

Anleitung Social Media Prozess

Übersicht der abgefragten Felder

Autor: Sebastian Kraftmeier, Agentur ID GmbH

Version: 0.1 (Stand: 18.04.2021)

Inhalt

| | | |
|--------|---------------------------------|---|
| 1 | Social Media Konfiguration..... | 3 |
| 1.1 | Schritte des Prozesses | 3 |
| 1.1.1 | Firmeninfos..... | 3 |
| 1.1.2 | Social Media Präsenz | 4 |
| 1.1.3 | Produktauswahl | 4 |
| 1.1.4 | Social-M. Erstellung | 5 |
| 1.1.5 | Social-M. Betreuung..... | 5 |
| 1.1.6 | Produkte ausgewählt | 5 |
| 1.1.7 | Leistungsumfang..... | 6 |
| 1.1.8 | CuG-Kundeninfo | 6 |
| 1.1.9 | Weiter zum Angebot..... | 6 |
| 1.1.10 | Angebotsprozess..... | 6 |
| 1.1.11 | Datei Upload..... | 7 |
| 1.1.12 | Agentur beauftragen..... | 7 |
| 1.1.13 | Nachfolge-Produkte | 7 |
| 2 | Kontakt | 8 |

1 Social Media Konfiguration

Will ein Kunde eine Social Media Dienstleistung beauftragen, kannst Du dies entweder direkt im Lead-Anlage Prozess auswählen (Feld: „gewünschte Produkte“ im Übergang „Basisdaten“) oder über die Kombinationsschaltfläche im Kunden-Datensatz.

Der folgende Prozess ist ein Zoho-interner Prozess, d.h. er findet komplett in Zoho statt und beinhaltet den Versand eines Angebots an den Kunden.

Erinnerung: bei den Prozessen in Zoho gilt: Klicke die Buttons und trage die dort abgefragten Infos ein.

Jedes Feld muss ausgefüllt werden, liegt eine Information nicht vor, kann „Keine“ eingetragen oder ausgewählt werden. **ACHTUNG: wichtige Felder wie Kundennummern müssen dann auf jeden Fall nachgetragen werden!!**

Sobald alle Informationen zum Auftrag gesammelt wurden, springt der Prozess über eine Sprungbox ins Angebot. Das Angebot wird geprüft, und kann ausgedruckt und an den Kunden geschickt werden.

Wenn der Kunde das Angebot angenommen hat, wird der Prozess im Angebot wieder aufgenommen. Danach führt eine weitere Sprungbox zurück in die Produktkonfiguration, wo die letzten Infos gesammelt und Dateien hochgeladen werden. Zuletzt wird das Ticket mit „Daten senden“ auf ToDo gesetzt und der*ie zuständige Kontakt*erin benachrichtigt.

1.1 Schritte des Prozesses

Der Prozess ist in der Regel selbsterklärend. Unten gibt es eine Übersicht über die einzelnen Übergänge und weitere Informationen.

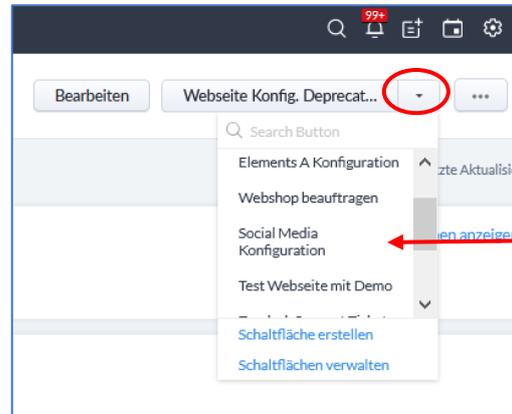


Abb. 1: Kombi-Schaltfläche im Kunden-Datensatz

Firmeninfo

Anmerkungen, Anhänge und Felder

Unternehmen

Kontakte

Unternehmensgruppe

Wie soll die Firma in den sozialen Medien benannt werden?

Unternehmen Name

GC-/GUT-Webseite

Bitte tragt die Anzahl der Mitarbeiter ein (wird fürs Impressum benötigt) und in welcher Region der Kunde online gefunden werden möchte / in welchen Orten er Interessenten ansprechen möchte.

Firmengröße

Region

Öffnungszeiten

1.1.1 Firmeninfos

C&G Webseite = Hat der Kunde eine Webseite von uns, oder hat er sie beauftragt?

Firmengröße = Wenn nicht bekannt, bitte „0“ eintragen

Region = Für Internetkunden in welcher Region möchte der Kunde vorrangig sichtbar sein? (z.B. „Großraum Frankfurt“, „Bremen, Stuhr, Delmenhorst“). Mit dieser Info werden z.B. Marketing-Produkte konfiguriert.

1.1.2 Social Media Präsenz

Hier bitte auswählen, in welchen Social Media Kanälen der Kunde schon eine Präsenz besitzt. Falls er noch keine hat, bitte „Keine“ auswählen.

Social-Media Präsenz

Anmerkungen, Anhänge und Felder

*Welche Social Media Kanäle hat der Kunde bereits?
Bitte klicke anschließend auf "Speichern" und scrolle nach unten, um die Links der Kanäle einzutragen.*

Vorhandene Social Media Account

Nach dem Speichern bitte unten im Abschnitt 'Social Media' die relevanten Links eintragen.

Hat der Kunde schon Social Media Seiten, sollten die Links dorthin nach dem Speichern im Abschnitt „Social Media Status“ eingetragen werden.

Details Ausblenden

File Upload

File Upload

Währung EUR

Social Media Status

| | | | |
|---------------------------------|---------------|--------------|---|
| Vorhandene Social Media Account | Facebook | Facebook-URL | — |
| | Xing-URL | — | — |
| | Instagram-URL | — | — |
| | | LinkedIn-URL | — |

Zurück

1.1.3 Produktauswahl

Produktauswahl

Anmerkungen, Anhänge und Felder

*Was möchte der Kunde mit Social Media Aktivitäten erreichen?
(Mehrfachnennung möglich)*

Zieldefinition

*Soll nur eine Seite erstellt werden oder soll nur die Pflege einer Seite übernommen werden?
Bitte mindestens einen Wert auswählen. Mehrfachnennung möglich.*

Social-Media Dienstleistungen

Zieldefinition = Was will der Kunde mit seinen Social Media Aktivitäten erreichen?

Social-Media-Dienstleistungen = Welches Social Media Produkt möchte der Kunde beauftragen? Zur Wahl stehen: Social-Media-Erstellung, -Betreuung, -Werbung und Beratung.

1.1.4 Social-M. Erstellung

Social-M. Erstellung

Anmerkungen, Anhänge und Felder

In welchem/n Kanal/Kanälen soll eine Seite erstellt werden?
Auswahl von "Sonstige" bitte nur nach Absprache mit dem zuständigen Key Account Manager der Agentur.
Bei "Sonstige": Informationen zum gewünschten Kanal bitte als Notiz hinzufügen.

Social Media Erstellung

Hier kann ausgewählt werden, in welche(n) Social Media Kanäle der Kunde eine neue Seite erstellt haben möchte.

1.1.5 Social-M. Betreuung

Social-M. Betreuung

Anmerkungen, Anhänge und Felder

"Social-Media Erstellung" ausgewählt für:
Instagram; Pinterest

Das Produkt Social Media Betreuung wird aktuell für Facebook und Instagram angeboten.
Folgende Optionen sind möglich:

a. Typ 1 (100 € / Monat):
Facebook oder Instagram mit 2 Posts / Woche

b. Typ 2 (100 € / Monat)
Facebook und Instagram mit je 1 Post pro Kanal pro Woche

WICHTIG: Bei beiden Optionen muss die Zulieferung des Contents durch den Kunden erfolgen. Mindestlaufzeit jeweils 3 Monate

Bitte wähle nun, für welche Kanäle welche Betreuungsoptionen gewünscht werden:

Social Media Betreuung

- None-
- Facebook 2 Posts/Woche
- Instagram 2 Posts/Woche
- Facebook und Instagram je 1 Post pro Woche
- Facebook und Instagram je 2 Posts pro Woche

Abt

Betreuungsprodukte können in verschiedenen Varianten beauftragt werden. Da sie aktuell nur für Facebook oder Instagram angeboten werden können, kann hier die gewünschte Kombination ausgewählt werden. Die vierte Option (Facebook und Instagram je 2 Posts pro Woche) entsprechen dabei 2 Produkten vom Typ 1 und bedeuten Kosten von 200 € pro Monat.

1.1.6 Produkte ausgewählt

Produkte ausgewählt

Anmerkungen, Anhänge und Felder

Hier ist Platz für Anmerkungen, wichtige Hinweise, besondere Wünsche:

Paket Anmerkung

Nachdem alle Produkte ausgewählt sind, können noch Kommentare, Wünsche zur Umsetzung oder sonstiges angegeben werden.

1.1.7 Leistungsumfang

Ist die Webseite des Kunden kein unserer Seiten, sondern eine Fremdwebseite, wird im Folgenden das Leistungsspektrum abgefragt – analog dem alten Webseiten-Prozess, bzw. dem One-Pager-Prozess.

1.1.8 CuG-Kundeninfo

Hier werden Kundennummer und zuständige Elements-Ausstellung abgefragt, ebenso ob der Kunde mit Marken der C&G-Gruppe arbeitet (weil dann entsprechend Bilder unserer Produkte für die Bebilderung der Kanäle und Posts verwendet werden können).

1.1.9 Weiter zum Angebot

Dies ist eine Sprungbox: Bitte auf den blauen Link klicken und den Prozess im neuen Tab fortführen. Der alte Tab (aus dem man herausgesprungen ist) kann geschlossen werden.

weiter zum Angebot

Anmerkungen, Anhänge und Felder

Bitte hier klicken, um zum Angebot zu kommen:
<https://crm.zoho.eu/crm/org20065519272/tab/Quotes/164249000012202356>

Technisch bedingt wird sich ein neuer Tab öffnen, in dem der Prozess weiter geht. Bitte bleibt im neuen Tab und fahrt dort mit dem Prozess fort. Der verlassene Tab kann ignoriert und später einfach geschlossen werden.

Prozess anhängig

1.1.10 Angebotsprozess

Im Angebotsmodul kann die Produktliste geprüft und ggf. angepasst werden. Hierzu klickt man oben rechts auf „Bearbeiten“, scrollt hinab und klickt auf die Stiftsymbole neben den einzelnen Tabellenfeldern, um sie zu bearbeiten. Steuer-Angaben sollten nicht in den einzelnen Zeilen stehen, sondern unter der Produktliste über der „Gesamtsumme“.

Zusätzliche Produkte können über das Feld „+ Zeile hinzufügen“ angefügt werden.

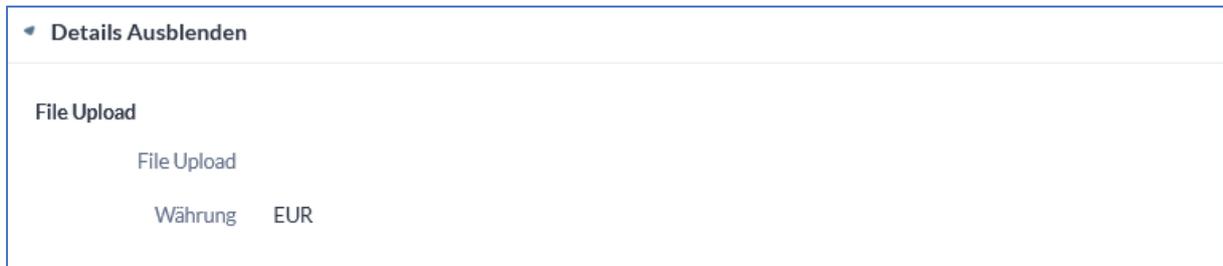
Ist die Liste korrekt und vollständig, wird der Prozess weitergeklickt „Angebot überprüft“ und „Angebot versendet“. Anschließend kann das Angebot über das Drei-Punkte-Menü als pdf exportiert und an den Kunden verschickt werden.

Sobald der Kunde es angenommen hat, wird der Prozess hier wieder aufgenommen mit „Angebot angenommen“. Anschließend kann das Fälligkeitsdatum angepasst werden.

Dann folgt eine weitere Sprungbox zurück in den Datensatz „Social Media Konfiguration“.

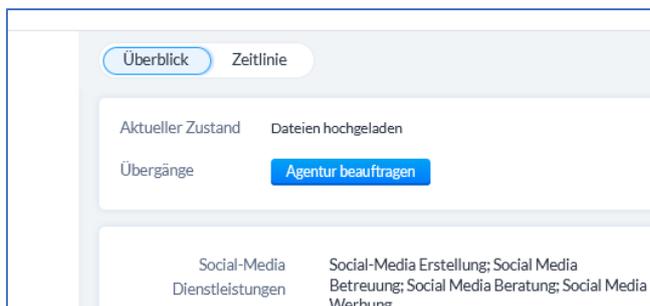
1.1.11 Datei Upload

Bitte schließe den Übergang mit „Speichern“ (damit der Prozess weitergeschoben wird), scrolle ein Stück nach unten und lade die Dateien, die der Kunde Dir übergeben hat im Feld „File Upload“ hoch. Hast Du zu viele Dateien, kannst Du sie zuvor als ZIP-Datei verpacken und die ganze ZIP hochladen. Bei zu großen Dateien kontaktiere bitte Deine*n Kontakter*in.



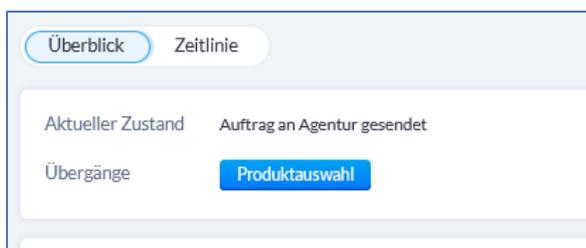
1.1.12 Agentur beauftragen

Mit Klick auf diesen Button wird das Ticket für die Agentur auf „ToDo“ gestellt und die agentur wird mit der Umsetzung des Auftrags beauftragt.



1.1.13 Nachfolge-Produkte

Die Konfiguration steht nun im Status „Auftrag an Agentur gesendet“. Die Einrichtung des Social Media-Produkts ist nun abgeschlossen. Als verfügbarer Button taucht nun „Produktauswahl“ auf. Hier kann entweder direkt oder später ein weiteres Social Media Produkt beauftragt werden (der Prozess springt zurück – s. 1.1.3), z.B. wenn eine Social Media Betreuung ausgelaufen ist und der Kunde eine Verlängerung wünscht.



2 Kontakt

Ansprechpartner sind für Fragen, Anmerkungen oder Problemen ...

... **bei konkreten Fragen zum Kunden oder zur Umsetzung**: an Eure*n zuständige*n Key Account Manager*in

... zum **Prozess in Zoho**: Sebastian Kraftmeier, Agentur-ID, sebastian.kraftmeier@agentur-id.de

Ihr könnt uns gerne auch direkt in Teams erreichen.

Bugs werden am besten via Mail gemeldet. Am besten mit Screenshots oder einem Link zur Seite, auf der der Fehler auftritt. Merkt euch für evtl. Nachfragen bitte, welchen Browser ihr benutzt und ob ihr zum Zeitpunkt des Fehlers mit WLAN oder LAN im Netz wart.

Bei **Änderungswünschen / -vorschlägen zu den Prozessen** wendet ihr euch bitte an euren Senior Digital Coach.