



# Social Media Prisma - Themenbereiche



- Reviews-Rating
- SocialBookmarks
- Questions&Answer Sites
- LiveCasting
  - Lifestream
- SocialShopping
  - SocialCommerce
- CrowdsourcedContent

# Social Media Prisma - Themenbereiche



- Collaboration
- Blog Platforms & Communities
- Influence
- Micromedia
- Twitter Ecosystems
- Location Based Services



# Social Media Prisma - Themenbereiche



- Social Networks
- Forums
- SMS/Voice
- Instant Messaging
- Interest & Curated Networks
- Reputation
- Video
- Documents/Content



# Social Media Prisma - Themenbereiche



- Gamings
- Apps (Mobile)
- Music
- Wikis
- Pictures
- Social Media Tools





# **...Starten wir mal mit einer kleinen Aufwärm-Übung.....**

Wähle Deine fünf bevorzugten  
Kanäle aus der Social Conversation  
Prism.

Sortiere diese nach Priorität und  
versuche zu begründen.



# Beispiel:

- 1.) Facebook (Social Networks)
  - Diskussion mit den anderen Kursteilnehmern in der Facebook-Gruppe, Selbstdarstellung, Nutzung der Messenger-Funktion für Chats, Austausch von Informationen und (im beruflichen Bereich) Nutzung des Werbeanzeigenmanagers zur Schaltung und Verwaltung von Facebook-Ads.
  
- 2.) XING (Interest and curated Networks)
  - Selbstdarstellung, Knüpfung von beruflichen Kontakten
  
- 3.) Testberichte.de/idealo.de (Reviews/Ratings)
  - Information über die Testergebnisse/Qualität von Produkten und Preisvergleich vor Onlinekauf



# Beispiel:

## 4.) Wikipedia (Wikis)

- Recherche zu verschiedenen Themen, Orten, Geschichte und (beruflich) Austausch von Wissen/Best Practice

## 5.) Blogger (Blog Platform/Communities)

- Führen des Kursblogs zur Klausurvorbereitung

## 6.) Doodle (Collaboration)

- Terminfindung bei mehr als drei Teilnehmern

## 7.) Dropbox (Documents and Content)

- Austausch größerer Dateien, Bereitstellung von Präsentationen an geschlossene Benutzergruppe

# Fazit:

- Social Media ist mehr als Facebook, Twitter & Co.!
- Fülle von Plattformen und Netzwerken
  - unmöglich, alle zu kennen und zu benutzen

## *wichtig für Social Media Manager:*

- übergreifende Themenbereiche kennen
- die wichtigsten Plattformen in jedem Bereich zu kennen und bewerten zu können
- viel Eigeninitiative und Ausprobieren!



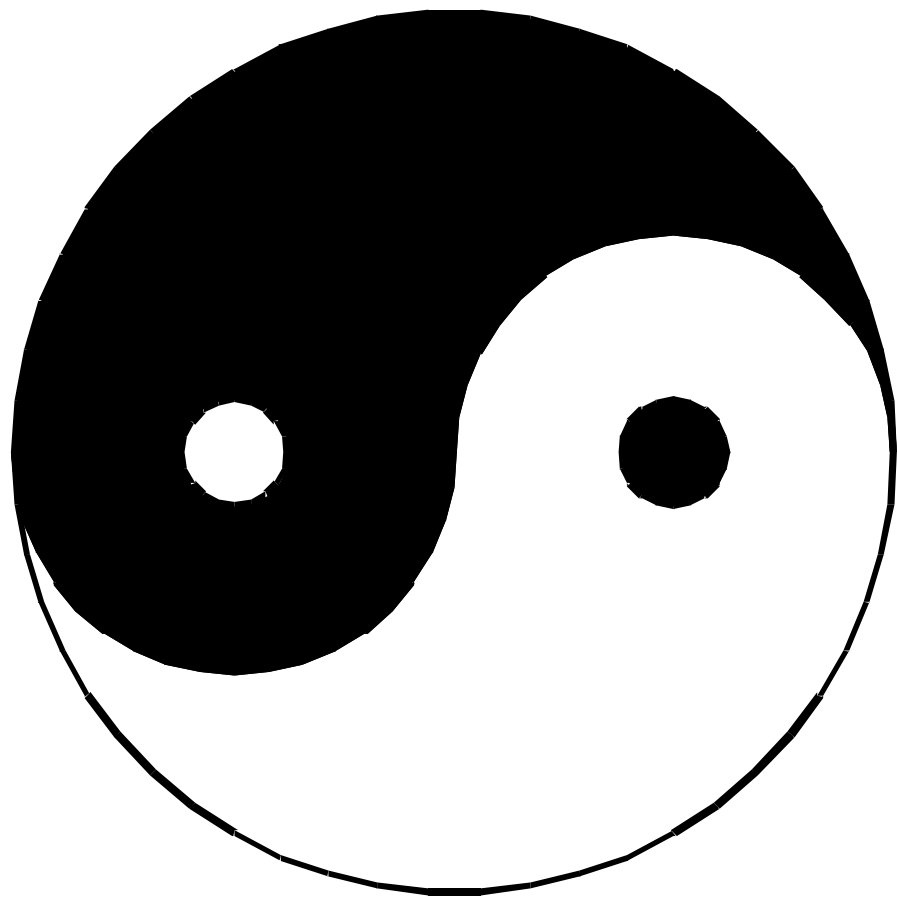
# Rahmenbedingungen

## – Warum SoMe in Unternehmen?

- besserer Verkauf
- höherer Marktanteil
- verbesserte Produkt-und Servicequalität
- verbesserter Markenwert / Börsenwert
- schnellere Innovationen
- verbesserte Zusammenarbeit mit Partnern
- verbesserte Talentfindung
- Kostenreduzierung

# Social Media in Unternehmen

- private Nutzung
- geschäftliche Nutzung



*Social Media funktioniert nur,  
wenn es die Nutzer einbezieht,  
aktiviert und begeistert!*



# Private Social Media Nutzung im Unternehmen:

- konkrete Guidelines erstellen! Was ist erlaubt, was sollte verboten sein?
- Strategie für die private Nutzung mit der Geschäftsführung festlegen

## **Vorteile** Erlaubnis privater Nutzung:

- Mitarbeiter fühlen sich akzeptiert und eingebunden
- authentische Unternehmenskommunikation

## **Nachteile** der Erlaubnis privater Nutzung:

- schwierige Kontrolle der aufgewendeten Zeit
- schwierige Trennung zwischen persönlicher und Unternehmensmeinung

# Private Social Media Nutzung im Unternehmen:

## Chancen

- bei guter Vorbereitung wertvolles Medium zur Kundenkommunikation und für Personalwerbung
- zufriedene Mitarbeiter

## Risiken

- Rechtliche Unsicherheiten
  - Wo fängt unerwünschte Nutzung an?
  - Was passiert, wenn sich der MA nicht an die Guidelines hält?
- je nach Unternehmensgröße kaum für die GF zu steuern und zu kontrollieren



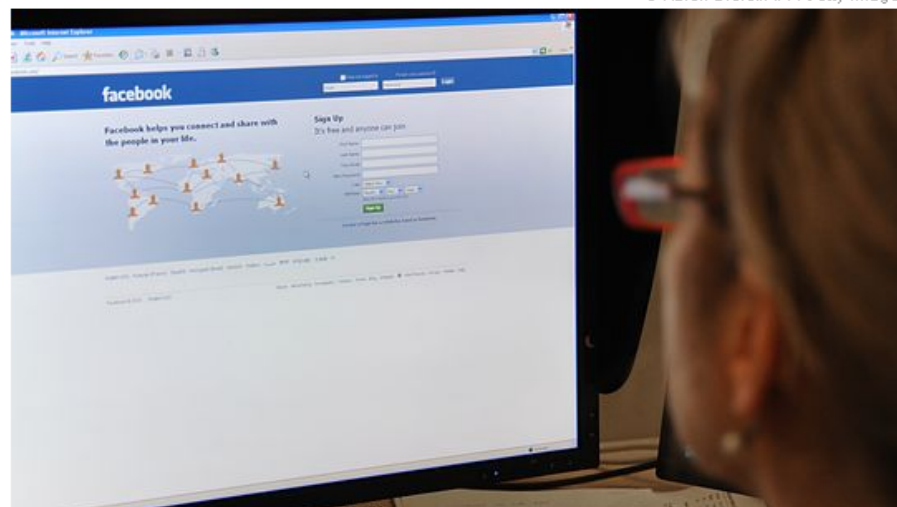
# Verbote sind keine Lösung!

SOZIALE NETZWERKE

## "Verbote sind keine Lösung"

Arbeitgeber sollten in Richtlinien festlegen, wie ihre Mitarbeiter soziale Netzwerke nutzen dürfen, sagt der Jurist Carsten Ulbricht im Interview. So könne man Konflikten vorbeugen.

© Karen Bleier/AFP/Getty Images



Dies kann arbeitsrechtlich relevant sein: Wenn Mitarbeiter Social Media beruflich nutzen, verschwimmen die Grenzen zwischen Privatleben und Arbeit völlig

ZEIT ONLINE: Herr Ulbricht, angenommen ich hätte eine Freundschaftsanfrage von meinem Chef auf Facebook. Muss ich die bestätigen, und können Informationen, die mein Chef so über mich erhält, arbeitsrechtlich relevant sein?

- VON Tina Groll
- DATUM 06.07.2010 - 10:56 Uhr
- SEITE 1 | 2 | [Auf mehreren Seiten lesen](#)
- QUELLE ZEIT ONLINE
- KOMMENTARE 1
- VERSENDEN [E-Mail verschicken](#)
- EMPFEHLEN [Facebook](#), [Twitter](#), [Google+](#)
- ARTIKEL DRUCKEN [Druckversion](#) | [PDF](#)
- SCHLAGWORTE [Social Media](#) | [Datensicherheit](#) | [USA](#) | [Soziale Netzwerke](#) | [Arbeitgeber](#) | [Xing](#)

NEU AUF ZEIT ONLINE

1. **RECHTSEXTREMISMUS** V-Mann gab fünf Hinweise zu NSU-Aufenthaltsort
2. **LUFTWAFFE** Mehrere Frauen sterben bei Nato-Angriff in Afghanistan
3. **FUSSBALL-TICKER** Live: Freiburg gegen Hoffenheim
4. **FINANCIAL FAIRPLAY** Spitzenklubs müssen die Uefa-Finanzregel nicht fürchten
5. **IRAK-KRIEG** Bush und Blair gehören vor Gericht

NEU IM RESSORT KARRIERE

1. **INTERNET AM ARBEITSPLATZ** Wer Leistung bringt, sollte auch surfen dürfen
2. **MEDIZINER** So bekommen Ärzte Forschungsgelder
3. **MEDIZINER** Behandeln oder Forschen?
4. **FÜHRUNGSKRÄFTE** Was Chefs auf dem internationalen Parkett beachten sollten
5. **BEWERBUNG** Firmen suchen mit Recruitment den Nachwuchs

LINK:

<http://www.zeit.de/karriere/beruf/2010-06/interview-social-media-guidelines/komplettansicht>

# Chancen + Risiken für Privatpersonen

## Chancen:

- Kommunikation mit Freunden und Familie sowie Kollegen
- Präsentation für Headhunter und Personaler
- Lernen und Neues entdecken

## Risiken:

- Vermischung von Privatem und Geschäftlichem
- Schnelle Diskreditierung (Fotos, Aussagen...) – „das Internet vergisst, Facebook nicht ...“





# Geschäftliche Social Media Nutzung

## Buchtipp

Tamar Weinberg, Social Media Marketing:  
Strategien für Twitter, Facebook & Co. O'Reilly Verlag,  
ISBN 978-3-89721-582-5

Die Aufgabe von Social Media-Marketingexperten besteht darin, diese Communities richtig zu nutzen, um mit ihren Teilnehmern wirkungsvoll über relevante Produkt- und Serviceangebote zu kommunizieren. Außerdem gehört zum Social Media Marketing, diesen Communities zuzuhören und im Namen einer bestimmten Firma Beziehungen zu ihnen aufzubauen.



# Sinnvolle Social Media Richtlinien

## Warum?

### Früher:

Steuerung der Unternehmenskommunikation über Marketing- und PR-Abteilung

### Heute:

Schnelle, jedermann zugängliche neue Medien, die weltweit verfügbar sind und von jedem genutzt werden (können).

Zahlreiche Vorkommnisse zeigen, dass die eigenen Mitarbeiter durch *unreflektierte*, bisweilen aber auch *bewusst schädigende* Nutzung dieser neuen Kommunikationsräume tatsächlich zu einem **Gefahrenherd** für das Unternehmen oder ungewollt zu **Unternehmenssprechern** werden können.



# Geschäftliche Social Media Nutzung im Unternehmen

- konkrete Guidelines erstellen! Was ist erlaubt, was sollte verboten sein?
- Strategie für die geschäftliche Nutzung mit der GF festlegen

## **Vorteile:**

- authentische Unternehmenskommunikation

## **Nachteile:**

- schwierige Trennung zwischen persönlicher und Unternehmensmeinung

# Warum sind Social Media Guidelines notwendig?

- **Aufklärung**
  - Medienkompetenz
  - Reflexion über die möglichen Folgen
- **Hinweise auf zulässige und unzulässige Informationen, die das Unternehmen verlassen**
  - Produktmängel
  - Preisgestaltung / Margen
  - Personalien
- **Art & Umfang des erwünschten Social Media Einsatzes**
- **Rechtliche Hintergründe**
  - Arbeitszeitnutzung
  - Betriebsgeheimnisse
  - unternehmensschädliche Äußerungen

# ...außerdem müssen geregelt werden

- Eigenverantwortung des Mitarbeiters
- Hinweise zum allgemeinen Kommunikationsverhalten (Netikette)
- Vorsicht mit vertraulichen Informationen des Unternehmens und der Kunden
- Respekt vor Wettbewerbern
- Hinweise zur Einhaltung des Urheberrechts
- Benennung eines sachkundigen Ansprechpartners bei Unsicherheiten
- Bei Identifikation als Mitarbeiter Kenntlichmachung der Inhalte als private Meinung
- Sicherheitsaspekte (Viren, Trojaner und andere Gefahren)
- Kein Spam
- Hinweise auf Trennung Privat und Geschäft (optional)
- Steuerung der des Social Media Einsatzes (optional)
- Rechtsfolgen bei Verstößen gegen die Social Media Guidelines





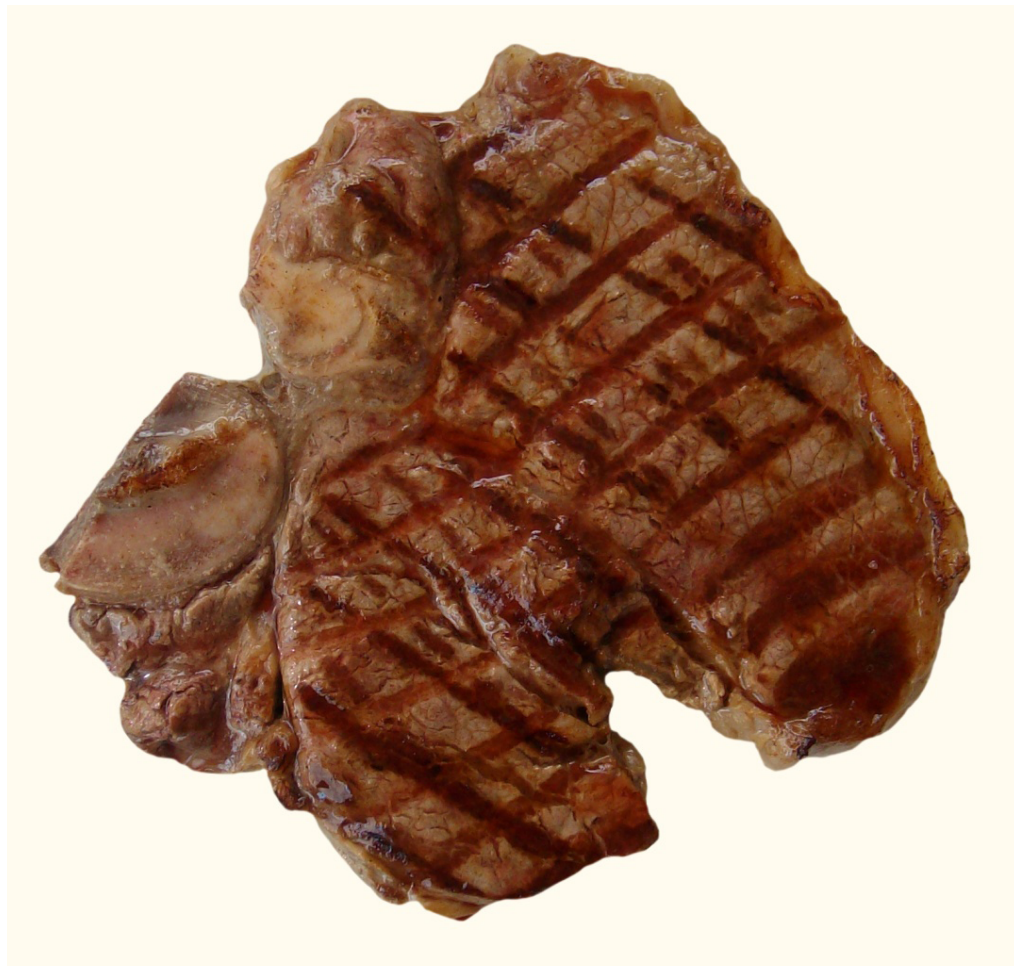
# Tipps für Social Media Richtlinien

- Klare Ansage bezüglich des Bekenntnisses zum Einsatz von Social Media
- Klare Ansage zum Nutzungsumfang
- Social Media Kompetenz des Teams sicherstellen
- Einbindung der Mitarbeiter
- Abgrenzung zwischen unverbindlichen Handlungsempfehlungen und verbindlichen Vorgaben
- Berücksichtigung branchenspezifischer Besonderheiten
- Lesbarkeit und Verständlichkeit

<http://www.rechtzweinull.de/index.php?/archives/125-Social-Media-Guidelines-Recht-Praxishinweise-zur-Einfuehrung-von-Richtlinien-Teil-3.html>

# Best Practice Kampagnen: Morton's Steakhouse

Spontan ein Kunde über Twitter:

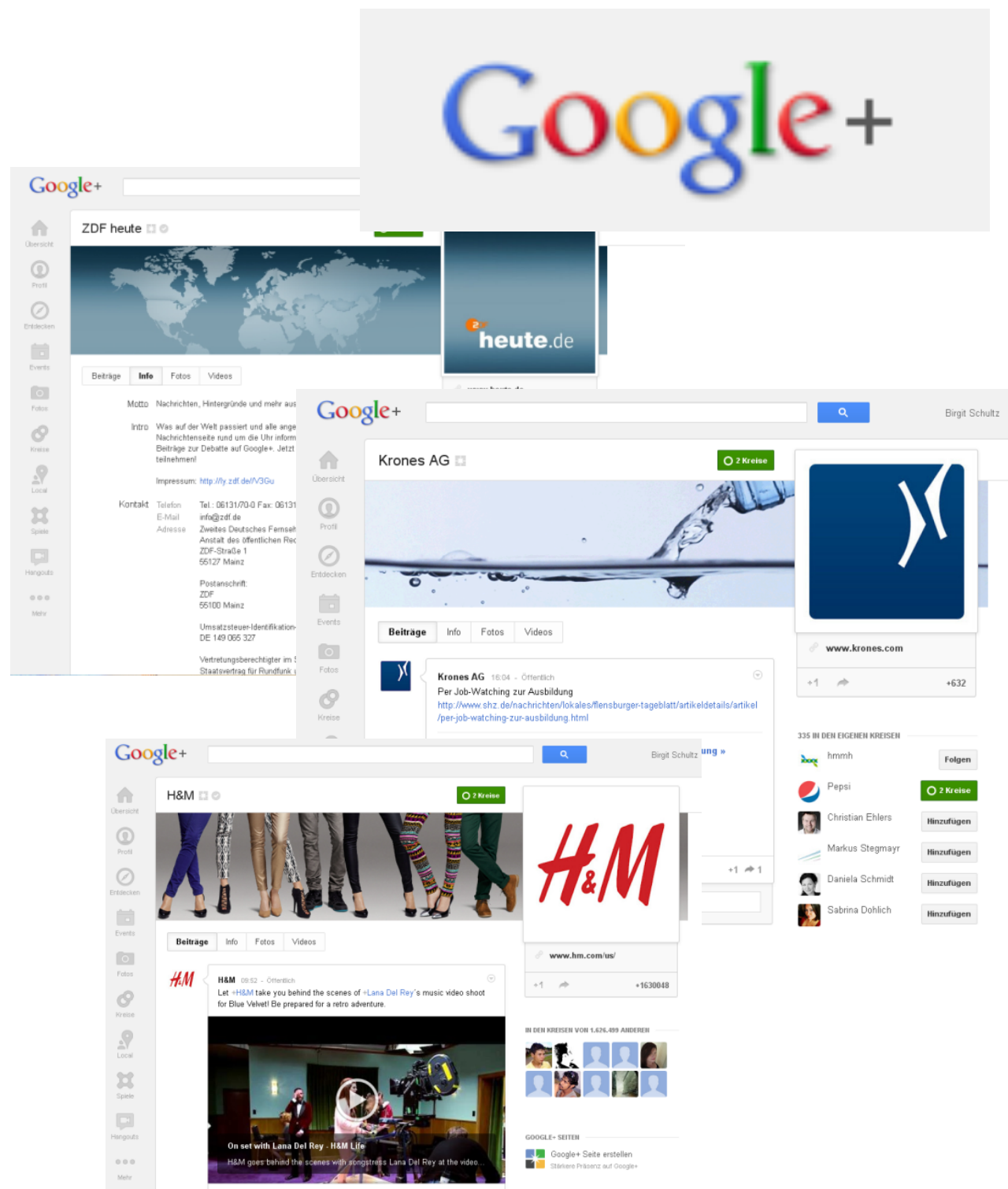


*@Morton's  
"can you meet me at  
newark airport with a  
porterhouse when  
i land in two hours?  
K, thanks."*

<http://t3n.de/news/social-media-practice-5-unternehmen-zeigen-geht-351803/>

<http://shankman.com/the-best-customer-service-story-ever-told-starring-mortons-steakhouse/>

# Best Practice Kampagnen: Google+



- heute: rechtssicheres Impressum, aktuell, wenig Interaktion
- KronesAG: animierte Grafik viel Kommunikation
- H&M: von Anfang an dabei, inzwischen 1,6 Mio., „Follower!“
- regelrechte „Kampagnen“ wie auf Facebook (noch) nicht bekannt



# Best Practice Kampagnen: UNIQLO



- Pinterest Kampagne
- innovativer Ansatz
- keine Interaktivität



<http://www.social-media-guide.de/best-practices/scrolling-slumber-pinterest-kampagne-von-uniqlo/>

# Best Practice Kampagnen: Telekom



Telekom erleben ▶ Handy spenden! 

Product/Service





Fass dir ein Herz – gib dein altes Handy ab!

**Unterstütze jetzt "Ein Herz für Kinder"!**

Pro Handy spenden wir 2,-€ für Kinder in Not. So einfach geht's:

-  Versandetikett ausdrucken und auf einen stabilen Umschlag kleben.
-  Handy in den Umschlag stecken.
-  Den Umschlag kostenlos an die Telekom senden.

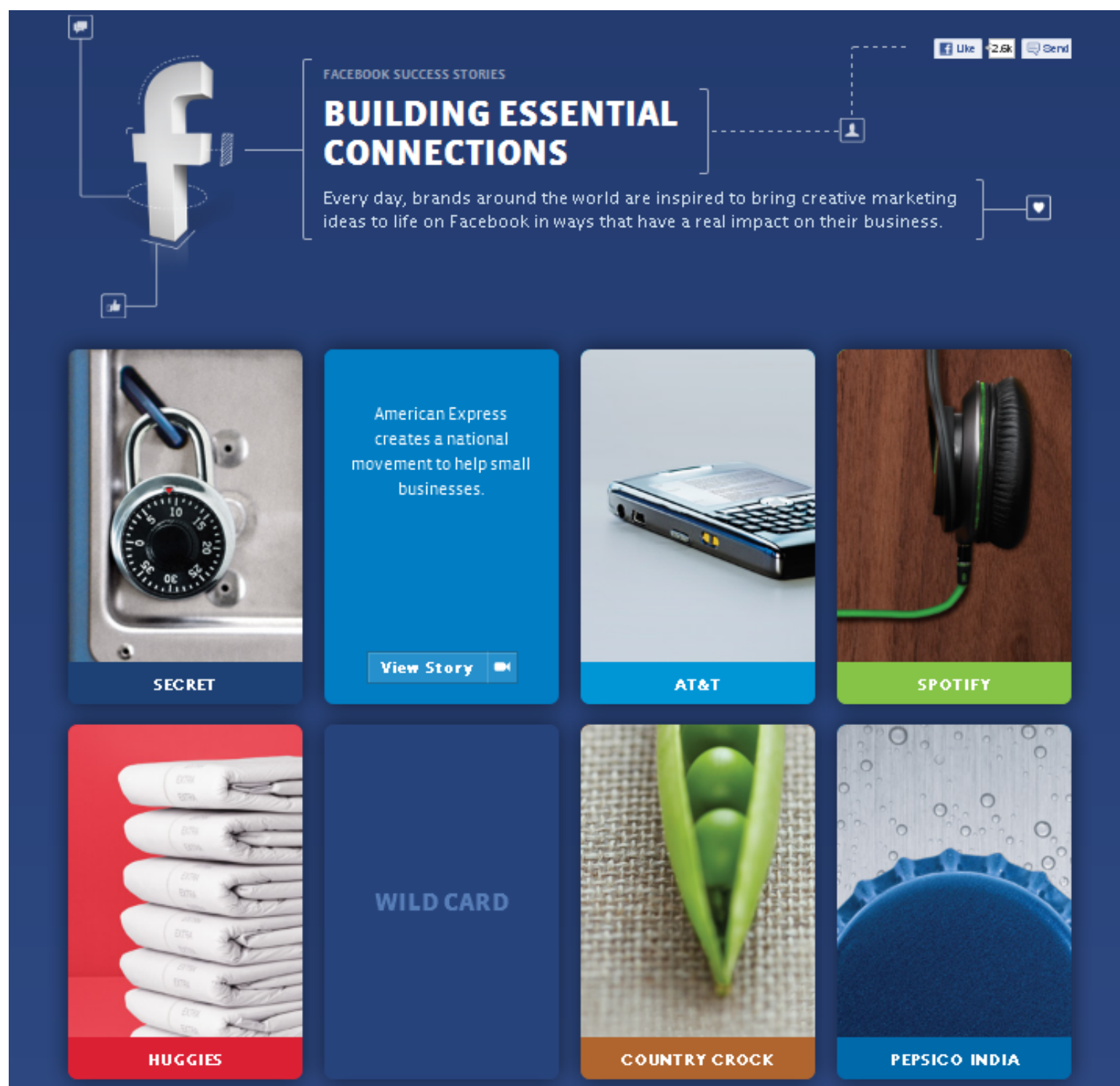


[Versandetikett ausdrucken](#)

- Social Responsibility Kampagne
- Verknüpfung mit 2 Facebook-Apps:
  - Grüße an Freunde versenden
  - Profilbild mit „Ein Herz für Kinder“ Avatar versehen
- Durch die Profilbilder und Postings wird zusätzliche Aufmerksamkeit generiert
- es können mehr Spenden gesammelt werden.

facebook

# ...noch mehr Facebook Best Practices



FACEBOOK SUCCESS STORIES

## BUILDING ESSENTIAL CONNECTIONS

Every day, brands around the world are inspired to bring creative marketing ideas to life on Facebook in ways that have a real impact on their business.

Like 2.6K Send

SECRET

American Express creates a national movement to help small businesses.

View Story

AT&T

SPOTIFY

HUGGIES

WILD CARD

COUNTRY CROCK

PEPSICO INDIA

[www.facebook-successstories.com/](http://www.facebook-successstories.com/)



# Best Practice malerdeck



## Malermeister Deck zeigt, wie's geht!





### Blog von malerdeck® Opti-Maler-Partner®

Werner Deck bloggt Live-Infos aus einem spannenden Unternehmertag

Über 125.000 Blog-Besucher monatlich

malerdeck, der Malerbetrieb, den Sie sich immer erträumt haben!  
- Spezialisiert auf Privatkunden-Betreuung -  
Ihr Opti-Maler® für Karlsruhe, Eggenstein und Umgebung



- Startseite
- Über Werner Deck
- Alter Blog malerdeck
- Freundlich, pünktlich
- Impressum

#### LETZTE EINTRÄGE

Mein neuer Personalausweis  
Alltagshilfen: Entmuffeln Sie den Morgen  
Hier hatte ich ein besonders positiv auffallendes Serviceerlebnis: Fahrradhaus Griesmann in Bamberg  
Versprochen wurde "...perfekter Service", erlebt haben wir das Gegenteil: Hotel Schloss Steinburg in Würzburg  
Auf LinkedIn vernetzen, um danach plumpe (und verbotene) Werbung per Email zu schicken

#### KATEGORIEN

Allgemein  
Beratung und Gestaltung  
Der Bürokratie-Wahnsinn  
Franchise-Maler

#### Mein neuer Personalausweis

Erstellt am 18. September 2012 von malerdeck

Eben im Rathaus abgeholt. Ist er nicht toll, mein niegelagelneuer Personalausweis? Vor allem das Bild ist beeindruckend 😊



Mein neuer Personalausweis

3 Kommentare | Schlagwörter: Personalausweis  
Kategorie: Privates

#### Alltagshilfen: Entmuffeln Sie den Morgen

Erstellt am 17. September 2012 von malerdeck

**Zeitmanagement: Entmuffeln Sie den Morgen – Teil 1**

#### ARCHIV

- September 2012
- August 2012
- Juli 2012
- Juni 2012
- Mai 2012
- April 2012
- März 2012
- Februar 2012
- Januar 2012
- Dezember 2011
- November 2011
- Oktober 2011
- September 2011
- August 2011
- Juli 2011
- Juni 2011
- Mai 2011
- April 2011
- März 2011
- Februar 2011
- November 2010
- Oktober 2010
- September 2010
- August 2010
- Juli 2010
- Juni 2010
- Mai 2010
- April 2010
- März 2010


#### LINKLISTE

Christine Pfeil –

# Best Practice malerdeck



Startseite Profil Nachrichten Wem folgen rutm



**Werner Deck**  
Haben Sie schon einmal von einem Maler geträumt?  
**malerdeck**  
Junkersring 22  
76344 Eggenstein  
bei Karlsruhe



## Werner Deck

**@malerdeck** Karlsruhe - Eggenstein  
*Live-Infos aus einem spannenden Unternehmeralltag. Der Malerbetrieb, den Sie sich immer erträumt haben! Spezialisiert auf die 60plus-Generation, Senioren.*  
<http://www.malerdeck.de/blog/>

Folge ich!

**Tweets** Favoriten Following Follower Listen

 **44 malerdeck** Werner Deck  
Gleich startet die Tagung. Mein Vortrag beginnt um 11:15 Uhr. Spannende Unternehmer als Teilnehmer. [twitpic.com/8btbpb](http://twitpic.com/8btbpb)  
vor 23 Minuten

 **44 malerdeck** Werner Deck  
Abendessen im Aigner [bit.ly/Ap5ILr](http://bit.ly/Ap5ILr) danach Hotelbar THE REGENT HOTEL [bit.ly/yDeOtx](http://bit.ly/yDeOtx) nacher Vortrag [bit.ly/xm7Q2I](http://bit.ly/xm7Q2I) Berlin  
vor 9 Stunden

 **44 malerdeck** Werner Deck  
[@Reiseagentin](https://twitter.com/Reiseagentin) Guten Abend zurück, bzw. guten Morgen, heute aus Berlin. [#Vortraghalten](https://twitter.com/Reiseagentin)  
vor 9 Stunden

 **44 malerdeck** Werner Deck  
[@selamo](https://twitter.com/selamo) guten abend zurück, bzw. guten morgen, heute aus Berlin. [#Vortraghalten](https://twitter.com/selamo)

Über @malerdeck

**27.053** Tweets | **5.652** Following | **6.549** Follower | **276** Gelistet

Neueste Bilder · [alle sehen](#)



Du und @malerdeck  
Du folgst Accounts, die @malerdeck folgen · [anzeigen](#)



Following · [alle sehen](#)



[Über uns](#) [Hilfe](#) [Blog](#) [Mobiltelefon](#) [Status](#) [Jobs](#) [Bedingungen](#) [Privatsphäre](#) [Schnellasten](#) [Inserenten](#) [Unternehmen](#) [Medien](#) [Entwickler](#) [Quellen](#) © 2012 Twitter

# Best Practice malerdeck



## Pinnwand

- Info
- Aktivitäten von Freunden ...
- Fotos
- Videos
- Links
- Veranstaltungen
- Kundenstimmen

## Info

Haben Sie schon einmal von einem Maler geträumt? In malerdeck finden Sie fü...

Mehr

440

gefällt das

## malerdeck • Opti-Maler-Partner

Lokales Geschäft · Eggenstein-Leopoldshafen



## Pinnwand

malerdeck • Opti-Maler-Pa... · Alle (Beliebte Beiträge)

Teilen: Beitrag Foto Link Video

Schreib etwas ...



### malerdeck • Opti-Maler-Partner

Gleich startet die Tagung. Mein Vortrag beginnt um 11:15 Uhr. Spannende Unternehmer als Teilnehmer.



Gefällt mir nicht mehr · Kommentieren · Teilen · vor 30 Minuten

Dir und 2 anderen Personen gefällt das.



**Roland Scheel** Ich drücke Dir die Daumen.

vor 17 Minuten · Gefällt mir

Schreibe einen Kommentar ...



malerdeck • Opti-Maler-Partner

Seite erstellen

## Du und malerdeck • Opti-Maler-Partner

Britta Becker gefällt das.

## Empfehlungen (8)

Alle anzeigen



**Klaus A. Müller** find ich klasse und Anregung, selbst mal wieder aktiver zu werden ...



**Alexander Bernhard Leicht** Find super toll <3  
3 Gefällt mir

Empfehlung schreiben ...

## Empfohlene Seiten

Alle anzeigen



**Die Geissens - Eine schrecklich gl...**  
Britta Becker gefällt das.  
Gefällt mir



**Earth, Wind & Fire**  
Britta Becker gefällt das.  
Gefällt mir



**Starbucks Frappuccino**  
Britta Becker gefällt das.  
Gefällt mir



**Volkswagen USA**  
936.476 Personen gefällt das.  
Gefällt mir



**Die Fantastischen Vier**  
92.039 Personen gefällt das.  
Gefällt mir



# Best Practice malerdeck



Google+



In Google+ suchen



Gemeinsame Leute (2)



[Alle anzeigen »](#)

In den Kreisen von Werner (754)



[Alle anzeigen »](#)

Werner in Kreisen von anderen (844)



[Alle anzeigen »](#)

[Werner blockieren](#)

## Werner Deck

Werner Deck, Jahrgang 1948, hat den Beruf des Malermeis...

Sie sind auch in den Kreisen von Werner Deck.

3 Kreise

[Beiträge](#) [Info](#) [Fotos](#) [Videos](#)



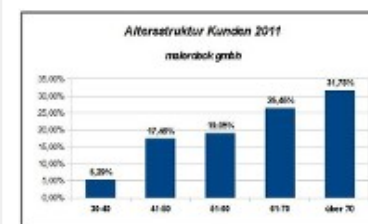
Werner Deck - 24.01.2012 - Eingeschränkt

Werner Deck hat diesen Beitrag ursprünglich gepostet:

Der Beweis: Durch Social Media, neue Zielgruppe erobert. Steigerung um 132 Prozentpunkte. Und es funktioniert doch! :-)

Die Steigerung um 132 Prozentpunkte, im Altersbereich der 30 – 60-Jährigen, ist ausschließlich und nur, auf meine Social Media Aktivitäten zurück zu führen! Andere Mittel, um dies zu erreichen, wurden nicht eingesetzt.

**Der Beweis: Durch Social Media, neue Zielgruppe erobert, Steigerung um 132 Prozentpunkte « Blog von malerdeck® | Werner Deck, Ihr Opti-Maler-Partner® aus Karlsruhe, Eggenstein und Umgebung**



[+1](#) - [Kommentieren](#) - [Hangout betreten](#) - [Teilen](#)

[+3](#) - Werner Deck und 2 andere

[2-mal geteilt](#) - Constanze Baehr und Reinhard Goy



Werner Deck - 24.01.2012 - Eingeschränkt

Nach Emailanfrage, blitzschnelles Angebot erstellt. malerdeck macht's möglich!

Bereits nach 45 Minuten, erhielt der Anfrager ein qualifiziertes Angebot, ebenfalls per Email. Einen so schnellen und präzisen Kundenservice, glaube ich jedenfalls, wie malerdeck ihn hier bietet, muss

Feedback geben

# Worst Practice, oder wie man es nicht machen sollte ...

- WWF – Der Panda im Shitstorm
- Bloodydas – EM Sponsoring von Adidas
- Deutsche Bahn – Chefticket

oder auch Teldafax (auf Facebook):

"Leute, die Seite ist echt nicht der geeignete Platz für Beschwerden und Kundenanliegen. Wir möchten Euch unterhalten, informieren, auf verschiedene Theme aufmerksam machen und Eure Meinung zu diesen Themen hören. Kontaktmöglichkeiten für Kundenanliegen seht Ihr unter "Info". Wir bitten Euch das zu respektieren..."

# Chancen + Risiken für Unternehmen

## Chancen:

- Ansprache neuer Ziel-/Kundengruppen
- Hoher Kommunikationsgrad mit Kunden und Interessenten
- Am Puls der Zeit
- Weiterer Kanal der Imagewerbung

## Risiken:

- Unterschätzen des Aufwands (finanziell, personell, zeitlich)
- Kontrollverlust bei unklaren Regeln für Mitarbeiter
- Fehler durch Unerfahrenheit in der Kommunikation