

# All-Ways Connected

Verbinden Sie sich auf allen Ebenen mit Ihren Kunden und sorgen Sie für dauerhafte Kundenbindung.

## DAS PROBLEM

Menschen brauchen Kontakte. Sie möchten wertgeschätzt und umsorgt werden – und Teil einer Community sein. Marken, die eine tiefgreifende Beziehung zu ihren Kunden aufbauen, sind erfolgreicher.

Doch es wird immer schwerer, diese tiefgreifende Beziehung aufzubauen und zu erhalten.

Kunden und Marken kommunizieren auf so vielen verschiedenen Kanälen miteinander, dass es schwer fällt, über einen dieser Kanäle eine bedeutungsvollere Beziehung aufzubauen. Doch Kunden sind heute anspruchsvoller denn je, und Kundenmeinungen können Ihre Marke jederzeit stärken – oder ihr schaden.

Marken müssen daher Wege finden, diese uneinheitliche Kundenerfahrung – das Ergebnis verstreuter Teams, Kanäle, Systeme und Daten – zu überwinden und für eine abgestimmte Erfahrung sorgen, welche die langfristige Kundenbindung ermöglicht.

## DIE LÖSUNG

Khoros hilft Ihnen, immer in Verbindung zu bleiben – und Kunden dauerhaft an Ihre Marke zu binden. Lernen Sie Ihre Kunden kennen und ermöglichen Sie es ihnen, Sie überall, zu jeder Zeit und auf jede Art zu kontaktieren.

**Finden und erreichen Sie neue Kunden**—sprechen Sie die richtigen Zielgruppen an, bieten Sie ihnen wertvolle Erfahrungen und geben Sie ihnen gute Gründe, sich für Ihre Marke zu entscheiden. Planen und veröffentlichen Sie Inhalte für soziale Medien und Kampagnen, um die Markenaffinität zu steigern.

**Erweitern und aktivieren Sie Ihre Community**—bieten Sie Ihren Kunden einen Raum, in dem diese frei untereinander und mit Ihnen interagieren können. Erwecken Sie so Vertrauen und sorgen Sie für dauerhafte Kundenaffinität. Ermöglichen Sie Kundengespräche auf Ihrer Website und nutzen Sie Crowdsourcing, um authentische Inhalte zu erzeugen.

**Skalierbares Verstehen**—hören Sie auf Ihre Kunden und decken Sie Möglichkeiten auf, Ihre Kundenerfahrung, Geschäftsprozesse und Produkte zu verbessern. Lernen Sie Ihre Zielgruppen, Inhalte und Ihren Markt kennen und senden die richtigen Botschaften, während Sie Ihren Personalbedarf nach der operativen Leistung richten.

—  
**51%**

—  
aller  
Unternehmen  
nutzen  
mindestens  
8 Kanäle, um  
mit Kunden zu  
interagieren  
(Aberdeen)

## WAS UNS UNTERSCHIEDET

Eine **Kundenbindungsplattform** mit der einzigartigen Kombination aus 1-zu-1-, 1-zu-vielen- und Viele-zu-vielen-Kontaktpunkten, damit Ihre Marke die reaktionsschnelle Kommunikationserfahrung bieten kann, die Ihre Kunden verdienen.

**Grenzenlose Einblicke**, mit denen Sie ihre Performance ständig verbessern und Silos und Kanäle überbrücken können.

**Auf die Unternehmen abgestimmte Größe und Agilität**, der Sie vertrauen können – sowohl in erfolgreichen Zeiten als auch während der größten Krise – flexibel genug, um auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Lösungen zu bieten.

**Spezialisierte Innovation und Kompetenz** mit über 15 Jahren Erfahrung und Partnerschaften: Khoros konzentriert sich ganz und gar auf die Innovation der Kundenbindung der weltbesten Marken.



52

der 100 größten globalen Marken sind Khoros-Kunden (*Interbrand*)

\$145M

Ersparnis von 145 Millionen \$ in Fallableitungskosten und 2,2 Millionen \$ in SEO-Nutzen (*Microsoft*)

800

neue Benutzer innerhalb von 30 Tagen über 9 Marken (*GM*)

85%

Um 85 % verkürzte Antwortzeit und Erhöhung der positiven Kundenstimmung um 50 % (*United Airlines*)

Khoros, zuvor Spredfast und Lithium, ist die führende Kundenbindungsplattform, mit deren Hilfe aus in Silos verfügbarem Wissen Unternehmenswerte und aus Kunden Mitwirkende werden. Durch die Vernetzung von Kundenwissen über alle Abteilungen ermöglicht Khoros es dem Unternehmen, das Geschäft gemeinsam mit den Kunden zu führen, Kundenwünsche vorauszuhaken und Verkäufe, Kundentreue und Innovationen zu steigern. Mit über 2.000 Kunden – darunter 52 der besten 100 laut Interbrand – und weltweit zehn Standorten ermöglicht Khoros täglich schätzungsweise 500 Millionen digitale Interaktionen. Von sozialen Medien über Online-Communitys und Nachrichten bis hin zum digitalen Kundendienst: Khoros hilft Unternehmen, jederzeit authentisch mit Kunden zu kommunizieren.