

Community Management Support

Unser erfahrenes Support-Team unterstützt Ihr Community-Management nach Bedarf oder übernimmt Supportlevels komplett. Von einfachen Useranfragen bis hin zu Deeskalierung geschäftskritischer Fälle. Wir haben im Support Prozesse etabliert, die eine schnelle, effektive und damit kostengünstige Problembeseitigung sicherstellen.

Hohe Kompetenz und Effektivität durch 6 Jahre Erfahrung mit Leserreportern

Die Community-Manager unseres Support-Teams bieten mehr als 6 Jahre Erfahrung im Umgang mit über 200.000 Leserreportern. Sie sind Experten in Bezug auf die Schaffung von Nutzerzufriedenheit und -bindung, Prozessoptimierung bei Nutzerfragen und den Umgang mit Regelverstößen und Störfrieden. Unser kompetentes Team bietet in jeder Situation Unterstützung: Hinweise für die Erstellung von Werbemitteln

- Sie stehen vor dem Start einer Leserreporterplattform und haben noch keine Ressourcen für die erforderlichen Animationsmaßnahmen in der Community? Unser effektiver First-Level-Support übernimmt neben der kompetenten Bearbeitung der eingehenden Nutzeranfragen für Sie auch die aktive Nutzerbetreuung und -animation direkt auf dem Portal. Unser Second-Level-Support übernimmt alle komplexeren Fälle. google AdSense Woher kommt der Traffic?
- Ihr Community-Management fühlt sich komplexeren Fällen oder Entwicklungen in der Community nicht gewachsen? Die Community-Manager unseres Second-Level-Supports bieten kompetenten Rat und übernehmen auf Wunsch auch alle Second-Level-Support-Fälle Ihrer Community.
- Bei weitergehenden Fragen und geschäftskritischen Fällen sind unsere erfahrenen Community-Manager des Third Level Support die richtige Anlaufstelle.

Effektive und effiziente Dienstleistung für das Management Ihrer Community

First-Level- Support

Effektive und schnelle Lösung
von Problemen, kurze
Antwortzeiten

Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Userfragen. Unser effektives Support-Team garantiert kurze Antwortzeiten: Bewährte Prozesse, gestützt auf Textbausteine und Vorgehensempfehlungen für alle Standardfragen und -probleme, stellen die rasche Einordnung der Anfragen und das schnelle Lösen einer großen Anzahl von Problemen sicher. Der FirstLevel-Support beantwortet Fragen zur Nutzung des Portals, hilft weiter bei technischen Problemen und löst einfache Fälle von AGB- und Urheberrechtsverstößen. Unterstützung bei komplexeren oder noch nicht standardisierten

Fällen erhält der First-Level-Support durch den Second-Level-Support. In der Startphase Ihrer Community übernehmen wir bei Bedarf auch die aktive Animation und Betreuung der sich aufbauenden Community, fördern Userbindung und Aktivität der Nutzer, unterstützen die Etablierung der CommunityWerte und geben Hilfestellung bei Problemen und Fragen der Nutzer.

Second-Level-Support

Übernahme komplexerer Anfragen

Der Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support durch Übernahme komplexerer Anfragen sowie durch Entwicklung robuster Textbausteine und Vorgehensempfehlungen für noch nicht erfasste Fälle. Neu erarbeitete Lösungen pflegt der Second-Level-Support in die Handreichungen für den First-Level-Support ein, um das Wissen für diesen nutzbar zu machen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-How des Second-Level-Supports, so wird diese an den Third-Level-Support eskaliert.

Third-Level-Support

Geschäftskritische Fälle

Der Third-Level-Support wird von erfahrenenen Community-Managern vertreten und stellt die höchste Eskalationsstufe dar. Er bearbeitet geschäftskritische Fälle und ist ideale Anlaufstelle für weitergehende Fragen.