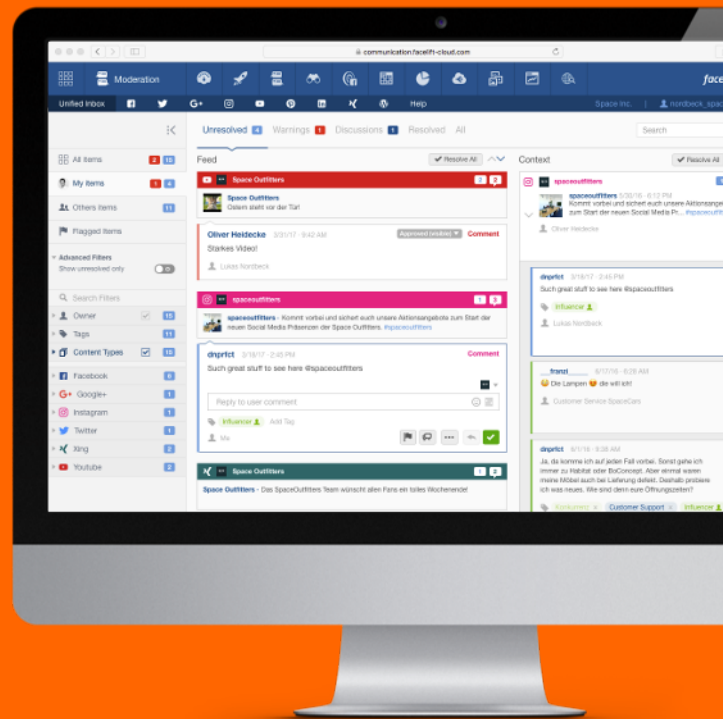


PRODUCT SHEET MODERATION



Features Summary

Summary

- Maximale Übersicht über alle angeschlossenen Seiten und Accounts
- Permanenter kanalübergreifender Überblick über offene Beiträge
- Klare Zuweisungen von Verantwortlichkeiten
- Exklusives Benachrichtigungssystem bei Stimmungsbildern mit Handlungsbedarf
- Individuelle Zusammenstellung von Kerninformationen in eigenen Dashboards und Reports
- Mehrfachbearbeitung von Seiten- und Account-Einstellungen
- Vorlagenstruktur für schnellstmögliches Reagieren im Community Management
- Individuelle Verschlagwortung von Beiträgen inkl. automatischer Keyword-Zuweisung
- Interne Kommunikationsmöglichkeiten direkt an Beiträgen – auf Wunsch im Einzelfall auch unter Einbeziehung fachfremder Abteilungen außerhalb der Facelift Cloud

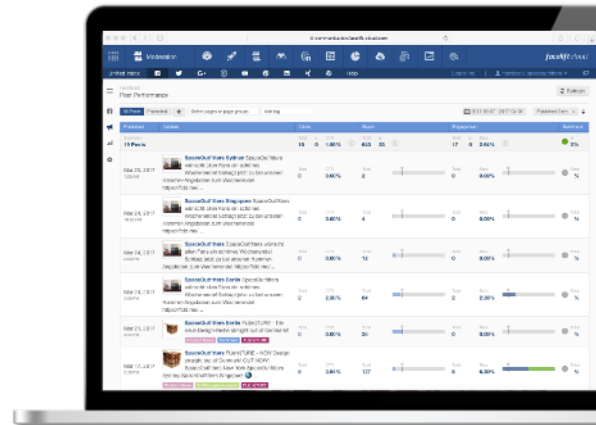
Unterstützte Kanäle

- Facebook
- Facebook Messenger
- Twitter
- YouTube
- Instagram
- LinkedIn
- Google+
- XING
- vkontakte
- Google MyBusiness

Community Management für Ihre Social Media Präsenzen – zentral an einem Ort

Mehr Aktivitäten führen zu steigender Komplexität

Nutzer erwarten heute von sozialer Kommunikation, dass sie abwechslungsreich, visuell ansprechend sowie möglichst interaktiv ist und die Reaktionszeiten auf Postings kurz sind. Kombiniert mit gesteigerten Erwartungshaltungen innerhalb der Organisation erhöht das den Aufwand und den Druck auf die Verantwortlichen im Marketing enorm. Ganz besonders, wenn es darum geht, z.B. viele Kanäle mit vielen Nutzern in vielen Ländern gleichzeitig zu managen.



Ein Modul für Moderation und Management

Das Moderation-Modul besteht durch sein umfangreiches Workflow Management für die optimale Teamarbeit, inklusive eines dezidierten Rollen-/Rechte-Systems. Durch das automatisierte Monitoring aller eingehenden Postings können Markenbotschafter identifiziert und automatische Benachrichtigung eingerichtet werden. Exklusive Features wie z.B. die Gruppierungsfunktion von Facebook-Seiten oder die automatische Bearbeitung von bestimmten Nachrichten helfen Ihnen noch effizienter zu werden.

Umfassendes kanalübergreifendes Community Management in der Unified Inbox

Mit der Facelift Cloud haben Sie ein zukunftssicheres System, mit dem Sie zusätzlich zu Facebook inklusive Facebook Messenger die relevanten Social-Media-Kanäle Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Google MyBusiness, vkontakte und XING integrieren können. Die Unified Inbox ermöglicht Ihnen alle angebotenen Social-Media-Kanäle in einer zentralen Ansicht zu moderieren. Sie müssen nicht mehr mühselig zwischen den Kanälen und Seiten hin- und herwechseln, sondern arbeiten in einer zentralen Ansicht.

Kein Post geht unter, nichts bleibt unbearbeitet

Im Real-Time-Feed können Sie sich ganz einfach alle kritischen und mit Schlagworten versehenen Posts, Kommentare und Nachrichten anzeigen lassen. So können Sie selbst bei vielen Seiten und vielen Community-Mitgliedern sicherstellen, dass kein Posting unbearbeitet und unbeantwortet bleibt sowie kritische Stimmen sofort erkannt werden.

Features Summary

Abbildung von Workflow-Prozessen

- In Unternehmen
- Mit Kreativ- und Media-Agenturen
- Mit externen Mitarbeitern

Rollen, Berechtigungen, Freigaben je Nutzer

- Sichere Profile
- Eingeschränkte Berechtigungen (Lesen & Schreiben, nur Schreiben, nur Einstellen etc.)
- Dedizierte Freigabefunktion
- E-Mail-Benachrichtigung
- Internes Messaging-System zur Abstimmung
- Eskalation von Postings
- Service API zu externen Ticket-Systemen

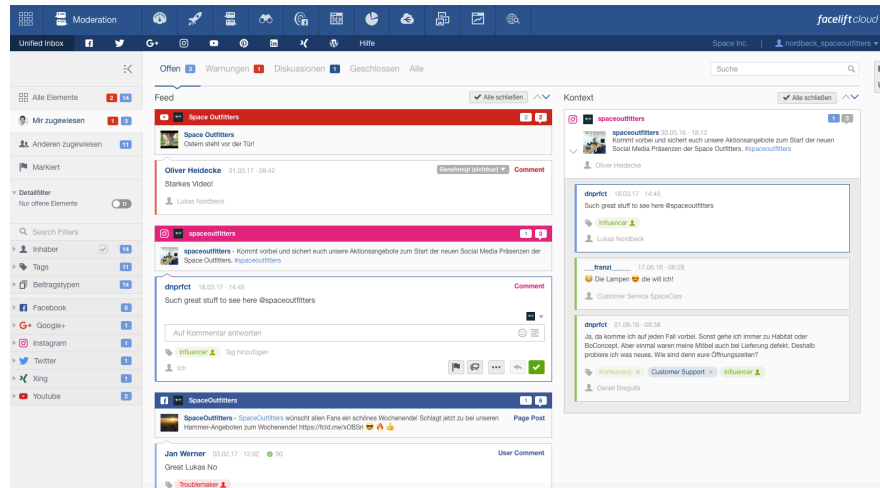
Manuelle Sentimentanalyse

- Semantische Analyse von Ihren Beiträgen
- Besserer Einblick in Ihre Community

Viele Vorteile für alle Beteiligten innerhalb und außerhalb der Organisation

Diverse nützliche Features helfen Ihnen, die Effizienz in der Moderation zu steigern, kritische Postings sofort zu identifizieren und Fehler beim Bearbeiten zu vermeiden. Die Vorteile für unterschiedliche Personen innerhalb und außerhalb Ihrer Organisation liegen auf der Hand:

- Social Media Manager sehen in einer zentralen Feed-Ansicht alle neuen Posts, Tweets, Kommentare, Antworten und Nachrichten und können diese direkt moderieren.
- Digital Marketing-Verantwortliche haben immer den gesamten Überblick über alle Fanpages, Tweets, Aktivitäten und alle Ergebnisse.
- Agenturen können genau definierte Teilaufgaben innerhalb des Prozesses, wie z.B. das Community Management, übernehmen.



Flexibles Workflow Management aller eingehenden Kundenanfragen

Ihr persönliches Dashboard für all Ihre Pages und Channels

Dank der direkten Verknüpfung zum Dashboard- und Reporting-Modul erhalten Sie einen schnellen Gesamtüberblick über all Ihre Kanäle und Social Media Accounts. Sie können jederzeit verschiedene Insights und KPI's Ihrer Accounts zu einem Dashboard oder einem Report hinzufügen und haben diese immer im Blick.

Kanalspezifische Analysen für jeden relevanten Kanal

Unsere kanalspezifischen Filtermöglichkeiten in der Unified Inbox sorgen für eine individuelle Trennung der Kanäle, inklusive der Darstellung kanalspezifischer Funktionalitäten sowie Auswertungen und KPIs.

Kritische Postings sofort identifizieren und entsprechend reagieren

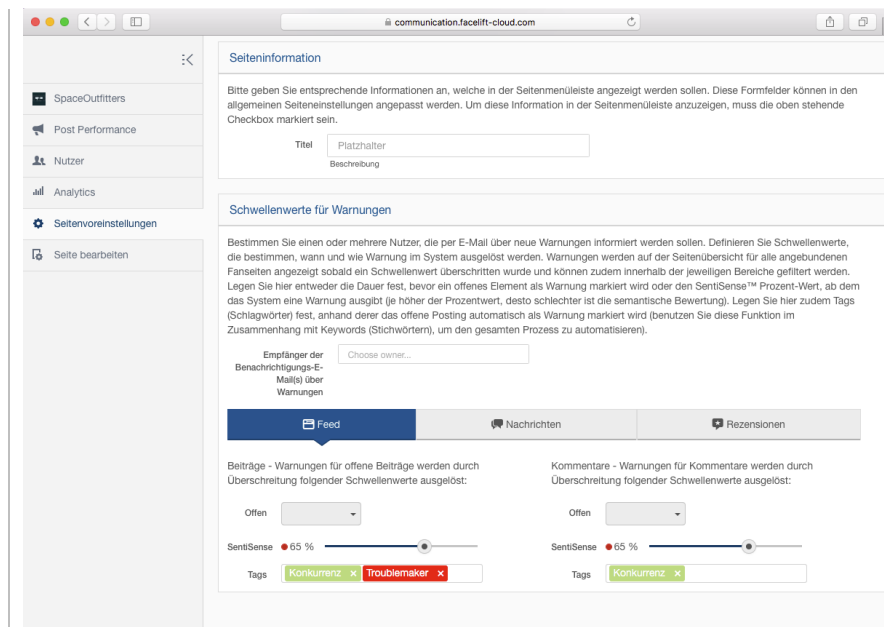
Für jede Seite, jeden Account, jeden Beitrag und jeden Kommentar können Sie unterschiedliche Keywords hinterlegen, die in einem negativen, positiven oder einem anderen Zusammenhang mit Ihrer Marke oder Ihrem Unternehmen stehen. Kritische Postings, Kommentare und Nachrichten werden automatisch erkannt und nach Ihren Vorgaben farbig gekennzeichnet. Jetzt gehen diese garantiert nicht mehr unter und können mit höchster Priorität bearbeitet werden. Übrigens können Sie nicht nur kritische, sondern auch positive Inhalte identifizieren, um sie z.B. Ihrem Sales-Team zuzuführen. Um in Zukunft nicht mehr überrascht zu werden, können Sie auch jeden User als positiv oder negativ taggen.

Bewerten Sie die Stimmung Deiner Community

Um wertvolle Einblicke in Ihre Community zu erhalten, können Sie die Stimmung aller eingehenden Nachrichten manuell bewerten und so ein besseres Bild der allgemeinen Stimmung bekommen. Behalten Sie so stets den Überblick über etwaig negativ oder positiv besetzte Themen.

Internes Management – Volle Kontrolle über alle internen Ressourcen

Die Facelift Cloud gibt Ihnen leistungsfähige und flexible Möglichkeiten zum Zuweisen von Rollen und Berechtigungen an die Hand, um alle Ihre Social Media Marketing-Aktivitäten effizient zu managen. So können Sie einfach festlegen, wer welche Fanpages und Accounts moderieren, wer Content erstellen, wer Inhalte veröffentlichen darf und wie Freigabeprozesse ablaufen sollen – entsprechend den Prozessen und Compliance-Anforderungen Ihres Unternehmens.



Alert- und Eskalationsmanagement bei kritischen Beiträgen

Zentrale Verwaltung von Nutzerrechten, Seiten und Accounts

Verwalten Sie Nutzerrechte, Seiten und Accounts zentral von einem Ort: unabhängig davon, ob Ihre Organisation über dutzende Fanpages verfügt oder sogar hunderte für verschiedene Marken oder Outlets in verschiedenen Ländern. Weisen Sie einer Person oder einem Team eine Seite oder Gruppen von Seiten zu, um zu gewährleisten, dass alle Seiten kontrolliert und moderiert werden. Da sie immer den Überblick über Ihren Verantwortungsbereich haben, können die zuständigen Personen immer schnell auf Beiträge reagieren, Fragen weiterleiten oder eskalieren.

Rollen und Berechtigungen für alle beteiligten Personen

Kategorisieren Sie Ihre internen und externen Beteiligten und weisen Sie jedem spezifische Aufgaben und individuelle Rechte zu. So stellen Sie sicher, dass nur festgelegte Personen oder Teams Zugang zu den entsprechenden Bereichen erhalten.

Alert- und Eskalations-Management von kritischen Postings

Kritische Posts werden nicht nur automatisch gekennzeichnet und können so auch selbst bei Hochbetrieb immer oberste Priorität in der Bearbeitung haben. Eine Eskalation von einzelnen Posts innerhalb Ihrer Organisation inkl. automatisierter E-Mail-Benachrichtigung ist problemlos darstellbar.

Die acht wichtigsten Gründe für das Moderation-Modul der Facelift Cloud:

- 1. Permanente Kontrolle** – kein Beitrag bleibt mehr unbeachtet
- Sofortiges Erkennen von **Stimmungsbildern** garantiert schnellstmögliches **Regulieren**
3. Individueller Fokus durch perfektionierten **Team-Workflow**
4. Klare Verteilung **der Handlungsbereiche** und **-verantwortlichkeiten**
5. **Plattformübergreifende** Workflows für alle Kanäle
6. Einfaches **Community Management** durch klare **Strukturen** und **Automatismen**
7. **Interne Kommunikation** direkt dort, wo sie benötigt wird
8. Schnelles und global regulierbares Handeln durch übergreifende Vorlagen

Fazit: Die einzigartige Kombination aus kanalübergreifender Übersicht und der Beachtung jedes Einzelbeitrags gewährt ein professionelles, hocheffizientes und lückenloses Community Management.

Über Facelift

Mit über 200 Angestellten und mehr als 1.200 Kunden weltweit ist Facelift der führende Anbieter für Social Media Marketing Technologien in Europa. Mit Facelift Cloud bietet Facelift eine mehrfach zertifizierte Software-Lösung mit allen Komponenten für ein professionelles Social Media Marketing auf Enterprise Level.

Facelift Cloud wird als SaaS (Software as a Service)-System vollständig in Deutschland gehostet, ist ISO 27001 zertifiziert und entspricht damit höchsten IT-Sicherheitsstandards.

Facelift ist Teil des offiziellen Facebook Marketing Partner Programms und des Instagram Partner Programms.

Facelift brand building technologies GmbH
Gerhofstr. 19 | 20354 Hamburg | Germany
www.facelift-bbt.com | + 49 40 2286 849 0

