

# FACELIFT CLOUD MODERATION

---

## PRODUCT SHEET



## IMMER IM DIALOG MIT DEINEN KUNDEN – IN KÜRZESTER ZEIT ÜBER EINEN ZENTRALEN POSTEINGANG!

### Jeder hat seine liebste Social Media-Plattform, um über seine Marke zu sprechen

Es wird erwartet, dass die Zahl der weltweiten Nutzer bis zum Jahr 2023 etwa 3,43 Milliarden monatlich aktive Social Media-Nutzer erreichen wird. 57 % der Verbraucher folgen einer Marke, um sich über neue Produkte oder Dienstleistungen zu informieren. 47 % folgen ihr, um über Unternehmensnachrichten auf dem Laufenden zu bleiben. Die Priorisierung und Beantwortung von hunderten von Nachrichten kann ohne Hilfe schwierig sein. Mit Facelift Cloud wird es einfacher Deiner Community zu folgen, diese zu organisieren und rechtzeitig auf Anliegen zu antworten – mit einem zentralen Posteingang für alle Social Media-Kanäle, der alle Deine Nachrichten enthält.

### Sei nah an Deiner Community und antworte rechtzeitig

Das Community Management ermöglicht es Deinem Unternehmen, durch echte Konversationen Feedback von Deinen Kunden und Zuschauern zu erhalten und Ideen zu sammeln. Lerne Deine Kunden kennen und erfahre, was sie in Bezug auf Inhalte, Produkte, Dienstleistungen und Support wünschen, erwarten und brauchen. Alle sollten schnelle Antworten liefern und als Team zusammenarbeiten, damit Du den Kunden nicht warten lässt. Ein Tool hilft Kollegen und Teams, sich über jedes einzelne Gespräch auszutauschen und bei Bedarf Informationen von anderen Abteilungen anzufordern, um Deine Kunden zufrieden zu stellen.

## Bleib authentisch und spare Zeit durch vordefinierte Antworten

Da das Community Management so viel durchdachte Interaktionen mit den Mitgliedern erfordert, ist das Zuhören entscheidend. Du musst bei der Verwaltung jeder Art von Community authentisch sein, um sicherzustellen, dass sich Deine Mitglieder wertgeschätzt fühlen.

Facelift Cloud Moderation bietet eine zeitsparende Funktion, die Dir hilft, die richtige Antwort zu geben. Antwortvorlagen sind der einfachste Weg, um Antworten für Kommentare und Fragen zu speichern, die häufig auftauchen. Du kannst hier Standardantworten speichern und mit Platzhaltern den Vor- oder Nachnamen des Benutzers automatisch ausfüllen. Diese Vorlagen werden durch Deine eigene Teamstruktur getrennt.

Auch wenn es Fragen und Fälle gibt, auf die Deine Social Media-Manager gerade nicht die perfekte Antwort wissen, unterstützen wir Dein Team bei Diskussionen. Bitte einfach ein anderes Teammitglied in der Facelift Cloud um Hilfe oder leite den Kommentar oder die private Nachricht per E-Mail an einen externen Kollegen weiter. Jeder kann diese Mails beantworten und Dir helfen, Deine Kunden schneller glücklich zu machen.

Kunden wollen, dass Marken in den sozialen Medien Kundensupport anbieten. Eine Milliarde Nachrichten werden jeden Monat zwischen Menschen und Unternehmen über den Facebook Messenger ausgetauscht. Mit Facelift Cloud Inspector verpasst Du keine Konversation zwischen Deinen Fans und Deinem Unternehmen. Unabhängig davon, wer von Deinem Team eine aktuelle Antwort gesendet hat, kannst Du alle früheren Unterhaltungen und Kommentare sehen.

## Jeden einzelnen Channel händisch checken – Spar Dir den Aufwand

Jeder Nutzer hat seine bevorzugte Social Media-Plattform, um über deine Marke zu sprechen. Und das ist die größte Herausforderung! In der Unified Inbox der Facelift Cloud werden alle Nachrichten, Kommentare und Bewertungen über alle Social Media-Profilen hinweg gespeichert. Unterschiedliche Filter, Sortierungen, Zuweisungen und benutzerdefinierte Posteingänge helfen Dir, Deinen täglichen Workflow zu organisieren und die relevanten Inhalte zu finden.

Durch die automatische oder manuelle Zuordnung weiß jeder, wer für was zuständig ist. Du arbeitest in Deinem persönlichen Posteingang, kannst aber auch den Posteingang aller anderen Teammitglieder einsehen.

Tags und Keywords erleichtern die Analyse von Themen oder das schnelle Erkennen kritischer Nachrichten.

Um sicherzustellen, dass Dein Posteingang nur relevante Kommentare oder Nachrichten enthält, auf die Du regelmäßig antwortest, kannst Du festlegen, dass Elemente automatisch entweder nur mit Erwähnungen oder Emojis erledigt werden.

## Vereinfache den Workflow im Community Management mit Facelift Cloud

Community Management zu meistern ist nicht einfach – es erfordert Geduld, Selbstentwicklung und ein tiefes Verständnis Deiner Zielgruppe. Mit Facelift Cloud Moderation und mithilfe von automatischer Zuweisung, benutzerdefinierten Postfächern und Verantwortlichkeiten für jedes Social Media-Profil wird es sich jedoch wie ein täglicher reibungsloser Flug durch den Dschungel Deiner Community anfühlen.

## Perfekt geeignet für kleine und große Teams

Community Management ist für jede Unternehmensgröße wichtig. Du kannst mit ein bis drei Kollegen den Posteingang auf null bringen oder auch große Teams bilden und organisieren, wer für welchen Social Media-Kanal zuständig ist und gemeinsam an hunderten von Profilen arbeiten. Facelift Cloud Moderation passt zu jeder Unternehmensgröße und unterstützt Dich dabei, Dich auf die relevanten Kommentare, Nachrichten oder auch Erwähnungen zu konzentrieren.

## Neue Funktionen



Benutzerdefinierte Posteingänge



Filter



Erwähnungen



Tags



WhatsApp Business



Mobile App



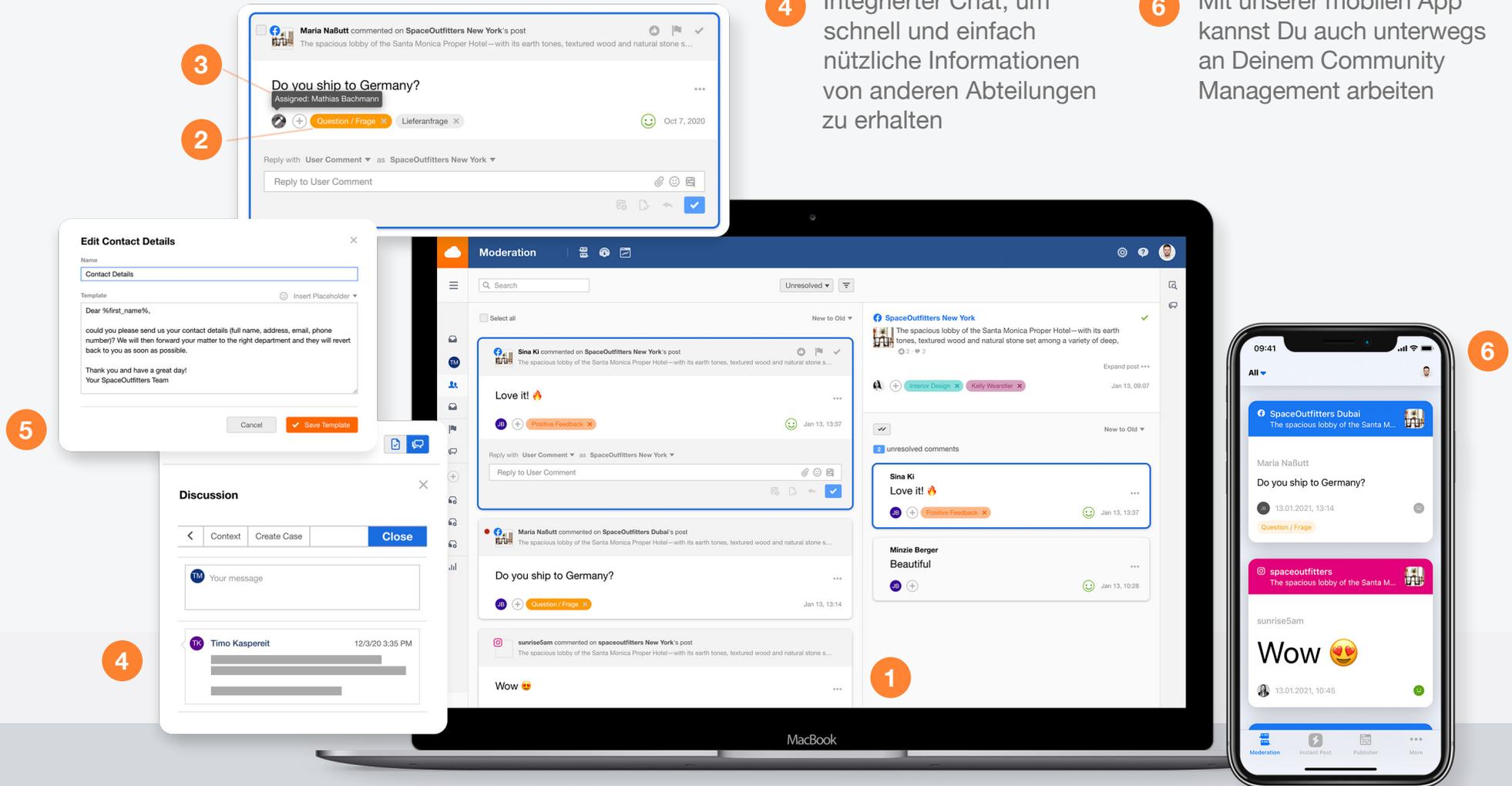
Moderation von Facebook und Instagram Ads



Team Performance

# DIE WICHTIGSTEN VORTEILE VON FACELIFT CLOUD MODERATION

- 1 Einheitlicher Posteingang, der alle Nachrichten, Kommentare und Erwähnungen über alle Social Media-Profile enthält
- 2 Automatisiertes Tag-System, das Deine Nachrichten in Kategorien organisiert
- 3 Automatisierte oder manuelle Zuweisung, um zu sehen, wer für was zuständig ist
- 4 Integrierter Chat, um schnell und einfach nützliche Informationen von anderen Abteilungen zu erhalten
- 5 Reagiere noch schneller mit Antwortvorlagen auf die am häufigsten gestellten Fragen
- 6 Mit unserer mobilen App kannst Du auch unterwegs an Deinem Community Management arbeiten



# faceliftcloud

facelift

## DIE FÜHRENDE **ALL-IN-ONE-LÖSUNG** FÜR SOCIAL MEDIA MARKETING

Facelift Cloud ist eine mehrfach zertifizierte Software-Lösung mit allen Komponenten für professionelles Social Media Marketing. Das Tool ist ISO 27001 zertifiziert und entspricht damit höchsten IT-Sicherheitsstandards.

Mit über 250 Angestellten und mehr als 1.200 globalen Kunden bietet Facelift die weltweit führende Technologie für Social Media Marketing aus Europa.

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

[Mehr erfahren](#)

Facelift brand building technologies GmbH  
Gerhofstraße 19  
20354 Hamburg

[contact@facelift-bbt.com](mailto:contact@facelift-bbt.com)

