

Þjónusta Vodafone á samfélagsmiðlum

@sigrunastae



Þjónustuver Vodafone



Af hverju nýjar leiðir til að hafa samband?

**Árið 2011 stefndi allt í að við færum
yfir 700.000 símtöl í fyrsta skipti**

- Hvernig vilja viðskiptavinir tala við okkur?
Vilja þeir allir hringja í okkur?
- Lausnin: Nýjar leiðir til að hafa samband
 - Netspjall
 - SMS í 1414
 - Panta símtal
- Samfélagsmiðlar spila líka stórt hlutverk
 - Facebook
 - Twitter



Setjum hlutina í samhengi

Staðan 1. október 2012

468.205

Innhringingar

80.818

Úthringd símtöl

4.909

Heimsóknir til
viðskiptavina

20.000

Mál í Fullkominni þjónustu

Nýjar leiðir:

13.461

Netspjall

1.990

Panta símtal

3.650

SMS í 1414



Þjónusta **Vodafone** á samfélagsmiðlum





Vodafone IS

25,912 likes · 46 talking about this · 658 were here

✓ Liked



Telecommunication

Vodafone veitir alhliða fjarskiptabjónustu fyrir heimili og fyrirtæki. Þín ánægja er okkar markmið!

About



Photos



Videos



Vantar þig aðstoð?



Myndbönd

5 ▾



Þín ánægja er okkar markmið

Vantar þig aðstoð eða upplýsingar um heimasíma, farsíma, internet eða sjónvarp? Veldu þá leið sem hentar þér best.



Mínar síður

Yfirlit yfir notkun, stillingar og fleira.

Innskráning



Netspjall Vodafone

Einföld og þægileg leið til að fá aðstoð.

Opna netspjall



Pantaðu símtal

Við hringjum þegar þér hentar.

Panta símtal



SMS í 1414

Sendu SMS með þínum óskum í 1414 og við leysum málin.

Meira



Sendu okkur póst

Sendu fyrirspurnir, ábendingar, þjónustubeiðnir eða eitthvað annað hér á vefnum og við svörum um hæð.



GROUP TRENDS

November 20, 2012 - November 26, 2012

Past Week

INCOMING MESSAGES 62



SENT MESSAGES 6



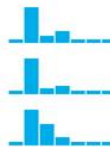
NEW TWITTER FOLLOWERS 4



NEW FACEBOOK FANS 7



62 INTERACTIONS
BY 47 UNIQUE USERS
14.0K IMPRESSIONS



STUFF TO DO

GO TO INBOX

VIEW MY TASKS

VIEW REPORTS

PROFILES

connected to Vodafone



TEAM MEMBERS

managing Vodafone:



+1 more

RECENT FOLLOWERS



MY SOCIAL PROFILES

Snapshots of your connected accounts

SIGN UP FOR A FREE
Introductory Webinar

vodafoneis

494
Followers0.57
Avg. Posts
per Day

ENGAGEMENT

GREAT

86

INFLUENCE

GOOD

64



Vodafone IS

25.9k Fans

13

Page Likes

13

Page Unlikes



OUR MOBILE APPS



Android »

iPhone »



Af hverju þjónusta á Twitter?

Hjá Vodafone er Twitter eins og hver önnur leið til að hafa samband

- Ákveðnum hópi hentar að eiga samskipti í gegnum Twitter og gerir kröfu um að honum sé svarað hratt og örugglega.
- Þetta er hávær og áhrifamikill hópur.
- Þessi hópur er fljótur að gagnrýna en hann er aftur á móti mun líklegri til að mæla með þér en aðrir ef hann fær góða þjónustu.
 - Á þennan hóp er hlustað



Takk fyrir!

