

Social Media Marketing

SAE Alumni Convention
Berlin 2011

Social Media Marketing

Viele Unternehmen stehen dem Thema Social Media sehr kritisch gegenüber. Hier passiert alles in Echtzeit und jeder kann sich beteiligen. Die Firmen sehen häufig gerade bei der Geschwindigkeit, in der sich das soziale Web abspielt, große Probleme zu reagieren. Und das dann auch noch qualitativ hochwertig. Wer – gerade im Mittelstand - kann das schon leisten?

Social Media Marketing

Doch genau hier, im sozialen Internet, wo alles und jedes ausgetauscht und kommentiert wird, werden Produkte und Dienstleistungen diskutiert, die auch Ihr Unternehmen betreffen.

Also ist dies genau Ihre Plattform, denn dort sind Ihre Kunden. Egal ob B2B oder B2C. Sie sind alle da.

Social Media Marketing

Durch mobile Geräte wie Tablets oder Smartphones hat sich das soziale Internet noch schneller entwickelt.

In Bus und Bahn, im Café oder im Club – überall wird getwittert, gefacebookt, gegoogelt.

Social Media Marketing

Positive wie negative Bewertungen oder Kommentare zu Produkten und Leistungen können Unternehmen für sich nutzen – man muss nur schnell genug reagieren.

Unternehmen können Ihren Vorteil daraus ziehen und auf Kommentare schnell, unkompliziert und informativ reagieren – öffentlich.

Die größten Plattformen

- Facebook
 - ca. 600 Millionen Nutzer weltweit,
Deutschland 20 Millionen
 - private Kontaktpflege
 - Geschäftskontakte

Die größten Plattformen

- LinkedIn
 - ca. 100 Millionen Nutzer weltweit, Deutschland ca. 1 Million
 - internationale Geschäftskontakte

Die größten Plattformen

- MySpace
 - ca. 63 Millionen (fallend) weltweit, Deutschland ca. 7 Millionen Nutzer
 - private Kontaktpflege, Schwerpunkt Musik

Die größten Plattformen

- Twitter
 - ca. 90 Millionen Nutzer weltweit, Deutschland ca. 3 Million
 - Mikroblogging
 - private Kontaktpflege
 - Unternehmenskommunikation

Die größten Plattformen

- XING
 - Deutschland ca. 3 Millionen Nutzer
 - Geschäftskontakte

Die größten Plattformen

- YouTube
 - Keine Nutzerzahlen zu bekommen
 - Videoportal

Die größten Plattformen

- Mister Wong / Delicious
 - Social Bookmarking

Die größten Plattformen

- Google+
 - ca. 25 Millionen Mitglieder
 - Private Kontaktpflege
 - noch nicht für Firmenaccounts

Worauf fokussiert sich SSM?

- Aufmerksamkeit für eine Marke oder ein Produkt schaffen
- Generieren von Online-Kommunikation zu Marken- und Produkten
- Animierung der Nutzer zum Teilen von Unternehmensinhalten mit ihrem Netzwerk

Wobei kann SSM helfen?

- Steigerung des Bekanntheitsgrades
- Verbesserung der Besucherzahlen der Webseite
- Akquise von Kunden oder neuen Mitarbeitern
- Weiter- und Neuentwicklung von Produkten
- Imagepflege und Krisenmanagement
- Verbesserung der Kundenbindung
- Antworten geben (z. B. FAQ einrichten) und Fragen beantworten
- Beobachten, worüber die Kunden sprechen
- Ankündigungen, beispielsweise neuer Produkte und Angebote
- Schnelles Feedback
- Support entlasten

Formen von SSM

Wir unterscheiden in aktives und reaktives SSM:

Aktiv bedeutet, dass das Unternehmen die Aktivitäten zunächst anstößt, also den Dialog zum Kunden sucht.

Reaktiv bedeutet, dass das Unternehmen die Aktivitäten anderer beobachtet und darauf reagiert, wie z. B. in Foren und Verbraucherportalen auf Kritik zu reagieren und Probleme zu lösen.

Konzept erarbeiten

Voraussetzung ist auch hier ein Konzept, das zum Unternehmen und zur Unternehmenskultur passt und unbedingt nachhaltig verfolgt werden kann, ohne Qualität einzubüßen.

Dabei muss das Unternehmen die für sich richtigen Plattformen finden, deren es schier unendlich viele gibt.

Lurking

Lurking ist das erste, was getan werden sollte, wenn man sich in der Konzeptionsphase befindet. Unter Lurking versteht man die Beobachtung eines Netzwerkes, um herauszufinden, wie die Kommunikation und der Austausch, das Verhalten und die Sprache dort funktioniert.

Da wir uns im Mitmach-Web befinden, sind Unternehmen auch ein Teil des Netzwerkes, in dem sie aktiv sein wollen. Und dann müssen Sie auch das Verhalten, die *Netikette* und die Sprache der Menschen kennen und adaptieren.

Zielgruppen finden

Um seine Zielgruppe zu finden, sollte man die Netzwerke beobachten. Gehen Sie dorthin, wo Sie Ihre Kunden vermuten. Suchen Sie Mitarbeiter, finden Sie diese eher bei Xing als bei Facebook oder Twitter. Möchten Sie Ihre Schokolade wirkungsvoll vermarkten, gehen Sie zu Facebook oder Twitter. Für die Musik- oder Filmbranche sind zudem Videoportale ein absolutes Muss.

Richtiges Verhalten

- Verhalten Sie sich konform Ihrer Zielgruppe und halten Sie sich an die dort geltenden Regeln. Sprechen Sie die Sprache des Netzwerkes.
- Seien Sie authentisch, respektvoll und höflich
- Hören Sie zu
- Bauen Sie Beziehungen auf
- Übernehmen Sie Verantwortung für Ihr Unternehmen
- Gehen Sie auf Fragen ein
- Helfen Sie anderen
- Lösen Sie Konflikte

Fehler

- Fehlendes Konzept
- Fehlende Strategie
- Fehlende Befugnisse
- Fehlende Qualifikation
- Falsche Strategie und Ansprache
- Muss nebenbei laufen

Fehler vermeiden

- Nehmen Sie die Aufgabe ernst
- Nehmen Sie die Benutzer ernst
- Erstellen Sie, wie eingangs erwähnt ein Konzept für Ihr Engagement. Planen Sie, was Sie erreichen möchten.
- Statten Sie die Mitarbeiter mit entsprechender Kompetenz und den notwendigen Befugnissen aus.
- Vermeiden Sie Push-Marketing. Verbreiten Sie Content und keine Werbeattacken. Seien Sie als Mensch unter Menschen unterwegs.
- Bieten Sie Interessantes an und laden Sie die Nutzer ein (Spiele, Tests, Tipps, Lösungen)

Erfolgsmessung

Wie kann ich Beiträge zu meiner Firma
monitoren, also messen und entsprechend aktiv
werden?

Facebook

Facebook ist als geschlossenes Netzwerk schwer zu beobachten

Bei eigener Fanpage ist **Facebook Insights** integriert und bietet gute Analyse

Fanpage aufrufen, rechte Spalte

 [Statistiken anzeigen](#)

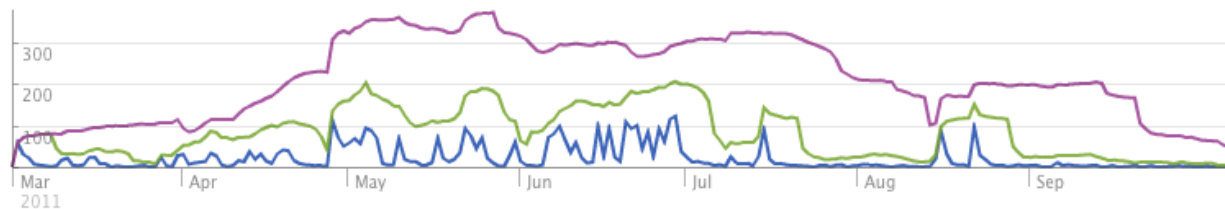
Fanpage TYPO3camp Berlin

Nutzer [Einzelheiten anzeigen](#)

Neue „Gefällt mir“-Angaben? **212** Alle „Gefällt mir“-Angaben? **199**

Aktive Nutzer?

Täglich aktive Nutzer Wöchentlich aktive Nutzer Monatlich aktive Nutzer



Interaktionen [Einzelheiten anzeigen](#)

Beitragsaufrufe? **49.208** Feedback zu Beiträgen? **279**

Feedback zu Seiteninhalten?

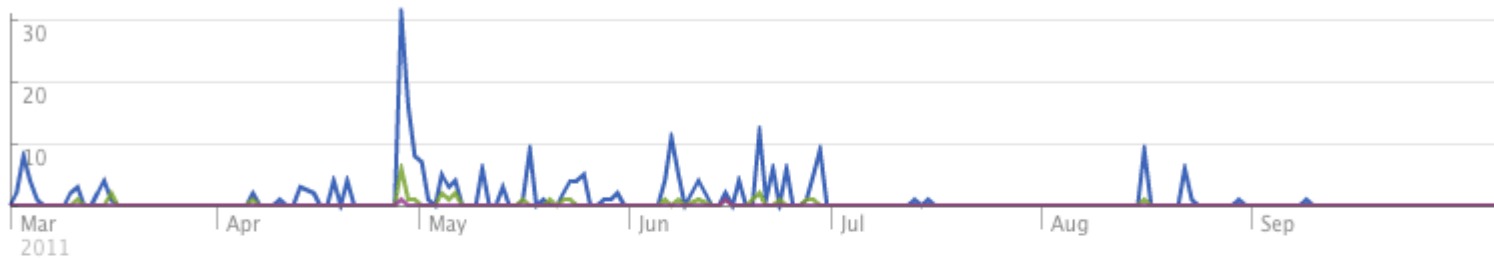
„Gefällt mir“-Angaben Kommentare



Beitragsaufrufe? **49.208** Feedback zu Beiträgen? **279**

Tägliches Feedback für Meldungen?

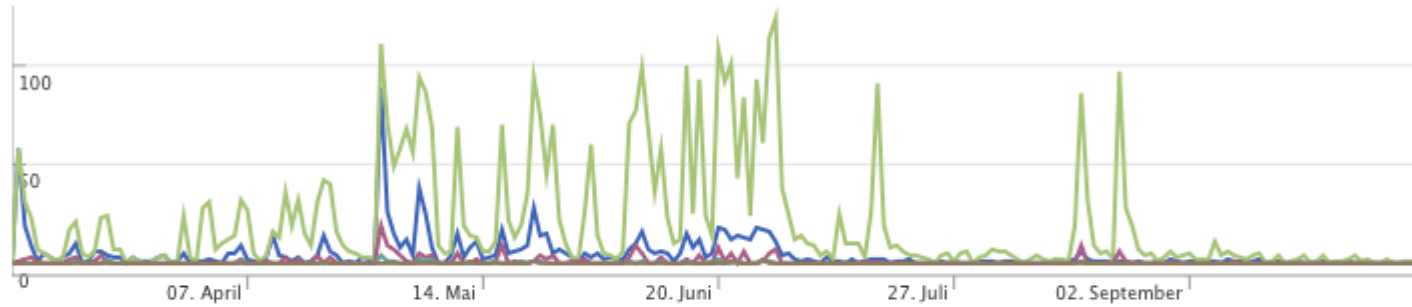
„Gefällt mir“-Angaben Kommentare Abmeldungen



Seitenbeiträge?

Nachricht senden	Gepostet ▼	Impressionen	Feedback
Eine neue Version des #t3cb11 Trailers ist online. Mehr...	22. August um 13:25	812	1,1 %
Der Trailer zum #t3cb11 ist online:...	16. August um 08:45	886	1,1 %
Ihr habt Slides oder anderes Material vom #t3cb11 bei euch?...	15. Juli um 09:08	1.080	0,093 %
Die Bilder vom Camp sind auch bei flickr einseh- und...	29. Juni um 14:25	1.550	0,13 %
Die Bilder sind ab jetzt auch auf der Webseite! Vielen...	29. Juni um 12:51	1.516	0,26 %
Wir leuten so langsam die Nachbereitung ein – die ersten...	29. Juni um 09:13	1.413	0,28 %
Session Slides, URI's zum Material und ähnliches bitte an...	28. Juni um 13:28	1.524	0,33 %
Facebook wurde wären des Camp leider ein wenig...	26. Juni um 16:26	1.287	0,078 %
Die letzten Vorbereitungen laufen, wir sind aufgeregt und...	24. Juni um 10:32	954	0,63 %
Sessionvorschlag: SEO-Tool zur automatisierten OnPage...	22. Juni um 15:38	1.021	0,098 %

- Einmalige Seitenaufrufe
- Beitragsaufrufe
- Beitrag „gefällt mir“
- Kommentierte Beiträge
- Pinnwandeinträge



Neue „Gefällt mir“-Angaben?

Täglich Insgesamt

- Neue „Gefällt mir“-Angaben
- Gefällt mir nicht mehr

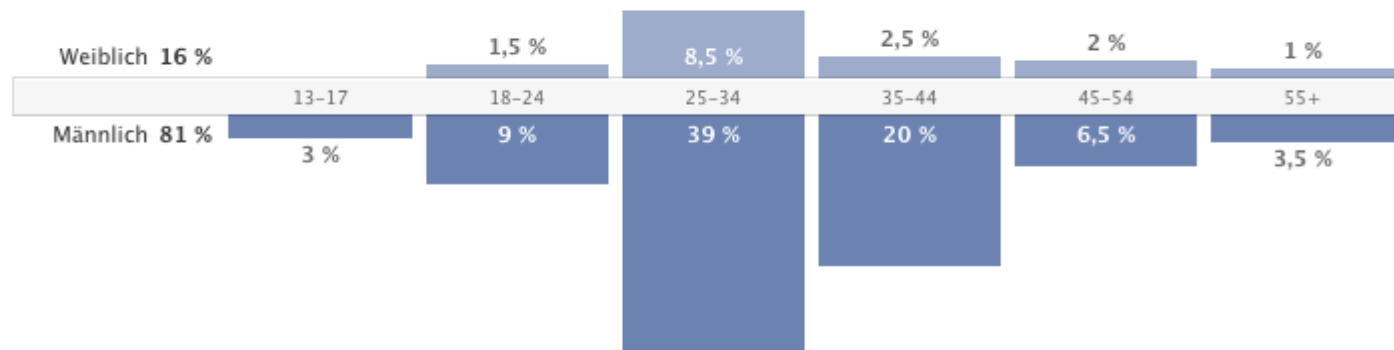


„Gefällt mir“-Quellen?

- 162 Unbekannt
- 29 „Gefällt mir“-Feld
- 8 „Gefällt mir“-Feld
- 8 Nutzerprofil
- 2 Anfragen
- 2 Suche
- 2 „Gefällt mir“-Schaltfläche
- 1 Nachrichtenstrom

Demografie

Geschlecht und Alter?



Woche

Monat

29.11.2010 - 09.10.2011

↓ Exportieren

Nutzer Einzelheiten anzeigen

Neue „Gefällt mir“-Angaben?

70

Alle „Gefällt mir“-Angaben?

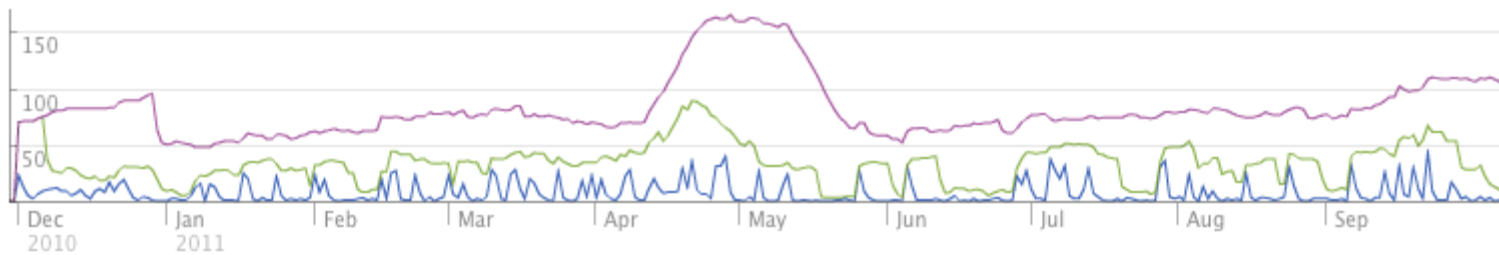
92

Aktive Nutzer?

Täglich aktive Nutzer

Wöchentlich aktive Nutzer

Monatlich aktive Nutzer



Interaktionen Einzelheiten anzeigen

Beitragsaufrufe?

21.510

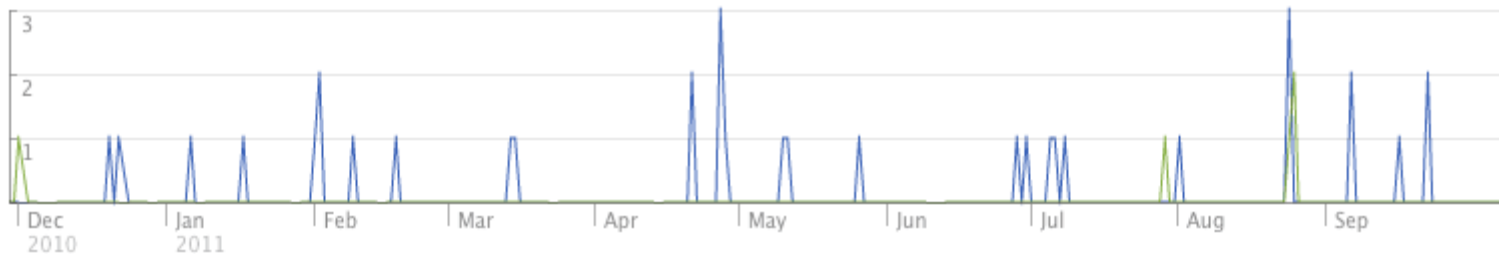
Feedback zu Beiträgen?

39

Feedback zu Seiteninhalten?

„Gefällt mir“-Angaben

Kommentare



Nutzer Einzelheiten anzeigen

Neue „Gefällt mir“-Angaben?

4.126 ↑ 5.329 %

Alle „Gefällt mir“-Angaben?

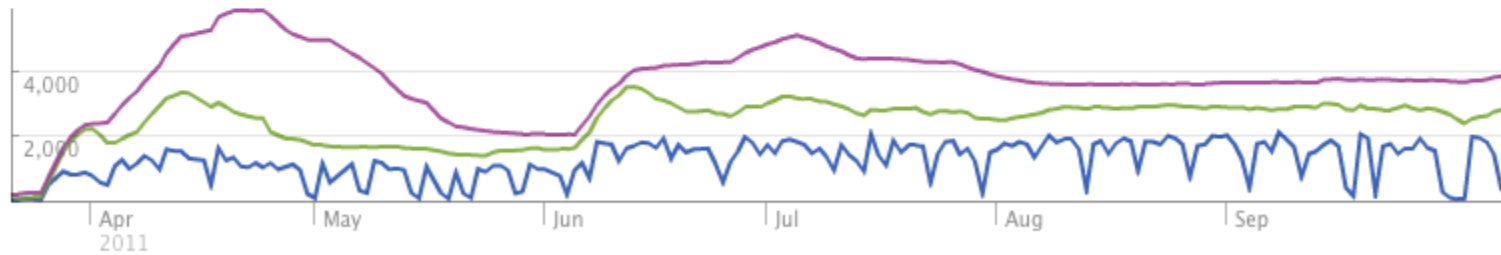
4.032

Aktive Nutzer?

Täglich aktive Nutzer

Wöchentlich aktive Nutzer

Monatlich aktive Nutzer



Interaktionen Einzelheiten anzeigen

Beitragsaufrufe?

2.540.393 ↑ 23.893 %

Feedback zu Beiträgen?

8.417 ↑ 46.661 %

Feedback zu Seiteninhalten?

„Gefällt mir“-Angaben

Kommentare



Facebook Statistik

- Beitragsaufrufe:
Wie häufig Personen eine Neuigkeiten -
Meldung angesehen haben, die von der Seite
gepostet wurde. Der Zähler wird hoch gesetzt,
wenn der entsprechende Link angeklickt wurde
(Admin zählt nicht mit).
- Feedback:
Anzahl der Kommentare und Like-Klicks

Twitter

- Einfacheres monitoren, weil öffentlich
<http://twitter.com/#!/search-advanced>
- Suche speziell nach #tag
- Noch spezieller; Sucheingabe:
typo3 -via -rt -from:versioncheck -
from:TYPO3Weblog -from:mitchiru_feeds -
"orderYourName.com" -coupons -
from:cmscrawler

Twitter-Monitoring mit Tweetdeck



TweetDeck is now part of **twitter**

TweetDeck ist dein persönlicher Echtzeit-Browser, der dich mit deinen Kontakten bei Twitter, Facebook, MySpace, LinkedIn, Foursquare, Google Buzz und vielen weiteren vernetzt.

[Download now](#)

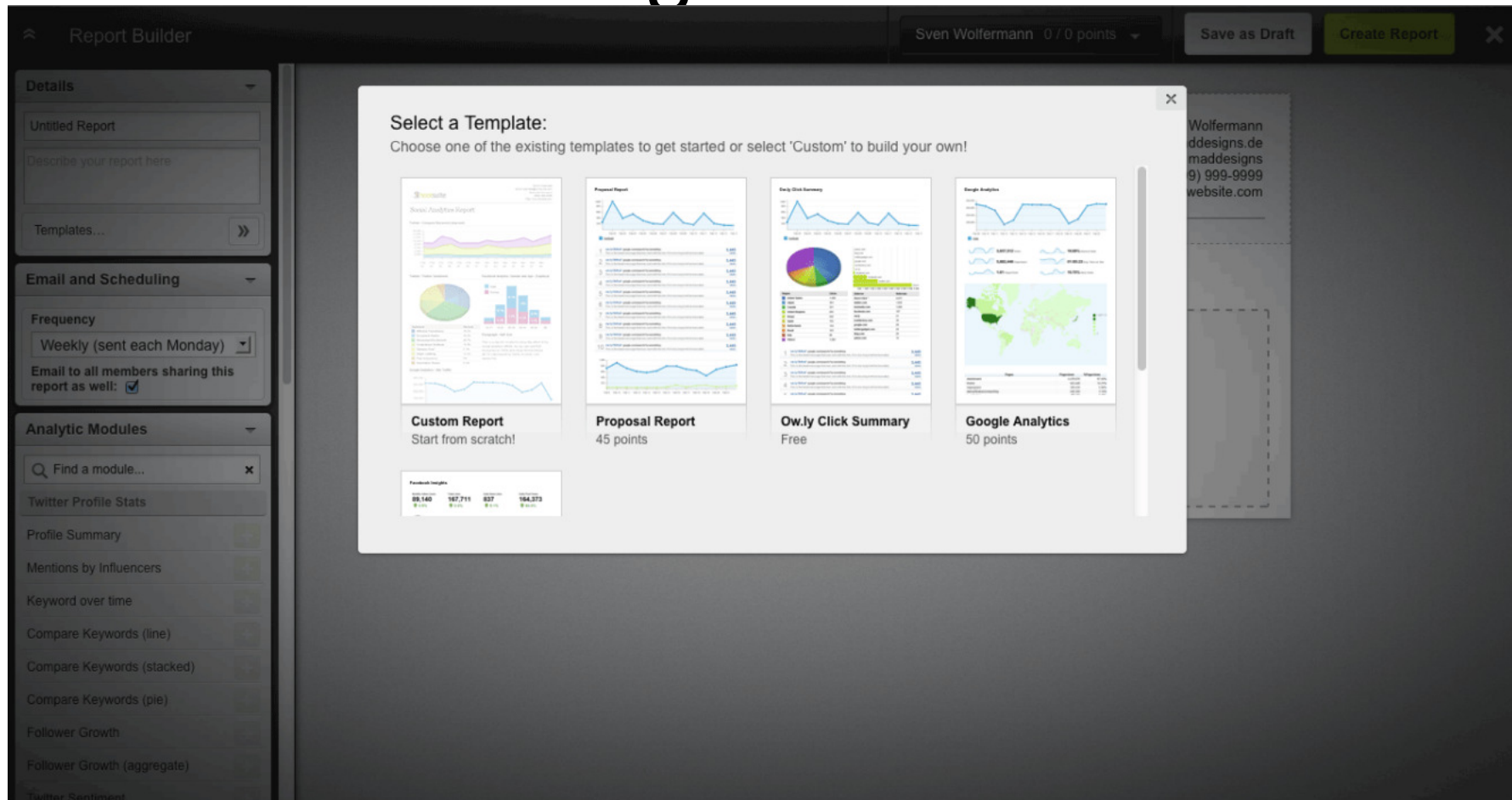
Apple Windows Linux via Version 0.38.2

Andrea Herzog-Kienast - Sven Wolfermann

Monitoring mit Hootsuite

- Verbindet mehrere Netzwerke und stellt sie übersichtlich zusammen
- Direktes Posten aus der Online-Software heraus
- Automatische Reports lassen sich erstellen
- Teamfähig

Monitoring mit Hootsuite



The screenshot shows the Hootsuite Report Builder interface. A 'Select a Template' dialog box is open, displaying four template options:

- Custom Report**: Start from scratch!
- Proposal Report**: 45 points
- Ow.ly Click Summary**: Free
- Google Analytics**: 50 points

The background interface includes a sidebar with sections for 'Details', 'Email and Scheduling', and 'Analytic Modules'. The 'Details' section shows 'Untitled Report' and a 'Describe your report here' field. The 'Email and Scheduling' section shows 'Frequency' set to 'Weekly (sent each Monday)' and a checkbox for 'Email to all members sharing this report as well:'. The 'Analytic Modules' section has a search bar and a list of modules including 'Twitter Profile Stats', 'Profile Summary', 'Mentions by Influencers', 'Keyword over time', 'Compare Keywords (line)', 'Compare Keywords (stacked)', 'Compare Keywords (pie)', 'Follower Growth', and 'Follower Growth (aggregate)'. The top right of the interface shows the user 'Sven Wolfermann' with '0 / 0 points' and buttons for 'Save as Draft' and 'Create Report'.

Monitoring mit Thinkup

- <http://thinkupapp.com/>
- Installation auf eigenem Server (PHP)
- Open-Source
- Grafische Auswertung
- Backup-Funktion
- Suche über alte Tweets

Social Search

- www.48ers.com
- Suchmaschine an Google angelehnt
- Auch für die Suche über öffentliche Facebook-Postings geeignet
- Google Buzz (wird vielleicht Google+)

Klassiker: Google Alerts

- <http://www.google.de/alerts>
- Newsletter zu selbst festgelegten Themen
Beispiel: eigene Firma
- Kann täglich/wöchentlich verschickt werden

Erfolgsmessung

Monitort denn überhaupt jemand?

Kleine Tests

Nivea



Andrea Herzog-Kienast

Wieso gibt es eigentlich keine Deo-Tücher Nivea for men mehr? Waren super praktisch für unterwegs.

Gefällt mir · Kommentieren · 25. September um 13:31



Nivea Deutschland Hallo Andrea, das Produkt wurde leider zu wenig gewünscht, daher haben wir es nicht mehr in unserem Sortiment. Wenn du ein Deo für unterwegs suchst: Im Handel findest du viele unserer Deo-Sprays auch als Mini, zum Beispiel das Invisible For Black & White. Viele Grüße! Dein NIVEA Team

26. September um 11:01 · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Nivea

Generelles „Du“ auf Facebook?

Keine Reaktion auf Twitter (#-Tag)



Andrea Herzog-Kienast

Wieso gibt es eigentlich keine Deo-Tücher Nivea for men mehr? Waren super praktisch für unterwegs.

Gefällt mir · Kommentieren · 25. September um 13:31



Nivea Deutschland Hallo Andrea, das Produkt wurde leider zu wenig gewünscht, daher haben wir es nicht mehr in unserem Sortiment. Wenn du ein Deo für unterwegs suchst: Im Handel findest du viele unserer Deo-Sprays auch als Mini, zum Beispiel das Invisible For Black & White. Viele Grüße! Dein NIVEA Team

26. September um 11:01 · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Dove und Douglas

- **Dove Twitter**
- Kritik angemeldet - keine Reaktion (#-Tag)
- **Douglas Twitter**
- Lob verteilt - keine Reaktion (#-Tag)

Mercedes Benz

Keine Reaktion



Mercedes-Benz Deutschland
Egal, für welche Ausstattung der neuen B-Klasse Sie sich entscheiden werden - entdecken Sie online schon jetzt spielerisch die Kombinationsmöglichkeiten!



Mercedes-Benz Deutschland - Beratung und Kauf - Ausstattungsempfehlung
www.mercedes-benz.de

Als Verantwortlicher für die kundenorientierte Entwicklung der B-Klasse erklärt Ihnen Jan Wiese die wichtigsten Sonderausstattungen für Ihr neues Fahrzeug.

 Gefällt mir ·  Kommentieren ·  Teilen · 29. September um 10:09

 184 Personen gefällt das.

 Alle 16 Kommentare anzeigen  Alle 11 geteilten Inhalte anzeigen

**Andreas Seyer** Der neue SLK! Ein Traum!Klasse!
29. September um 20:39 · Gefällt mir

**Andrea Herzog-Kienast** Die Wendigkeit der B-Klasse lässt viele Wünsche offen... Ob sich das in der neuen B-Klasse verbessert hat?
vor 22 Stunden · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Andrea Herzog-Kienast - Sven Wolfermann

Deutsche Bahn

Die Bahn ist zwar bei Facebook vertreten, hat aber gar keine Pinnwand, an die man etwas posten kann. Sicher aus gutem Grund...

Die Bahn hingegen twittert allerdings und leistet dort Support – aber nicht am Wochenende.

Deutsche Bahn

Klasse Service!



A screenshot of a Twitter thread. The top tweet is from user **herzogkienast** (@herzogkienast) asking if there is a BahnCard 25 for journalists. The reply is from the official account **@DB_Bahn** (DB Bahn), which states that a BC25 does not exist and suggests a BC50 as an alternative, with a link to a blog post.

herzogkienast herzogkienast
@DB_Bahn Gibt es eine BahnCard 25 für Journalisten?
vor 20 Stunden
in Antwort auf ↑

 **@DB_Bahn**
DB Bahn ✓

@herzogkienast Eine BC25 für Journalisten gibt es nicht. Wäre die BC50 für Journalisten eine Alternative? Mehr: bit.ly/jLJHHG
/mi

vor 4 Stunden via CoTweet
★ Favorisieren ↻ Retweeten ↩ Antwort

Ikea Deutschland

Keine Reaktion auf Fragen



Andrea Herzog-Kienast

Wieso gibt es so wenig in Buche? Parkett reiße ich nicht raus, nur weil Eiche oder Birke angesagt sind...

Gefällt mir · Kommentieren · vor 22 Stunden

Real

Real ist sehr aktiv bei Facebook, toller Service, aber auch hier wieder – generelles „Du“!



Ralf Althoff

Hallo Real

Ich habe am 07.10. 2011 ein paar Schuhe gekauft Marke Easy Go. Die hab ich nun 3 mal tagsüber angehabt. Nun musste ich gerade feststellen das sich die hälfte aller Schnürsenkelösen bereits gelöst haben bzw. schon fast aus dem Schuh raus gelöst sind. Ich bin schockiert das ein Schuh noch nicht mal eine Woche hält!!!! Wo kommt dieser Mist denn her?? Von Qualität kann man hier wohl nicht reden.
Grüße

Gefällt mir · Kommentieren · Freitag um 10:33 · 

 Alle 6 Kommentare anzeigen



Real,- Hallo Ralf,

wir haben schon mal im real,- Markt Bescheid gegeben. Meld Dich doch einfach mit den Schuhen und dem Kassenbon (im Zweifel allen Kassenbons, die in Frage kommen) am Servicecenter, damit unsere Kollegen Dir weiter helfen können.

Viele Grüße

Dein real,- Team

Freitag um 15:33 · Gefällt mir



Ralf Althoff na hoffentlich klinkt mein dicker Hals bis dahin etwas ab

Freitag um 15:55 · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Super Schoppen Shopper



Andrea Herzog-Kienast



Schade, kaum im Super Schoppen Shopper und dann das: bei Kaufland in Solingen gab es 2 Superschoppen gar nicht, Lauffenerer Riesling trocken und Lauffener Schwarz Weiss. Sah so aus, als seien sie nicht im Sortiment. Und die Pechsträhne hält an: Super Schoppen Shopper Prosecco bei Lidl nicht da. Super Samstag :(

Gefällt mir · Kommentieren · Samstag um 15:13



Susanne Müller und ich dachte du wärest in Frankfurt ...


Samstag um 18:17 · Gefällt mir




Andrea Herzog-Kienast Meinst du, da hätte ich den Super Schoppen Shopper bekommen? :)

Sonntag um 15:20 · Gefällt mir



Cordula Eich :-(Das tut mir leid!!!! Der LIDL Prosecco sollte auf jeden Fall schnell wieder vorrätig sein... Vielleicht waren am Samstag zu viele Kunden in Feierstimmung?!?! Er ist aber in allen Filialen das ganze Jahr gelistet. 

Gestern um 09:13 · Gefällt mir nicht mehr ·  1 Person



Cordula Eich Was den Lauffener bei Kaufland angeht... Beim Infoschalter melden! Sollte er tatsächlich in dieser Filiale nicht im Regal vorgesehen sein (wie blöd!), können die das Regeln! :-)

Hoffentlich klappt's bei nächsten Einkauf besser!

Gestern um 09:17 · Gefällt mir ·  1 Person



Andrea Herzog-Kienast Habe ich gemacht. Mal sehen, was dabei rauskommt. Ich habe einen Zettel geschrieben und gebeten, das an die Weinleute weiterzuleiten. Danke Cordula, für die Rückmeldung.

vor 20 Stunden · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...

Super Schoppen Shopper

Eintrag auf Twitter und Facebook (meine Seite) wurde knackig kommentiert. Die Autorin hat sich gerührt, sowohl auf Facebook, als auch auf Twitter. Vorbildlich!

Super Schoppen Shopper

Aber eigentlich sollten sowohl Lidl als auch Kaufland aktiv werden, denn meine Kritik betrifft diese beiden.

Lidl hat sogar getwittert, was ich kommentiert habe – keine Reaktion.

Bordeaux Weine

Frage auf Twitter blieb unkommentiert, obwohl mir die Bordeaux Wein Agentur folgt.

Was sagt uns das?

Unter den Blinden ist der Einäugige mal wieder König.

Und Social Media Marketing steckt bei uns noch in den Kinderschuhen.

Zukunft

Laut einer Studie des BVDW* steigt für **85%** der Unternehmen die Bedeutung von Social Media.

71.9% messen Social Media aktuell eine hohe Bedeutung zu.

Die große Mehrheit setzt auf Microblogs wie Twitter.

Die meisten befragten Unternehmen wollen künftig mehr investieren.

*Bundesverband Digitale Wirtschaft 2011

Links

Twitter monitoren

<http://www.pamorama.net/2010/04/26/20-top-twitter-monitoring-and-analytics-tools/>

Facebook monitoren

<http://www.allfacebook.com/facebook-page-traffic-2010-03>


Kinder auf Facebook

http://abcnews.go.com/Technology/We_Find_Them/tools-monitoring-kids-facebook-review/story?id=14577237

Facebook für Musiker

<http://allfacebook.de/tutorials/bandmarketing1>
<http://allfacebook.de/gastbeitrag/bandmarketing2>



Kienast
Datenverarbeitung 

Twitter:
@herzogkienast
@maddesigns

Facebook:
<http://www.facebook.com/herzogkienast>
<http://www.facebook.com/sven.wolfermann>

Google+:
<https://plus.google.com/117485716200559570407>
<https://plus.google.com/104120017852847549042>

Andrea Herzog-Kienast - Sven Wolfermann

Danke!