

# ALL-IN-ONE TOOL FÜR DIGITALE KOMMUNIKATION UND KRISENMANAGEMENT

## OBI ENGAGE

Seien Sie dort, wo Ihre Bürger sind und führen den direkten und persönlichen Dialog mit Ihrer Gemeinde über Social Media, Live Chat, Messaging-Apps und Bewertungsplattformen. Mit OBI Engage beobachten und verwalten Sie alle online Konversationen einfach und schnell in einer einzigen Umgebung. Durch die optionale Integration intelligenter Chatbots können Sie viel gestellte Fragen Ihrer Bürger automatisch abfangen. So gestalten Sie die Arbeit Ihrer Mitarbeiter effizienter, leisten über die Vorzugs-Kanäle Ihrer Bürger schnellen und konsistenten Service, und reduzieren gleichzeitig Wartezeiten und Arbeitsanfall.

Gleichzeitig behalten Sie mit Hilfe des integrierten Media Monitoring Tools den Überblick über alles, was sich in Ihrer Gemeinde abspielt. Schreiben, planen und publizieren Sie Posts auf Social Media-Kanälen mit Hilfe des übersichtlichen Content-Kalenders. Vergrößern Sie Ihren Einfluss und Ihre Reichweite mit Hilfe datenorientierter Einsichten, die sich aus den integrierten Social Analytics und ausführlichen Reportagemöglichkeiten ergeben.



Optionale Integration von Chatbots für mehr Effizienz, niedrigere Kosten und eine höhere Bürger- und Mitarbeiterzufriedenheit

Custom Channels: Integrieren Sie neben den bestehenden Kanälen auch Ihre eigenen Kanäle, wie E-mail, Intranet usw.

Integriertes Media Monitoring mit ausführlichen Reportagemöglichkeiten

All-in-One-Tool für einen optimalen und effizienten digitalen Service

Übersichtlicher Content-Kalender zur Planung und Publizierung Ihrer gesamten Social Posts auf Twitter, Facebook, LinkedIn und Instagram.

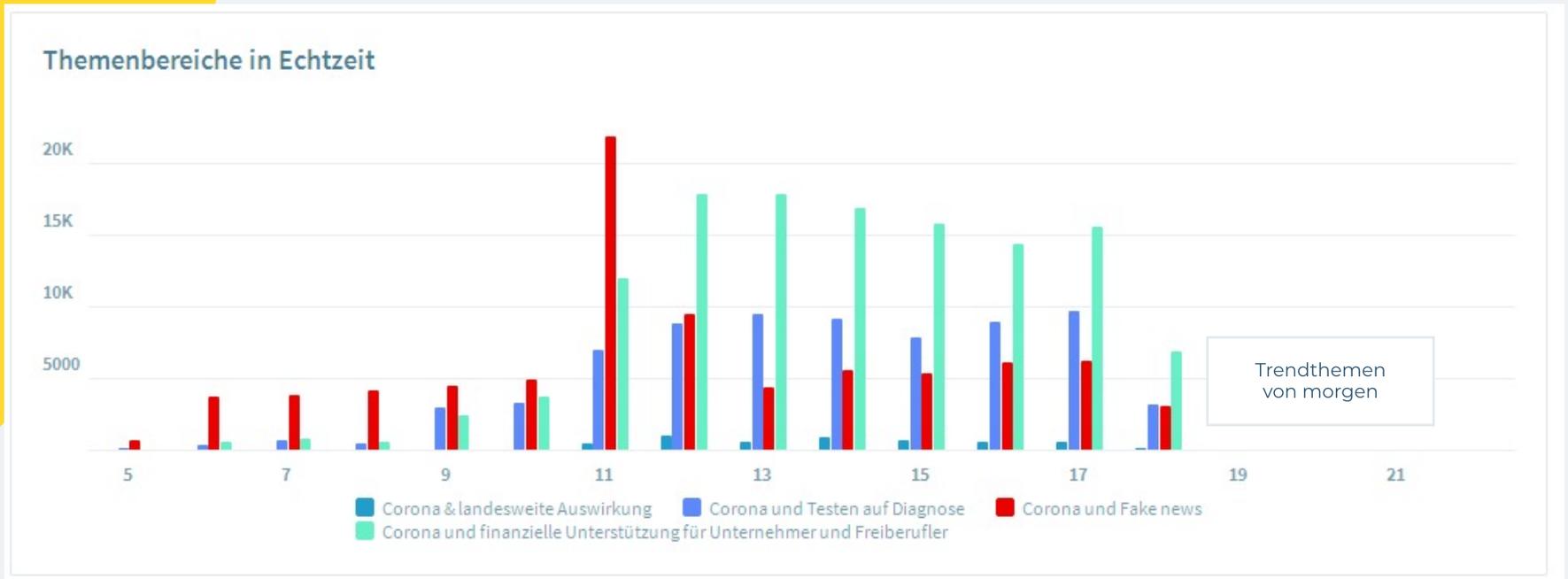
**OBI4WAN**



## DIE VORTEILE FÜR IHRE BEHÖRDE AUF EINEN BLICK

- Echtzeit Überblick der Berichterstattung in relevanten online Quellen, wie Social Media, Online News Seiten, Blogs und Foren
- Einfache Integration neuer oder bestehender Service Kanäle
- Persönlicher und schneller Service für Ihre Bürger über Social Media, die offizielle WhatsApp-Business Solution, Live Chat und Chatbots.
- Workload-Management: jederzeit eine vollständige Übersicht der Gesprächshistorie und einfache Rotation der Fälle mit Hilfe von Chatbots und AI.
- Partner für Training und Optimierung: unsere Experten arbeiten bereits mit +450 Gemeinden zusammen und unterstützen Sie auf strategischer Ebene.

# CORONA-KRISE: OPTIMIEREN UND KOORDINIEREN SIE IHRE KOMMUNIKATION



Zeitlicher Verlauf des Nachrichtenvolumens relevanter Themenbereiche im Kontext Corona Virus.

Die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Gesellschaft sind immens und noch kaum vollständig zu erfassen. Möchten Sie wissen, wie sich das Sentiment in Ihrer Gemeinde entwickelt? Ob die von der Bundesregierung verhängten Maßnahmen akzeptiert oder abgelehnt werden? Welche Falschnachrichten aktuell kursieren? Für Gemeinden, Behörden und öffentliche Verwaltungen ist es in der heutigen Situation wichtiger denn je, zu wissen, welche Fragen und Themen in der Bevölkerung aktuell online und offline diskutiert werden und welche kurzfristigen und langfristigen Auswirkungen hiervon zu erwarten sind.

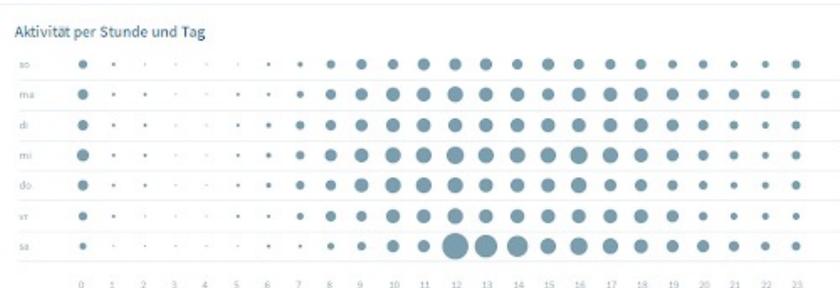
Mittels Media Monitoring wird ein möglichst vollständiges Bild der Lage in Echtzeit ermittelt. Informationen können mittels intelligenter Daten und Fakten aus öffentlichen Online-Quellen direkt verifiziert werden. So sind Verantwortliche in der Lage ausgewogene, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen und optimal mit Bürgern zu kommunizieren. Beispielsweise können Bürgermeister an Hand der Daten sofort sehen, wo Intervention nötig ist und welche Botschaft zu dem gegebenen Zeitpunkt erforderlich ist, um bestimmte Gruppen anzusprechen oder Verhaltensweisen zu stimulieren.

## DANK OBI ENGAGE HABEN SIE GENAU IM BLICK:

- welche Themen in Zusammenhang mit der Corona-Krise aktuell diskutiert werden und an Relevanz zu- oder abnehmen (z.B. Hamsterkäufe, Maskenpflicht, Schließung von Schulen, ...)
- welche Quellen viel über die Krise berichten und wie hierdurch die öffentliche Meinung beeinflusst wird
- was das Meinungsbild zu bestimmten Themen ist
- wie sich Falschmeldungen (Fake-News) verbreiten und von der Bevölkerung aufgenommen werden

- was die Reichweite und der Effekt der eigenen Kommunikation ist (zentrale Rolle?)
- wie sich relevante Stakeholder äußern

Außerdem stehen Sie mittels OBI Engage in direktem Kontakt mit Ihrer Gemeinde über Social Media, Messenger und Live Chat und können direkt auf Posts reagieren, sowie proaktiv informieren.



Überblick der Nutzeraktivität pro Tag und Stunde rund um das Thema Corona Virus (wann wird am meisten gepostet) zur besseren Planung und Koordination der Service-Zeiten und Besetzung.



Die meist gebrauchten Hashtags rund um das Thema Corona Virus visualisiert als Hashtag Cloud zur einfachen Erfassung aktueller Themen.



HowAboutYou (OBI4wan) analysierte im Auftrag des Innenministeriums, wo in den Niederlanden zwischen Sommer 2015 und Sommer 2016 Proteste

zur Aufnahme von Flüchtlingen auftraten, um welche Art von Protesten es sich handelte und welche Faktoren bei einer Polarisierung oder Eskalation eine Rolle spielten. HowAboutYou wurde aufgrund ihres professionellen Lösungsansatzes, sowie ihrer Kenntnisse und Erfahrungen mit Social-Media-Analysen für (lokale) Regierungen für diesen Auftrag ausgewählt. Unsere Erfahrungen mit HowAboutYou sind sehr positiv. Die Mitarbeiter sind kreativ und fachkundig in ihrer Herangehensweise und Ausarbeitung und reagieren stets schnell und angemessen auf zusätzliche Fragen.

**L. van der Velden,**  
Niederländisches Innenministerium



Die Stadtverwaltung von Utrecht, eine Regierungseinrichtung mit fast 4.000 Mitarbeitern, setzt OBI Engage für Social

Media Engagement & Interaktion ein. Auf diese Weise unterstützt die Stadt Utrecht etwa 37 Projekte, Teams und/oder Prozesse mit 210 Nutzern. Die Rolle von HowAboutYou (OBI4wan) besteht in erster Linie darin, neue und bestehende Benutzer auszubilden und Unterstützung anzubieten. Als Weggefährte hat HowAboutYou in jeder Phase über die Nutzung des Online-Medien Monitors, die zu befolgenden Schritte, neue Methoden, sowie neue Anforderungen und Wünsche an das Tool mitgedacht.

**Peter-Paul Hellings,**  
Kommunikationsberater bei der Stadtverwaltung Utrecht



## UNSERE PRODUKTE



### OBI Engage

Führen Sie proaktiv und effizient den Dialog mit Ihrer Gemeinde über Social Media, Messenger-Apps, Bewertungsplattformen und Live Chat direkt von einer Plattform aus, und behalten jederzeit den Überblick über relevante Themen und Brennpunkte in der Umgebung



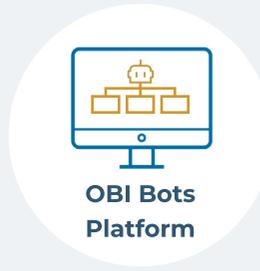
### OBI Bots

Wir bauen, trainieren und integrieren konversationelle Agenten und Chatbots auf Ihre beliebtesten Kundenkontaktkanälen: Social Media, Messaging Apps wie WhatsApp und Live Chat auf Ihrer Unternehmenswebsite und Bewertungsplattformen.



### OBI Insights

Erhalten Sie von unseren Media Analytics-Experten individuelle strategische Einsichten und Reports zu diversen Themen basierend auf Mediendaten und Social Analytics.



### OBI Bots Platform

Bauen Sie Ihre eigenen Chatbot vollständig ohne IT Kenntnisse. Die OBI Bots Plattform wird von den marktbesten AI-Lösungen gesteuert, und bereitet Sie optimal auf die Zukunft des Kundenservice vor.



### OBI Brand Monitor

Messen Sie relevante Einsichten zu Ihrer Reputation, Branche und Stakeholdern aus online und offline Daten, Social Media, Printmedien und Radio & TV.

## ÜBER OBI4WAN

OBI4wan bietet sowohl unabhängige als auch integrierte Lösungen für Customer Engagement und digitalen Kundenservice, Chatbots, Media Monitoring und Data Insights. Unsere Mission lautet: Truly Engaged Customers and Organisations. Wir fühlen uns jeden Tag neu dazu berufen, das Customer Engagement unserer Kunden über Social Media, Live-Chat, Messaging-Apps und Bewertungsplattformen noch bequemer zu gestalten, und Unternehmen handlungsorientierte, auf Daten basierte, Einsichten zu präsentieren. Dank unserer benutzerfreundlichen Tools und innovativer Technologie sorgen Sie für ausgezeichnete Kundenerfahrungen.



## Kontaktieren Sie uns

Möchten Sie mehr über unsere Produkte und Leistungen erfahren, dann nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir führen Ihnen unserer Produkte gerne im Rahmen einer persönlichen Demo vor.

[www.obி4wan.com](http://www.obி4wan.com)

+49 30 959 98 61 50

[info@obi4wan.com](mailto:info@obi4wan.com)

[@obi4wan](https://twitter.com/obi4wan)

[in /obi4wan](https://www.linkedin.com/company/obi4wan)

[f /obi4wan](https://www.facebook.com/obi4wan)

[@ /obi4wan](https://www.instagram.com/obi4wan)

**OBI4WAN**