

SOCIAL MEDIA

TOLL UND UNBEDINGT NÖTIG?
ODER ZU JUNG UND ZU GEFÄHRlich?

GLIEDERUNG

1. Was ist Social Media?
2. Wie wird Social Media genutzt?
3. Wie können Sie Social Media nutzen?
4. Was kann bei Social Media daneben gehen?
5. Was ist bei Social Media zu beachten?
6. Fazit

WAS IST SOCIAL MEDIA?

Vernetzung und schneller Informationsaustausch.

Veröffentlichen und Teilen von Inhalten.

Interaktion und Dialog.

**WIE WIRD SOCIAL MEDIA
GENUTZT?**

Rund 53,4 Millionen sind online.

Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie 2012

**Davon nutzen rund 45 Prozent
soziale Netzwerke.**

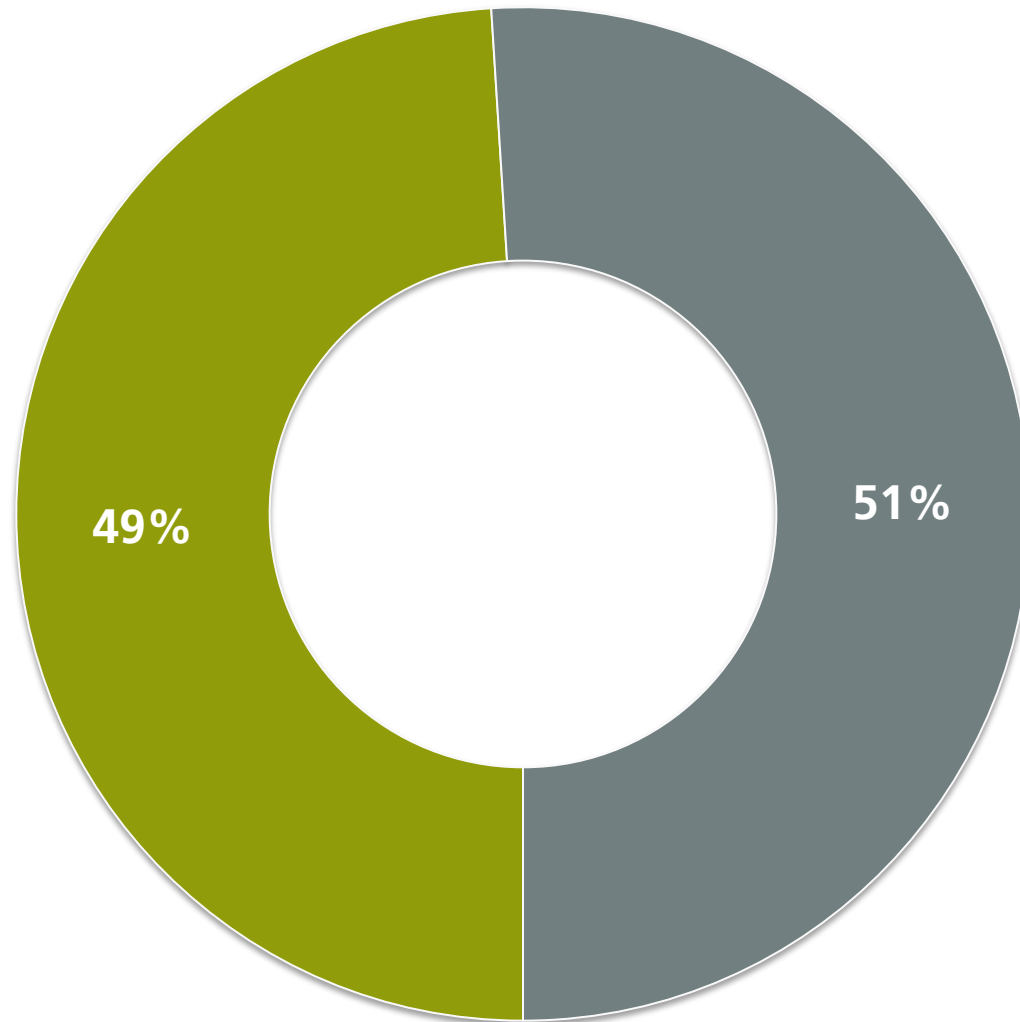
Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie 2012

Alter	14 - 19	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	ab 60
Nutzung von sozialen Netzwerken	88 %	75 %	61 %	29 %	24 %	11 %

Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie 2012

Nutzer in Baden-Württemberg

Quelle: Süddeutscher Verbrauchermonitor 2012



■ Nutzen soziale Netzwerke

■ Nutzen soziale Netzwerke (noch) nicht

**In den Köpfen der Menschen ist
Social Media aber vor allem eins:**

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in a white, lowercase, sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®), all set against a solid blue rectangular background.

facebook®

Facebook gilt als Community, die alle Lebensbereiche, Personen- und Altersgruppen anspricht und wird als „Tor zur Welt“ wahrgenommen.

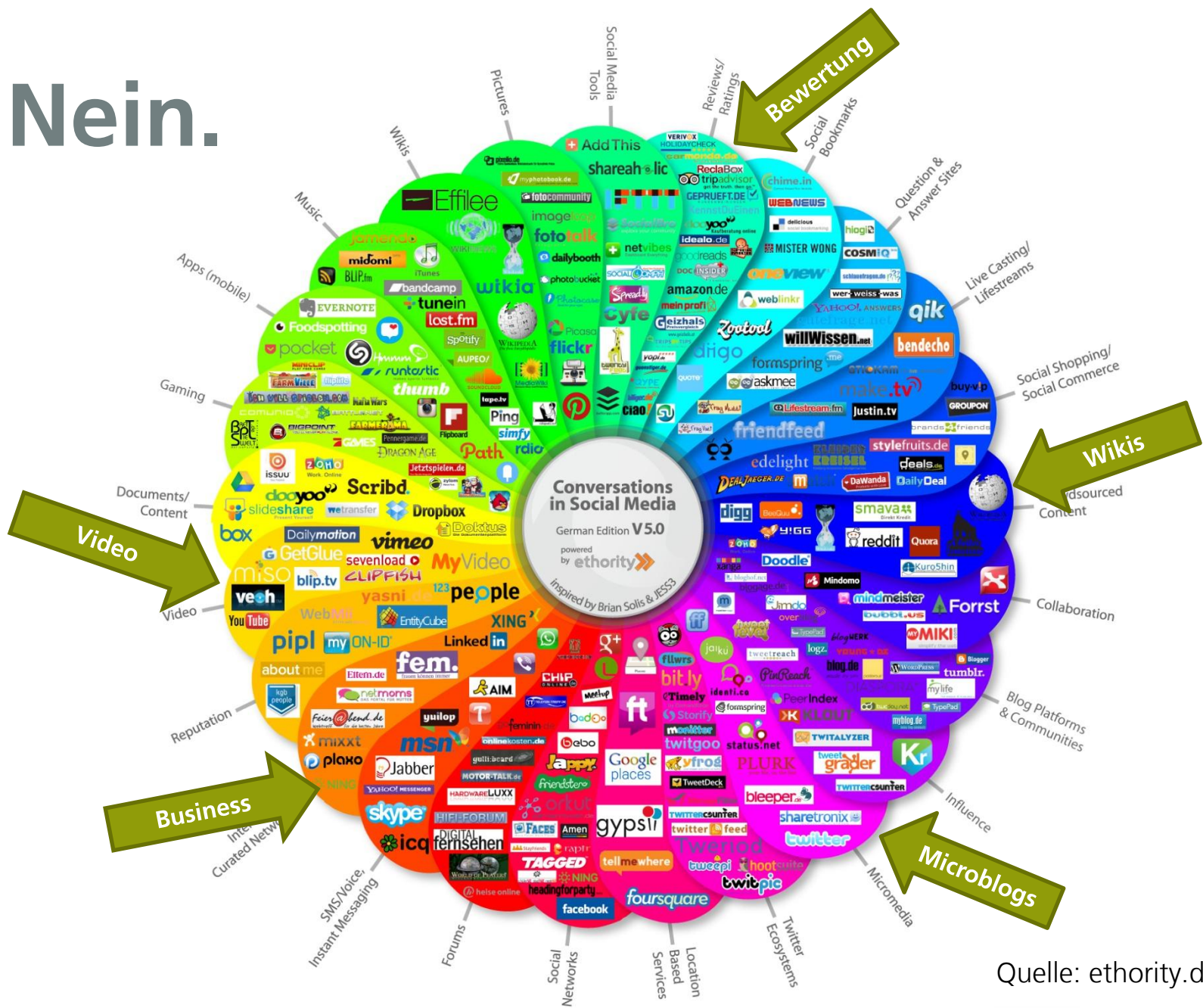
Quelle: ARD/ZDF-Onlinestudie 2012

In Deutschland wird Facebook derzeit von mehr als 20 Millionen Menschen genutzt. Durchschnittlich hat ein Nutzer 190 Freunde.

Quellen: ARD/ZDF-Onlinestudie 2012; Facebook Data Team

**IST SOCIAL MEDIA
NUR FACEBOOK?**

Nein.



Quelle: ethority.de, 2012

**WIE KÖNNEN SIE
SOCIAL MEDIA NUTZEN?**

BEISPIEL: SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG



The image shows a Google search results page for "srh hochschule heidelberg". The search bar at the top contains the text "srh hochschule heidelberg" and shows "Ungefähr 317.000 Ergebnisse (0,21 Sekunden)".

Annotations with green arrows point to specific search results:

- Google Plus:** Points to the first search result: "Anzeige zu srh hochschule heidelberg" with the link "SRH Hochschule Heidelberg | iba-rhein-neckar.com".
- Google Places:** Points to the "SRH Hochschule Heidelberg" location card, which includes the address "Ludwig-Guttman-Straße 6 69123 Heidelberg" and a map.
- Facebook:** Points to the search result "SRH Hochschule Heidelberg - Heidelberg, Germany - Organization ..." with the link "www.facebook.com/SRHHochschuleHD".
- Wikipedia:** Points to the search result "SRH Hochschule Heidelberg - Wikipedia" with the link "de.wikipedia.org/wiki/SRH_Hochschule_Heidelberg".

The search results also include a "Web" section with various links, a "Sportmanagement" section, and a "Wirtschaftsingenieurwesen" section. The "SRH Hochschule Heidelberg" location card features a map, photos of the building, and contact information: "Adresse: Ludwig-Guttman-Straße 6, 69123 Heidelberg" and "Telefon: 06221 88-1000".

BEISPIEL: MITARBEITERFINDUNG



facebook Suche nach Personen, Orten und Dingen diemiedengestalten - die ag

ups
WE ♥ LOGISTICS

UPSjobs
38.970 „Gefällt mir“-Angaben · 218 sprechen darüber

Lokales Geschäft
http://www.UPSjobs-ProblemSolved.com/Fac...

38.970 **WORK FOR UPS**

Info Fotos „Gefällt mir“-Angaben Work For UPS Videos

Höhepunkte

UPSjobs hat einen Link geteilt.
vor 2 Stunden

Want to part of the UPS team? We have an opening for a Special Assets Officer in Windsor, CT. If you are interested please visit our UPS jobs site and fill out and application today.
<http://bit.ly/QH9Y>
Übersetzung anzeigen

Operations - Ups Capital Special Assets Officer jobs in Hartford at United Parcel Service
bit.ly

UPS Capital Special Assets Officer jobs in Windsor currently available at United

„Gefällt mir“-Angaben

- UPSjobs Sales Transport/Fracht Gefällt mir
- Year Up Gemeinnützige Organisation Gefällt mir
- UPS Transport/Fracht Gefällt mir

UPSjobs hat einen Link via Sprout Social geteilt.
Freitag

Some things you may consider doing outside of work to help make work more enjoyable and possibly help get you ahead.

Startseite Verbinden Entdecken Suche

UPS Jobs @UPSJobs
Do You Love Logistics? UPS Is Hiring! Learn What Brown Can Do For You!
Global HQ is in Atlanta, GA
<http://www.upsjobs-problemsolved.com/twitter>

6.913 TWEETS
879 FOLGE ICH
14.228 FOLLOWER

Tweet an UPS Jobs @UPSJobs

Tweets

- Folge ich
- Follower
- Favoriten
- Listen

Neueste Bilder

Ähnlich wie UPS Jobs

- JobCircle.com @JobCircle.com
- New York Ad Jobs @nyadjobs
- SEC Careers @SEC_Careers

2012 Twitter Über uns Hilfe Bedingungen Privatsphäre Blog Status Apps Ressourcen Jobs Inszenieren Unternehmen Medien Entwickler

Sponsoring @UPSRacing

Tweets Alle / Keine Antworten

- UPS Jobs @UPSJobs
UPS - Funding the impossible since 1907. Think you would fit this ever evolving culture? (buff.ly/5IAo7i) @UPSJobs #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Apama says - Every request- we can do it! Be a part of the "we can do it" team! (bit.ly/UPSJobs) @UPSJobs #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
UPS be nimble. UPS be quick. UPS delivered ... a candle stick? Or shoes? Or that dress you wanted? @UPSJobs (bit.ly/zncJ3i) #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Do you have what it takes to be a program manager? See here! #customersolutions #jobs @UPSJobs (buff.ly/5IAAwI)
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Integrity. Work Ethic. Do you have these things? Would you like to work on your personal development? @UPSJobs (bit.ly/Q9eiaG) #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Everyone, from every walk of life is able to move up @UPS. See how to start your career @UPSJobs (bit.ly/a9iGV5) #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Carpe Diem! Seize the day! And the opportunities afforded to you @UPSJobs! (buff.ly/Q8egzw) #jobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Are you competitive? See what it is like in Katie's role as an Account Executive @UPSJobs (bit.ly/yWaBb) #jobs
Medien anzeigen
- UPS Jobs @UPSJobs
We are hiring Part-Time Package Handlers across the country! See if you have what it takes today! buff.ly/Q8uGbv #jobs @UPSJobs
Offen
- UPS Jobs @UPSJobs
Juan treats every package as if it were his own... Would you do the same? @UPSJobs (bit.ly/v9arm1) #jobs
Offen

BEISPIEL: MITARBEITERFINDUNG



Facebook

- Kosten: 7.500 \$ pro Account
- Derzeit 38.000 Fans
- 175 Bewerbungen und 12 Einstellungen zwischen Oktober und Dezember 2009

Twitter

- Kosten: 7.500 \$ pro Account
- Derzeit 14.000 Follower
- 142 Bewerbungen und 7 Einstellungen zwischen April und Dezember 2009

BEISPIEL: PRODUKTENTWICKLUNG





BEISPIEL: CROWDSOURCING

Vorschläge für einfachere Kundenkommunikation


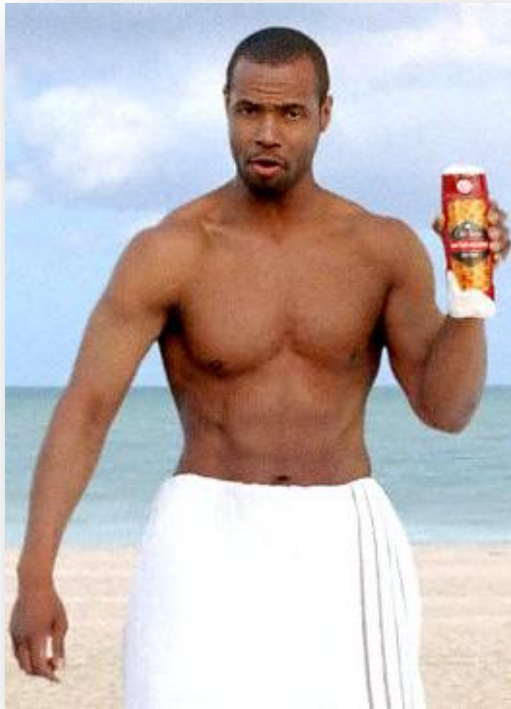
Anreize:

- Bester Vorschlag erhält einen iPod Shuffle
- Platz 2 bis 11 einen Schrittzähler

Bisherige Vorschläge:

- Blog inkl. Chatfunktion
- App, in der u.a. wichtige Fragen beantwortet werden und Arzttermine vermerkt werden können
- Rückrufservice
- Schnelle Beratung über SMS

BEISPIEL: REPUTATIONSMANAGEMENT



BarackObama.com 229.900.000 Videoaufrufe




Old Spice 298.300.000 Videoaufrufe

BEISPIEL: KUNDENBINDUNG



Startseite » Mein HORNBACH » Stammtisch »



Yippie! HORNBACH jetzt auch bei:   


Willkommen am HORNBACH Projekt-Stammtisch.

Herzlich willkommen am HORNBACH Projekt-Stammtisch, dem wahrscheinlich besten Heimwerker-Forum der Welt! Wenn du zum ersten Mal da bist, lies dir bitte die **Tischmanieren** durch. Zum Mitdiskutieren einfach kurz **registrieren**, Beiträge lesen geht aber auch ohne. Such dir einfach das Forum aus, das dich am meisten interessiert. Viel Spaß!

HORNBACH Projekt-Stammtisch

Benutzername Angemeldet bleiben?
Kennwort  Anmelden

[Registrieren](#) [Tischmanieren](#) [FAQ](#) [ForumsAlarm](#)

HORNBACH Projekt-Stammtisch	Letzter Beitrag	Themen	Beiträge
Garten und Co.			
 Terrasse (49 Betrachter)	Terrasse bauen - abfallender... von WernerB 30.07.2012 11:13	370	1.529
 Pflanzen	Pferdemist für Kübelpflanzen? von Heini 21.08.2012 13:09	38	298
 Gartenteich anlegen (1 Betrachter)	Unser Teich ist endlich... von Bernd.Pohl 12.09.2012 20:43	57	351
 Rasen	Gartentor und Zaun von WernerB 29.08.2012 18:22	79	442
 Zäune setzen (3 Betrachter)	Weidenflechtzaun auffrischen... von Niederrheiner42 08.09.2012 14:21	63	319
 Hang befestigen (2 Betrachter)	Suche nach Steinen - 20 Jahre... von Baumeisterle 18.02.2012 12:51	34	143
 Carport (4 Betrachter)	Bodenbelag in der Garage von WernerB	62	328

- Seit 2004 online
- Mehr als 10.000 Mitglieder
- Mehrere Tausend Seitenaufrufe täglich

**ALLES GUTE BEISPIELE...
ES GEHT ABER AUCH ANDERS!**

NEGATIV-BEISPIEL: CROWDSOURCING



NEGATIV-BEISPIEL: KUNDENKOMMUNIKATION

A screenshot of a Facebook post from Corinna Justus, a member of the Vodafone Deutschland group. The post is dated July 25th at 10:39. The text of the post is a complaint about Vodafone's service, mentioning contract cancellations, unexpected charges, and poor customer support. Below the post, there are interaction metrics: 146,273 likes and 50 comments. Three comments are visible, all expressing frustration with Vodafone's practices.

facebook Suche nach Personen, Orten und Dingen

Corinna Justus ▸ Vodafone Deutschland
25. Juli um 10:39

Sobald meine Verträge auslaufen, wird alles gekündigt!!!
War jahrelang mit vodafone zufrieden, bis ich mich dazu entschlossen habe zwei Smartphoneverträge bei euch abzuschließen! Seitdem hab ich nichts als Ärger!! Das eine Smartphone war als Geschenk für meine Mum gedacht. Gleich nach dem ersten Monat hat man mir rund 165€ statt 29,90€ von meinem Konto abgebogen. Nachdem das passiert ist, hat sie natürlich schiss gekriegt dass das nochmal passiert und es mir wiedergegeben. Daraufhin hab ichs ausgeschaltet und bei mir liegen lassen. Im zweiten Monat kam dann wieder eine Überraschung. Man zieht mir 275€ ab!! Und das obwohl das Smartphone ausgeschaltet war!! Ich rufe ständig beim Kundenservice an und niemand kann mir helfen. Hatte dann ein Einschreiben mit Rückschein abgeschickt, in dem ich eine genaue Aufstellung über Einzelverbindungen haben wollte. Von wo aus telefoniert wurde, um welche Nummern es sich handelt etc.! Bis heute habe ich diese Aufstellung nicht bekommen. Selbst der Rückschein ist bis jetzt noch nicht da. Stattdessen schreibt mir VF eine Mail in der man mir "entgegen kommen will" mit einer Gutschrift von 250€. Den Rest soll ich dann bezahlen! HALLO?! Gehts noch? Ich zahl doch keinen Restbetrag für etwas, dass noch nicht mal auf meinem Mist gewachsen ist!! Im übrigen finde ich, dass es allgemein eine Sauerei ist, wie VF mit seinen Kunden umgeht.

Gefällt mir · Kommentieren

146.273 Personen gefällt das.

Vorherige Kommentare anzeigen 50 von 15.554

Susanna Wellenbrink Telefon, Internet, Fernsehen und Bank- eine KATASTROPHE!!! Wie können die so offensichtlich betrügen? Ich kann das nicht nachvollziehen... :-(
10. August um 12:13 · Gefällt mir · 3

Hasenbaby Jansen Oha, das ist ja wirklich heftig.
10. August um 12:20 · Gefällt mir

Doris Hilpert ich nutze BASE seit jahren. bin sehr zufrieden
10. August um 12:48 · Gefällt mir · 1

- Über 70.000 „Gefällt mir“ in einer Woche
- Berichte in TV, Print, Blogs usw.

NEGATIV-BEISPIEL: MARKENBOTSCHAFTER

KRYPTONITE[®]



WEITERE PROBLEME...

- 1. Falsches Verständnis**
- 2. Passivität**
- 3. Unterschätzung des Aufwands**
- 4. Rechtliches**

**SOLL ALSO DOCH LIEBER AUF
SOCIAL MEDIA VERZICHTET
WERDEN?**

Nein.

**IST SOCIAL MEDIA NUR WAS
FÜR KONZERNE?**

Nein.



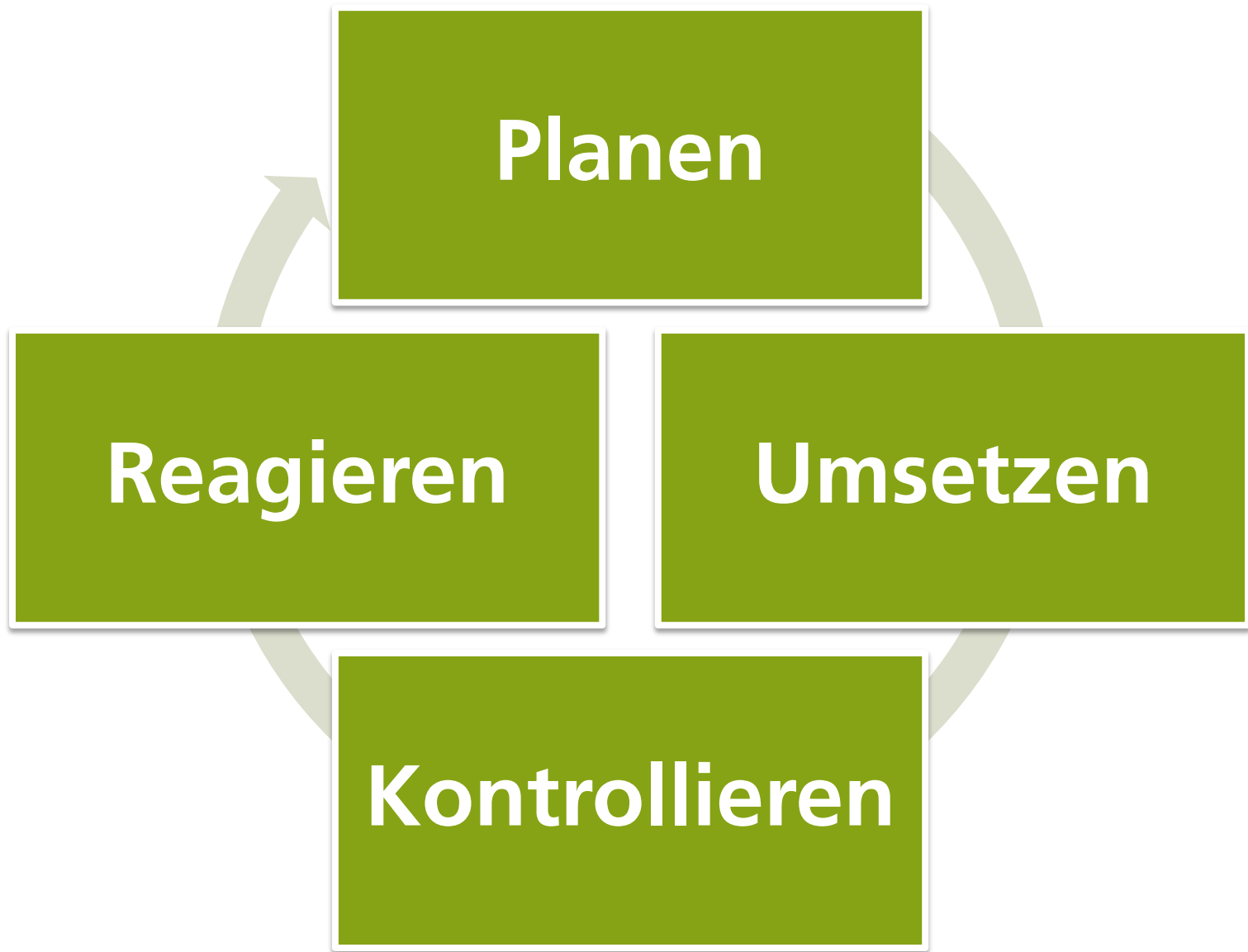
Schwarzwälder Bote
Die große Zeitung in Baden-Württemberg

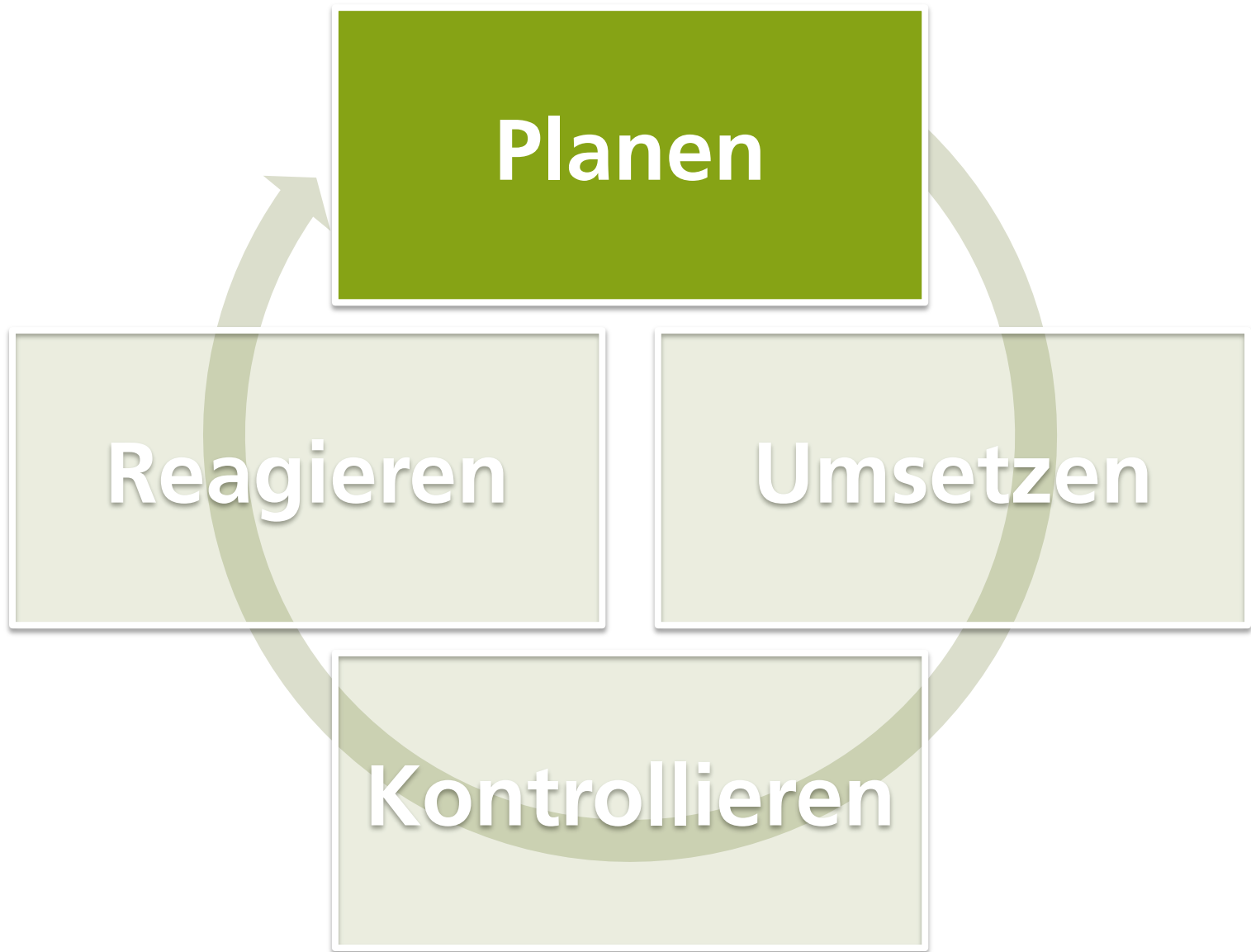


chalewa vital



**WIE NUTZT MAN SOCIAL
MEDIA ERFOLGREICH?**





Was möchte ich erreichen?

Wen möchte ich erreichen?

Wo ist meine Zielgruppe?

Welche Botschaften will ich vermitteln?

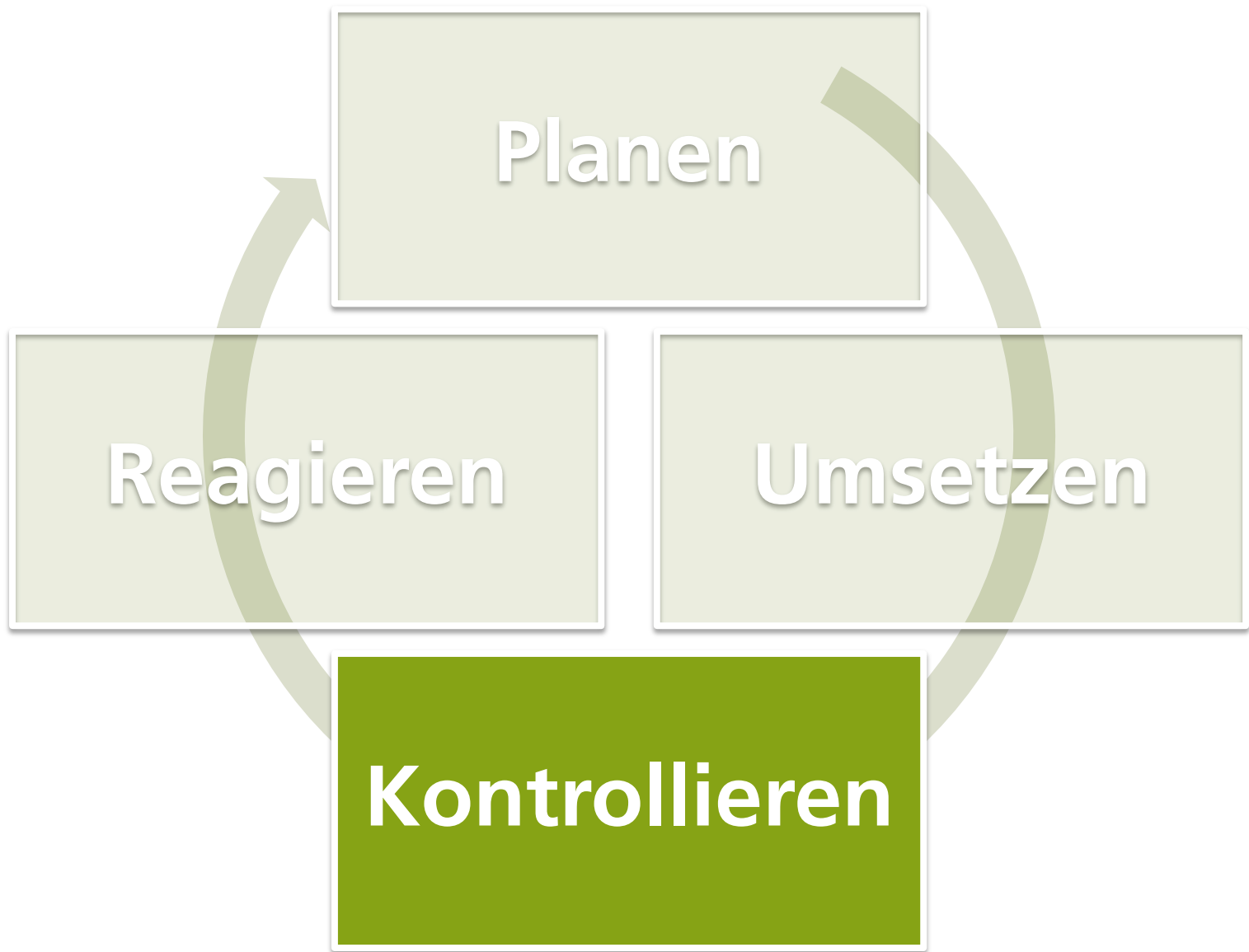


Seien Sie interessant.

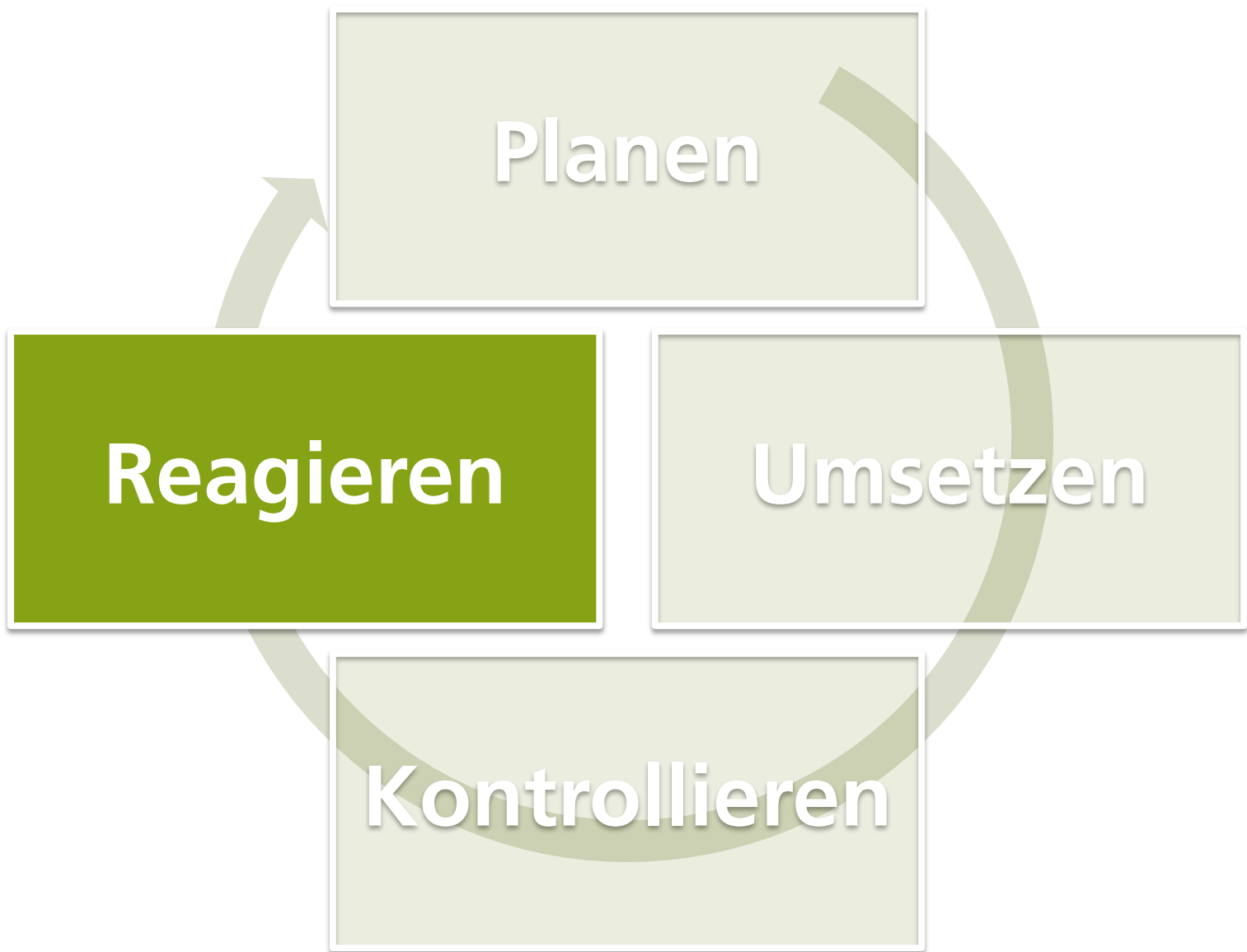
Seien Sie verständlich.

Seien Sie authentisch.

Seien Sie verständnisvoll.



Wie messe ich den Erfolg?



Seien Sie lernbereit.

UND NUN?

IST SOCIAL MEDIA TOLL UND
UNBEDINGT NÖTIG?

ODER ZU JUNG UND ZU
GEFÄHRLICH?

**Social Media ist toll und nicht zu jung.
„Schlecht gemacht“ aber ziemlich riskant.**

**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT.**



Andreas Roppelt (B.A.)

M: 0176 24 26 22 69

E: ar@diemediengestalten.de

W: www.diemediengestalten.de

Auch zu finden bei **XING**[®]



Frank Rapp (B.A.)

M: 0173 683 63 27

E: info@frankrapp.de

W: www.frankrapp.de

Auch zu finden bei **XING**[®]