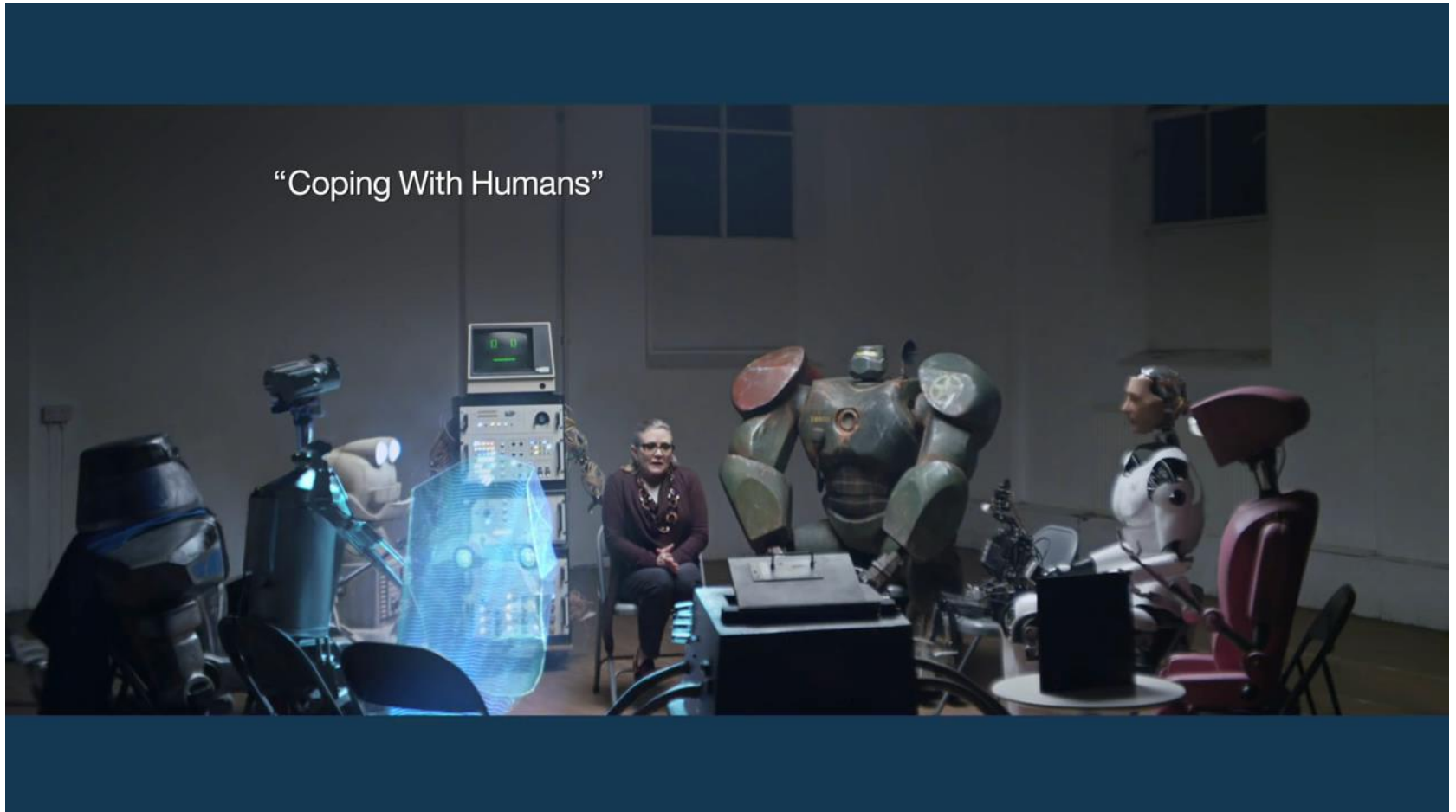
Sent to : [blurred] • 84% Match

Feb 8, 2014 – 3:38pm

Are you doing anything tonight? You are a great girl.

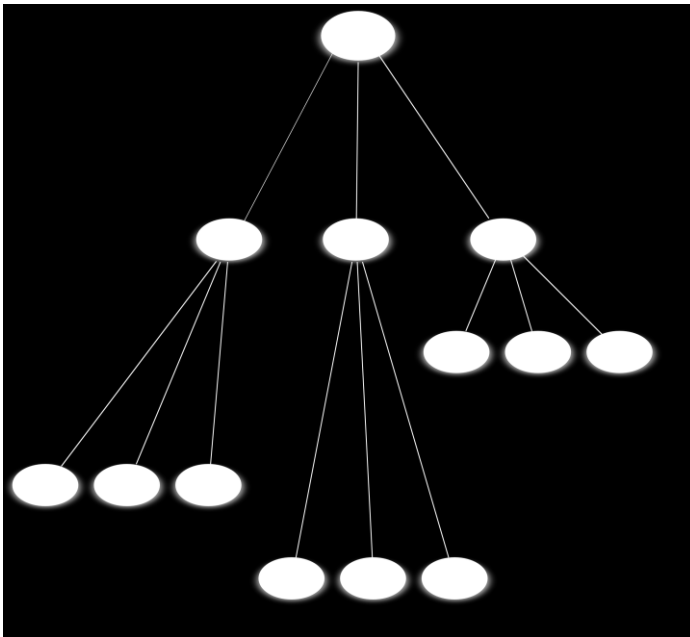
Message from [blurred] • 84% Match

Selbsthilfegruppe Bots

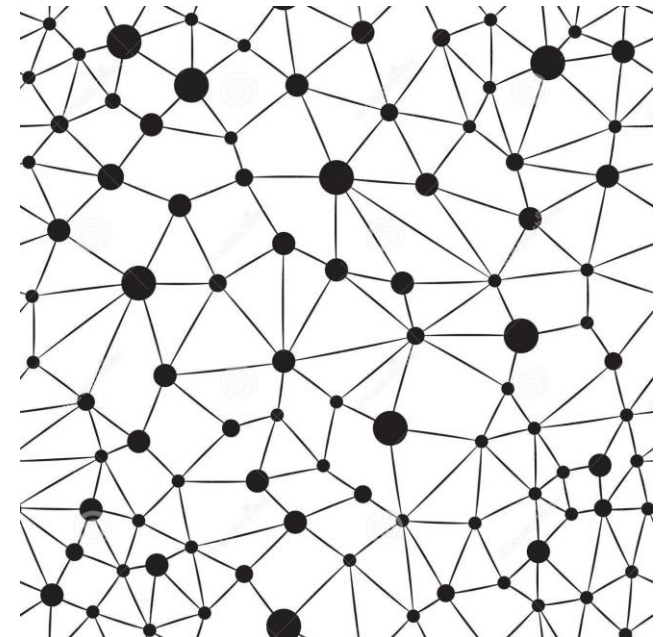


<https://www.youtube.com/watch?v=f8T8eWBmls0>

Unterscheidung regelbasiert vs. cognitive



Bestehendes Set Texten & Antworten



Trainings & lebenslanges Lernen

Vielen Dank!

brightONE Consulting GmbH

Anja Bonelli

Head of Products

E-Mail: anja.bonelli@brightone.de