



# inSided Social-Business-Plattform

Als wahrer Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter liefert inSided eine Cloud-basierte Social-Business-Plattform, die es zukunftsweisenden Unternehmen ermöglicht, auf effiziente und effektive Weise und mit minimalen IT-Ressourcen erfolgreiche Communities zu schaffen.

Mit mehr als 10 Jahren Erfahrung im Aufbau und der Betreuung erfolgreicher Communities für verschiedene Kanäle und Geräte bietet die inSided Social-Business-Plattform eine speziell für Unternehmen entwickelte End-to-End-Lösung, mit der die sozialen Kundenerfahrungen über verschiedene Webseiten, mobile Geräte und das Social Web gesammelt werden können – und Unternehmen ihre Kosten senken, Vertrauen aufbauen und Kundenbeziehungen stärken können.

Die Fähigkeit, eine erfolgreiche Kunden-Community aufzubauen, ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil im digitalen Zeitalter von heute und beginnt damit, die soziale Kundenerfahrung durch Kunden-Communities zu gestalten. Diese Communities bieten einen geschäftlichen Mehrwert und werden weitgehend als Eckpfeiler einer jeden effektiven Social-Business-Strategie angesehen. Die inSided Social-Business-Plattform bringt Ihre Community überall dorthin, wo Ihre Kunden sind – ihre Reichweite erstreckt sich bis tief in das Social Web sowie in Ihre Geschäftsprozesse und Unternehmenssysteme.

## Europäischer Marktführer

### Hauptvorteile



#### Kunden-service

Service-Kosten reduzieren, Service-Funktionen erweitern (24/7), Reaktionszeiten verbessern, Kundenzufriedenheit steigern.



#### Vertrieb & Marketing

Produkte differenzieren, Traffic (SEO) und Konversion (inkl. Empfehlungen, Segmentierung und Zielgruppenansprache) steigern, Abwanderung reduzieren.



#### Markt-forschung

Forschungsquantität und -qualität steigern, Customer Insights und organisatorische Transparenz verbessern.



#### Produkt- und Service-Innovationen

Kunden zu Produkt- und Prozessinnovationsideen anregen, Engagement rund um die Produkte (Einführungen) schaffen, Markteinführungszeit verkürzen.



#### Marken-empfehlungen

Markenstimmung und Meinungen erfassen, Kundentreue und -empfehlungen steigern.



#### Öffentlichkeits-arbeit

PR sozialer, transparenter, interaktiver und kosteneffizienter gestalten.



#### Social Media und engagierte Community

Soziale Strategien ausweiten und konsolidieren, Anzahl der Social-Media-Follower & Zuhörer erhöhen, Kundeneinbindung verbessern.



# Kunden-Communities

Im heutigen Geschäftsklima, in dem der Wettbewerb weiter zunimmt, die Margen schrumpfen und Kernleistungen zu Massenware werden, müssen sich Unternehmen voll und ganz auf den Kunden konzentrieren.

Mit inSided-Communities können Gespräche ganz leicht angeregt, erfasst, gefunden und gepflegt werden. Durch diese Gespräche können sich die Teilnehmer angeregt darüber unterhalten, was ihnen wichtig ist, und ihre Meinungen und Erfahrungen mit Marken untereinander austauschen. Zugleich schaffen Communities neue Möglichkeiten für Unternehmen, mit ihren Kunden in Kontakt zu treten, vertrauensbasierte Beziehungen aufzubauen und einzigartige Customer Insights zu gewinnen, um effektivere Marketing- und Vertriebsaktivitäten zu entwickeln und bessere Service-Erfahrungen sicherzustellen.

Im Gegensatz zu sozialen Medien wie Facebook oder Twitter sind Online-Communities Ihre ganz eigenen Kunden-Netzwerke. Sie können die von den Nutzern generierten Inhalte auswählen, sie analysieren und dazu verwenden, fundierte geschäftliche Entscheidungen zu treffen. Community-Inhalte und Nutzerdaten lassen sich nahtlos in bestehende Webseiten, Kundenportale, mobile Anwendungen und Unternehmenssysteme integrieren – völlig individuell nach Ihren eigenen Branding-Richtlinien. Und Sie können Ihren Kunden auch weiterhin eine optimale Marken-Erfahrung bieten, und zwar unabhängig davon, wie sich das Social-Media-Umfeld verändert.



# Wie inSided helfen kann

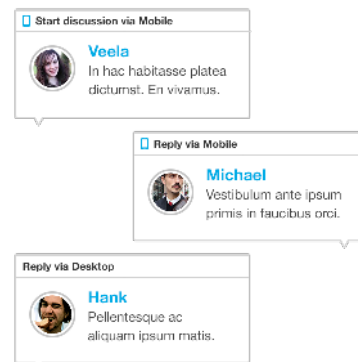
Um Ihre Social-Business-Initiativen so erfolgreich wie möglich zu gestalten, benötigen Sie einen Service, der von Experten verwaltet wird, die eine bewährte Plattform mit integrierten Best Practices verwenden. Die Cloud-basierte inSided Social-Business-Plattform bietet eine integrierte und umfassende Palette von Anwendungen zur Erstellung und Betreuung von Online-Communities. So können Sie Ihre Kunden einbinden und die Markenbindung sowie den Umsatz steigern.

## Foren

Durch Kundengespräche wird Ihre Webseite mit den sozialen Medien verknüpft.

Foren schaffen ein benutzerfreundliches Umfeld für lebendige Peer-to-Peer-Diskussionen zwischen Kunden und Markenenthusiasten zu jedem beliebigen Thema. Die Foren von inSided sind nicht mit unnötigen Funktionen und ablenkenden Elementen überladen und basieren auf den besten Komponenten der Nutzer-Erfahrungen mit sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter. Somit ermöglichen sie ungezwungene und sinnvolle Diskussionen. Dies erhöht den Traffic von Suchmaschinen und führt zu einem längeren Besuch der Zielgruppen.

- Ermöglichen Sie Kunden-Interaktionen auf Ihrer eigenen Plattform.
- Fügen Sie Inhalte mit Rich-Text-Formatierung, Tags, Kategorien, Fotos, Videos und Umfragen hinzu.
- Heben Sie wichtige Inhalte mit Sticky Topics hervor, und markieren Sie Antworten als richtig.
- Erstellen Sie private und verborgene Foren für Mitarbeiter oder bestimmte Nutzergruppen.
- Schaffen Sie Transparenz mit individuell anpassbaren Nutzerprofilen.

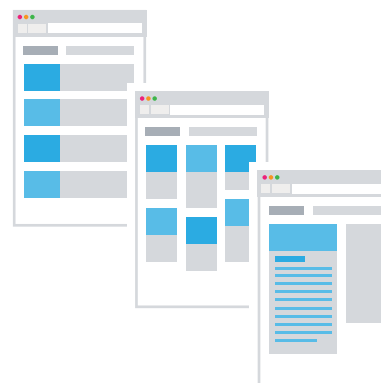


## News & Blogs

Erzählen Sie Ihre Geschichte, verbessern Sie Ihr Content Marketing und steigern Sie Traffic, Konversionen & Kundentreue.

Um die Besucherzahl zu steigern und das Publikum zu halten, ist es wichtig, Inhalte zu veröffentlichen, die die Nutzer weiterbilden, einbinden und zugleich unterhaltsam sind. Blogs sind der schnellste und einfachste Weg, Ihre Botschaft unter Millionen von Lesern zu verbreiten und einen treuen Kundenstamm auf- und auszubauen. Mit News & Blogs von inSided können Sie ein Podium für Ihre Vordenker und Markenbotschafter aufbauen, das die Stimme der Kunden berücksichtigt, um Ihre Webseite mit einem Newsroom, einem Weblog oder einer Innovationsplattform rund um relevante Themen zu ergänzen.

- Verfassen Sie Inhalte mit Rich-Text, Fotos, Videos und verschiedenen Kategorien.
- Planen Sie die Veröffentlichung von Inhaltselementen zu einem bestimmten Zeitpunkt.
- Erstellen Sie verschiedene Content Tracks mithilfe von Kategorien, Labels und Tags.
- Laden Sie Nutzer dazu ein, Ihre Inhalte zu liken, zu tweeten und in ihren sozialen Netzwerken zu teilen.
- Halten Sie die Mitglieder mit Activity Streams und Content-Abonnements auf dem Laufenden.

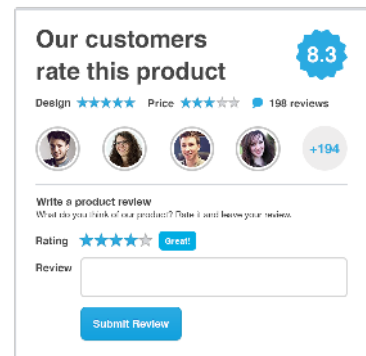


# Ratings & Bewertungen

Sammeln Sie wertvolles Kunden-Feedback, um Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und SEO und Konversionsraten zu steigern.

Was könnte wichtiger sein als das, was die Verbraucher über Sie sagen? Das Kaufverhalten von Verbrauchern wird stark durch nutzergenerierte Inhalte beeinflusst, wie z. B. Bewertungen, die leistungsstarke Qualitäts- und Wertindikatoren für die Verbraucher sind. Bei einer Kaufentscheidung auf Basis von Bewertungen und Ratings ist der Preis kein Qualitätsindikator für Verbraucher.

Durch die Präsenz von Markenbefürwortern, die gerne darüber sprechen, was sie kaufen, wird Ihre Webseite zu einer vertrauenswürdigen und aktiven Community – eine bewährte Methode, um den Umsatz zu steigern und Vertrauen in Ihre Marke aufzubauen. Die frischen und authentischen Inhalte, die Verbraucher Ihren Produktseiten hinzufügen und in ihren sozialen Netzwerken teilen, werden darüber hinaus von Suchmaschinen wie Google stark bewertet, was den Traffic steigert und mehr Käufer auf Ihre Webseite lockt.



- Lassen Sie Kunden qualitative und quantitative Bewertungen von Produkten und Dienstleistungen hinzufügen.
- Fügen Sie eine unbegrenzte Anzahl an kundenspezifischen Bewertungsformularen und Produktdaten hinzu.
- Erhalten Sie quantitatives Feedback mithilfe von Sternen, Balken, Zahlen, Herzen, Daumen usw.
- Erhalten Sie qualitatives Feedback, einschließlich Rich Media wie Fotos und Videos.
- Bestimmen Sie, wer Ratings und Bewertungen hinzufügen kann: alle Besucher, verifizierte Kunden usw.



## Die soziale Customer Journey

Die neue Purchase Journey des sozialen Verbrauchers ist schnell, suchfähig, sozial, komplex, käuferorientiert und Multi-Channel-ausgerichtet. Sind Sie bereit?

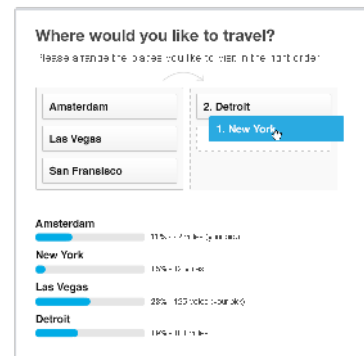
# Recherche & Co-Creation

Schaffen Sie ein offenes Umfeld für Marktforschung oder Co-Creation, um Ideen zu sammeln sowie Produkte, Prozesse und Kundenerfahrungen zu optimieren.

inSided Research & Co-Creation vereint die Vorteile von Communities und herkömmlichen Rechercheinstrumenten, um Kunden in offene oder geschlossene Rechercheaktivitäten, Crowdsourcing, Social Innovation, Echtzeit-Prüfungen und Diskussionen auf einfache und kostengünstige Weise in Echtzeit einzubinden. Dies hilft Ihnen dabei, bessere Produkte zu entwickeln, Ihr Dienstleistungsangebot zu optimieren und Marketing-Maßnahmen zu verbessern.

Communities haben sich zu einer der besten Möglichkeiten entwickelt, um Verbrauchern zuzuhören, sie zu verstehen und mit ihnen zusammenzuarbeiten – ganz gleich, wo sie sind. So können sie um Ideen werben, die besten identifizieren und implementieren. Dies ändert die Art der Rechercheaktivitäten grundlegend: Die Teilnehmer werden nicht mehr als Ressource angesehen, sondern dienen als Inspirationsquelle. Sie stellen nicht einfach nur Fragen, sondern kooperieren. Und es werden keine Ad-hoc-Projekte durchgeführt, sondern es findet ein kontinuierlicher Dialog statt.

- Sammeln Sie das Feedback der Nutzer mithilfe einer Vielzahl quantitativer und qualitativer Tools.
- Lassen Sie die Nutzer Texte markieren, abstimmen, Bilder auswählen, Artikel bewerten oder einen Fragebogen ausfüllen.
- Passen Sie Rechercheartikel für verschiedene Nutzergruppen, Produkte und Kategorien an.
- Planen Sie die Veröffentlichung und das Schlussdatum von Inhalten und Rechercheartikeln.
- Sammeln Sie Daten über die Nutzer, machen Sie Notizen mit unsichtbaren Feldern und exportieren Sie Daten.



# F&A zu Produkten

Beleben Sie Ihre Produkt- und Dienstleistungsseiten mit Peer-to-Peer F&A.

Mit inSided Product Q&A können Käufer ganz einfach Fragen stellen, Antworten finden und Kommentare zu bestimmten Produkten und Dienstleistungen auf Ihrer Webseite abgeben. Bereichern Sie Ihre Produkt- und Service-Seiten mit Social-Media-Interaktionen – eine bewährte Methode, um Kaufentscheidungen zu beschleunigen, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Anrufe in Ihrem Kontaktzentrum zu reduzieren. Fragen können direkt von Ihrer und an Ihre Kunden-Community weitergeleitet werden, was ihre Sichtbarkeit und das Ranking in Suchmaschinen wie Google und Bing verbessert.

- Verknüpfen Sie Ihre Produkt- und Service-Seiten mit den sozialen Medien, indem Sie relevante Diskussionen hosten.
- Teilen Sie automatisch Inhalte und Nutzerdaten mit Ihrer Community.
- Markieren Sie Lösungen als „akzeptiert“, um Besuchern dabei zu helfen, schnell die richtigen Antworten zu finden.
- Bereichern Sie Ihren F&A-Bereich, indem Sie ihn mit Ihrer Produktdatenbank verknüpfen.
- Optimieren Sie Ihren F&A-Bereich für mobile Anwendungen mit einer mobilen Webseite, App oder Responsive Design (optional).

**Question**

**Jeffrey**  
Hi, I've got a question about a product of your company. How can I...?

**Answer**

**Michael**  
**Marked as accepted answer**

Maybe I can help...  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum lobortis aliquet interdum. Sed ut venenatis eros. Praesent mollis magna magna, non mattis lectus aliquam id. Nulla facilisi.

# Mobil

Binden Sie Ihre Kunden jederzeit und überall mit einer für Mobilgeräte optimierten Community ein.

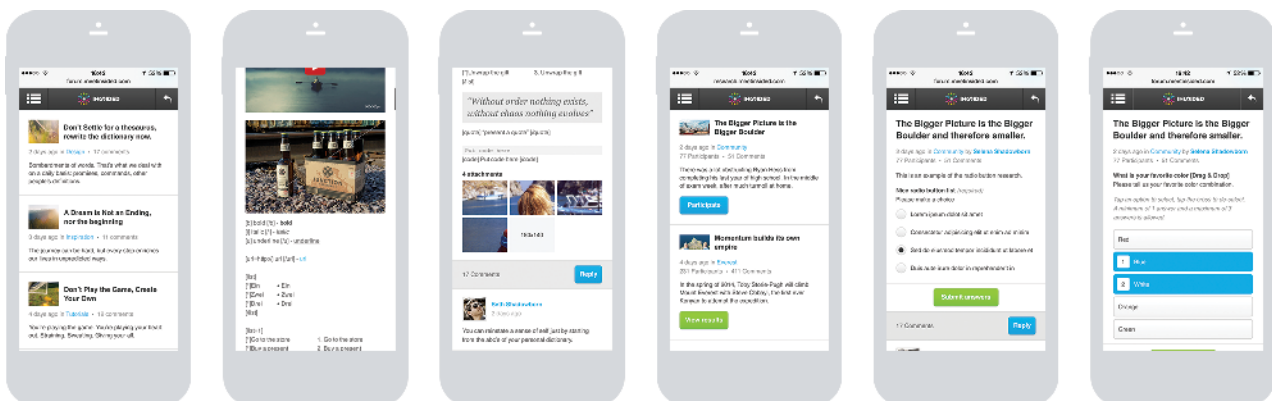
inSided Mobile schafft einen Mehrwert für Verbraucher und Unternehmen. Wir stehen derzeit am Beginn einer neuen Ära der Multi-Plattform-Medien, in der mobile Plattformen der Katalysator für vernetzte Erfahrungen der nächsten Generation sein werden. Diese Entwicklungen verändern die Art und Weise, wie, wann und wo Verbraucher Medien nutzen.

Mit inSided Mobile können Ihre Kunden jederzeit und überall mit ihrem mobilen Gerät auf Ihre Community zugreifen. Ermöglichen Sie den Zugriff auf gewünschte Informationen, steigern Sie die Einbindung und bieten Sie eine großartige mobile Erfahrung durch Community-Inhalte und Funktionen in einem für Mobilgeräte optimierten Format (mobile Webseite, in-App-Integration oder Responsive Design).



- Stellen Sie Ihre Community als mobile Webseite bereit, ohne dass die Nutzer eine App installieren müssen.
- Integrieren Sie Ihre Community in Ihre mobile App oder verwenden Sie Responsive Webdesign.
- Ermöglichen Sie mobile Diskussionen.
- Bieten Sie Blogs & News für unterwegs.
- Bieten Sie mobile Recherche & Co-Creation.

*Der Multi-Plattform-Konsum ist die neue Realität von heute.  
1 von 3 Online-Minuten wird nicht mehr vor dem PC verbracht.*

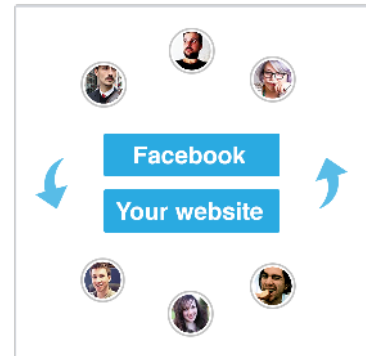


# Facebook Apps

## Kreieren Sie eine zentrale Drehscheibe für Social-Media-Gespräche über Ihre Marke.

Mit den inSided Facebook Apps können Fragen, Antworten und andere nutzergenerierte Inhalte Ihrer Kunden-Community ganz einfach auf Ihrer Facebook-Seite synchronisiert werden, und umgekehrt. Dies hält die Seiten auf dem neuesten Stand und fördert interessante und lebendige Gespräche, die neue Kunden anziehen. Mit der integrierten Suchfunktion können Teilnehmer Antworten finden, ohne Support-Anfragen an Ihre Timeline posten zu müssen.

Innerhalb Ihrer inSided Community können Mitglieder Inhalte direkt auf der Facebook-Seite Ihres Unternehmens teilen und posten, ihren Freunden Inhalte empfehlen, die Aktivitäten ihrer Freunde in der Community sehen und neue Themen auf ihrer eigenen Timeline teilen. Plattform-unabhängige, zentralisierte Inhalte und eine einfache Nutzerverwaltung vervollständigen das Paket.



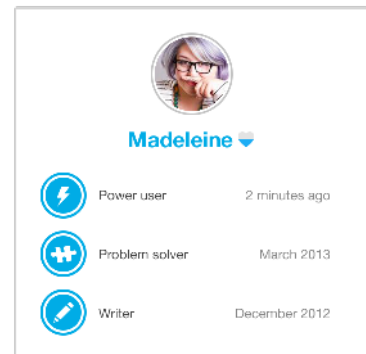
- Ermöglichen Sie Diskussionen auf Ihrer Markenseite innerhalb verschiedener Foren und Kategorien.
- Zeigen Sie eine Liste der zuletzt aktiven Themen oder der am häufigsten angesehenen Themen an.
- Erhalten Sie E-Mail-Benachrichtigungen zu neuen Reaktionen, und teilen Sie Themen mit Facebook-Freunden.
- Verdeutlichen Sie die Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit der Inhalte mithilfe von Community-Profilen.
- Teilen Sie Inhalte und Nutzerdaten über Facebook und Ihr Kundenportal.

# Prämienverwaltung

## Steigern Sie die Community-Beteiligung durch Gamification.

Das inSided Reward Management verbindet Einblicke in die Beweggründe der Community-Mitglieder mit Gamification und rollenbasierten Berechtigungen. Dies ermutigt diejenigen, die lediglich Inhalte lesen und ansehen, dazu, aktive Teilnehmer zu werden, belohnt die aktivsten Mitwirkenden (mit Social-Media-Reputation, Rankings und Privilegien) und identifiziert und fördert Superfans (die bis zu 50 % der Community-Inhalte erzeugen).

Die inSided-Plattform verfolgt mehrere Verhaltensmuster und ermöglicht eine unbegrenzte Anzahl von Rankings und Rollen. Belohnungen sind mittels Geschäftsregeln und Berechtigungsstufen programmierbar, um Community-Mitglieder dazu zu motivieren, ihr Wissen zu teilen und Aktivitäten durchzuführen, wie z. B. Diskussionen zu beginnen, Fragen zu beantworten oder Inhalte anzusehen.



- Stimulieren Sie die Teilnahme mit Reputationspunkten, Levels und Bestenlisten.
- Locken Sie hoch aktive Community-Mitglieder durch Anerkennung oder virtuelle Belohnungen.
- Verleihen Sie Superfans nützliche Privilegien mithilfe von Badges, Berechtigungen usw.
- Erstellen Sie Gruppen und entwickeln Sie Wettbewerbe, um die Teilnahme zu fördern und den Social-Media-Status zu steigern.
- Bieten Sie exklusive VIP-Bereiche für Super-Nutzer innerhalb der Community.



# Nutzen Sie den Geschäftswert Ihrer Community

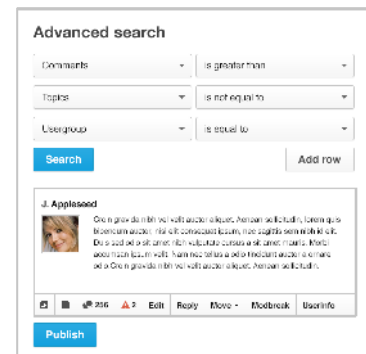
inSided bietet alle grundlegenden Funktionen und modernsten Tools, die Sie von Europas führender Social-Business-Plattform erwarten können. Es gibt Ihnen alles an die Hand, was Sie brauchen, um erstklassige Kundenerfahrungen auf allen Plattformen und in allen Nutzergruppen in einem einzigen, einheitlichen Arbeitsbereich zu schaffen und zu verwalten.

## Verwalten Sie Ihre Community effizient und effektiv.

Mit den intuitiven, benutzerfreundlichen und dennoch hochmodernen Management-Tools unserer Plattform haben Sie die Kontrolle über Ihre Kunden-Community.

Community-Manager und Moderatoren können Ihre Community ganz leicht in einer eigenen, plattformunabhängigen und einfach zu bedienenden Umgebung verwalten. Die inSided Social-Business-Plattform wurde mit dem Ziel entwickelt, die Bedürfnisse von Unternehmen zu erfüllen – mit Workflows für mehrere Teammitglieder, effizienten Moderationstools, rollenbasierten Berechtigungen und einer robusten Integration in die Backoffice-Systeme.

- Moderieren Sie Inhalte effizient mit intelligenten Übersichten, Statusberichten usw.
- Klassifizieren und strukturieren Sie Inhalte mit Labels, Moderator-Tags usw.
- Finden Sie schnell relevante Informationen mithilfe der Such-, Filter- und Sortierfunktionen.
- Verwenden Sie die speziell für Unternehmen entwickelten Workflow- und Collaboration-Tools.
- Exportieren Sie Community-Inhalte und Nutzerdaten, um sie in anderen Anwendungen zu nutzen.



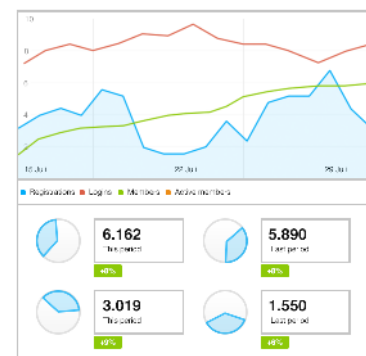
## Gewinnen Sie wertvolle Einblicke

Verstehen Sie die Leistung Ihrer Social-Technology-Initiativen und treffen Sie intelligentere Geschäftsentscheidungen mit den richtigen Analysetools und Berichtsfunktionen.

Mit unseren Social-Intelligence-Tools können Sie Community-Aktivitäten ganz leicht in Echtzeit verfolgen und messen, Top-Themen ermitteln, Erkenntnisse aus Gesprächen gewinnen und Einflussnehmer sowie hoch aktive Mitwirkende identifizieren. Verschaffen Sie sich einen detaillierten Einblick in die Verhaltenstrends der Kunden und Anwenderakzeptanzmuster, um Pläne zur Verbesserung der Einbindung zu erstellen, die Community-Mitgliederanzahl zu steigern und Ihre Community-Strategie zu optimieren.

Benötigen Sie noch mehr? Unsere offene Architektur ermöglicht es Ihnen, Ihr Web-Analytics-Paket ganz einfach mit Ihrer inSided Community zu verknüpfen, um die Auswirkungen der Social-Media-Gespräche auf Ihre Geschäftsprogramme zu quantifizieren.

- Verwenden Sie ein individuell anpassbares visuelles Dashboard mit Schlüsselkennzahlen und verwertbaren Ergebnissen.
- Identifizieren Sie die leistungsstärksten Community-Inhalte und Nutzer basierend auf den Community-Aktivitäten.
- Exportieren Sie benutzerdefinierte Berichte für die Verwendung in anderen Anwendungen.
- Verknüpfen Sie Social-Media-Einblicke mit Ihrer aktuellen Analytics-Software.
- Integrieren Sie Daten aus Ihrem CRM und anderen Unternehmenssystemen.



# Europas führende Kundeninteraktionsplattform

Die Cloud-basierte inSided Social-Business-Plattform bietet eine integrierte und umfassende Palette von Anwendungen, um Online-Communities einzurichten, einzubinden und zu betreuen.

Mit inSided können Sie Community-Inhalte ganz einfach in Ihre Webseiten, Produkte und mobilen Anwendungen einfließen lassen – ganz individuell nach Ihren eigenen Branding-Richtlinien. Unsere offene Plattform passt sich nahtlos in Ihre bestehende Infrastruktur ein und lässt sich problemlos in Enterprise-Workflows und die wichtigsten Unternehmenssysteme wie CRM, Kontaktzentrum, Loyalitätsprogramme, Wissensdatenbanken und Kundenportale integrieren.

LÖSUNGEN	Social Support	Social Marketing	Social Commerce	Social Insights
BEREITSTELLUNG	Multi-Device	Multi-Channel	Zielausrichtung	
MODULE	Foren	F&A zu Produkten	Ratings & Bewertungen	Recherche & Co-Creation
	News & Blogs	Facebook Apps	Mobil	Prämienverwaltung
ENGINE	Cloud-basiert	API / SSO	Nutzer & Moderation	Analyse & Berichterstattung



## Bewährt

inSided Communities bieten Marktführern, die in den Bereichen Telekommunikation, Banking, Versicherungen, Reisen, Energie, Verbrauchsgüter des täglichen Bedarfs und anderen Sektoren tätig sind, zahlreiche Vorteile: Sie sorgen für treue Kunden, senken deutlich die Kosten, steigern den Umsatz, beschleunigen Innovationen und verbessern die Kundenbeziehungen.



## Cloud-basiert

Die inSided-Plattform läuft in der Cloud und zeichnet sich durch eine hohe Leistungsfähigkeit an jedem Ort, unbegrenzte Skalierbarkeit sowie niedrige Gesamtbetriebskosten aus. inSided kümmert sich um Hosting, Installation, Sicherheit, Backups, Kapazitätsplanung und Upgrades, sodass unsere Kunden die Unkosten für die Verwaltung von Software vor Ort und vor allem für Hardware, Bandbreite, Rechenzentrum-Kapazitäten und IT-Mitarbeiter einsparen.



## Integriert & modular

Die inSided-Plattform ist eine Betriebsumgebung für moderne, stets betriebsbereite Echtzeit-Anwendungen, die ein hohes Traffic-Aufkommen sowie Big-Data-Anforderungen meistert. Die auf einem einzigen Stack aufgebaute Core-Architektur, die auf offenen Standards basiert, bietet somit einen Rahmen für integrierte Business Tools, bestehend aus mehreren Modulen, die einzeln konfiguriert und erweitert werden können.



## Skalierbar

Ihre Community passt sich mühelos an Regionen, Marken, Geschäftseinheiten und Kundeneinbindungsschnittstellen in verschiedenen geografischen Regionen, Zeitzonen und Sprachen an. Neue Server werden automatisch eingesetzt, um vermehrtem Traffic Herr zu werden.



## Stabil & sicher

Die inSided Hosting-Plattform, d. h. die Daten, Dienstleistungen und physischen Einrichtungen, sind stabil, sicher und entsprechen PCI DSS Stufe 1, SAS70 und den FISMA-Standards. inSided ist hinsichtlich seiner Entwicklungsprozesse und Abläufe gemäß ISO/IEC 27001 zertifiziert und wendet auf jeder operativen Ebene Best Practices an, um die Sicherheit zu gewährleisten. Und die Plattform wird kontinuierlich anhand mehrerer OWASP Levels getestet.



### **Umfassendes SLA**

Unser umfassendes und dynamisches Service-Level-Agreement (SLA) enthält Bestimmungen, die eine 99,9-prozentige Verfügbarkeit, niedrige Seiten-Latenz, 24x7-Überwachung, automatische Echtzeit-Backups und vieles mehr garantieren. Unser Einsatz für Stabilität und Sicherheit verleiht Ihnen das Vertrauen, sich voll darauf zu konzentrieren, erstklassige Marken-Erfahrungen für Ihre Kunden zu entwickeln und bereitzustellen.



### **Schnelle Produktverbesserungen**

Die inSided-Plattform wird auf Basis agiler Entwicklungsprozesse (Scrum / DTAP) und strengen Tests kontinuierlich verbessert. Ihre Architektur ist so konzipiert, dass eine spezifische Anpassung erfolgen kann, ohne dass Kunden bei einer bestimmten Version bleiben oder bei Upgrades teure Veränderungen vornehmen müssen. inSided-Kunden müssen nicht jahrelang auf neue Funktionen warten, die Software vor Ort verwalten oder sich über versteckte Upgrade-Gebühren Sorgen machen.



### **Analyse & Berichterstellung**

Die in die inSided-Plattform integrierten nützlichen Analyse- und Berichtsfunktionen messen alle Interaktionen, die in Ihrer Community erfolgen, und ermöglichen verschiedenen Akteuren in Ihrem Unternehmen, Feedback zu erhalten, die Effektivität ihrer Programme zu messen und innerhalb von Minuten auf Veränderungen zu reagieren.



### **Flexibel & offen**

Eine robuste REST API und umfangreiche Integrationsfunktionen bieten eine einfache Anpassung und Zwei-Wege-Integration in die bestehenden architektonischen Frameworks, Channel- und Anwendungs-Ökosysteme sowie Workflows (CRM, Kontaktzentrum, Loyalitätsprogramm, Wissensdatenbank, E-Mail-Marketing, Analyse, Kundenportale usw.). Dies überführt früher unzugängliche Daten in eine umfassende kollaborative Umgebung, in der relevante Akteure sie einsehen und entsprechend handeln können.



### **Integration in Webseiten und Apps**

inSided Communities lassen sich nahtlos in bestehende Workflows, Webseiten, mobile Anwendungen und Backoffice-Systeme integrieren – völlig individuell nach Ihren eigenen Branding-Richtlinien. Community-Inhalte und Nutzerprofildaten können überall integriert werden, sodass Sie Zugriff auf Ihre eigenen und nutzergenerierten Inhalte haben und Ihre Webseite und Apps mit anregenden Gesprächen ergänzen können.



### **Einfache und nahtlose Beteiligung**

Die Kunden lassen sich leichter einbinden, wenn eine Beteiligung einfach ist. Verschiedene Möglichkeiten für die Registrierung, darunter Social Sign In, Single Sign On und Kundenportal-Integration, machen die Anmeldung schnell und unkompliziert.



### **Umfassende SEO-Optimierung**

inSided Communities sind für Suchmaschinen optimiert und verwenden individuelle Domain-Namen, strukturierte Seiten, Rich Snippets, kundenspezifische Metadaten usw. Suchmaschinen-Links sind für den Namen Ihres Unternehmens sowie die natürliche Sprache optimiert, die Kunden verwenden, um Fragen zu stellen, was zu höheren Klickraten führt.

# Wir sind inSided

Als europäischer Marktführer im Bereich Social Business Technology hat sich inSided zum Ziel gesetzt, Ihre Kunden zu stärken, um die Kosten zu senken, den Umsatz zu steigern, bessere Kundenbeziehungen aufzubauen und Innovationen voranzutreiben.

Die inSided Social-Business-Plattform baut erfolgreiche Communities auf – die Millionen von Besuchern anzieht – für Unternehmen wie BNP Paribas, KPN, Philips, Rabobank, Sonos, T-Mobile und TomTom. Wir sind ein erfahrenes Team, bei dem Community Building fest in der DNA verwurzelt ist. Unser Ziel ist es, unsere Arbeit und deren Effizienz stets zu verbessern und unsere Kunden zu 100 % zufriedenzustellen. inSided ist ein privat geführtes Unternehmen mit Niederlassungen in ganz Europa.

## Lösungen

Machen Sie Ihr Unternehmen fit für die Zukunft – mit unseren sozialen Lösungen für Support, Marketing, Commerce und Customer Insights.



### Social Support

Kunden-Support,  
Self-Service,  
P2P-Support



### Social Marketing

Content Marketing,  
social CRM, Kunden-  
einbindung & -treue



### Social Commerce

Empfehlungen,  
Segmentierung, verhaltens-  
basierte Zielausrichtung



### Social Insights

Stimme des Kunden,  
Crowdsourcing,  
gemeinschaftliches Design

## Services

Um einen maximalen Nutzen zu erzielen und eine optimale Kundenorientierung sicherzustellen, sollten Social-Business-Initiativen ein integraler Bestandteil des Geschäftsalltags von Unternehmen sein.

Unser umfassendes Know-how im Bereich Community-Entwicklung und unser Full-Service-Angebot helfen Ihnen dabei, schnell eine erfolgreiche Community zu starten, sie in Ihre Kanäle, Prozesse und Systeme zu integrieren und sie lebendig, aktiv und störungsfrei zu halten. Dies wirkt sich dank einer effektiven Umsetzung mit Best Practices und einer überzeugenden Social-Business-Strategie schnell positiv auf Ihr Geschäft aus. inSided liefert nicht nur die Technologie, sondern hilft bei jedem Schritt des Prozesses.



### Strategie

Social-Business-Strategie,  
Schnellscan & Geschäftsfall,  
Community Roadmap



### Konzept

Anwendungsfälle,  
Community-Konzept, Design,  
Inhalt & Aktivierungsstrategie



### Umsetzung

Entwicklung, Tests,  
Systemintegration,  
Anwendung, Einführung



### Support

Customer Insights, Workshops,  
Austausch von Best Practices,  
ständige Verbesserung

Profitieren Sie von unserer Leidenschaft und Erfahrung, um die Interaktion mit Ihren Kunden zu optimieren und Ihre Vision des Social-Business-Erfolgs zu verwirklichen.



+31 20 4279597



hello@insided.com



www.insided.com