

Was für einen Nutzen haben die Social Media für die Corporate Communications?



Dr. Guido Keel

Dozent und Medienwissenschaftler ZHAW



Beat Z'graggen

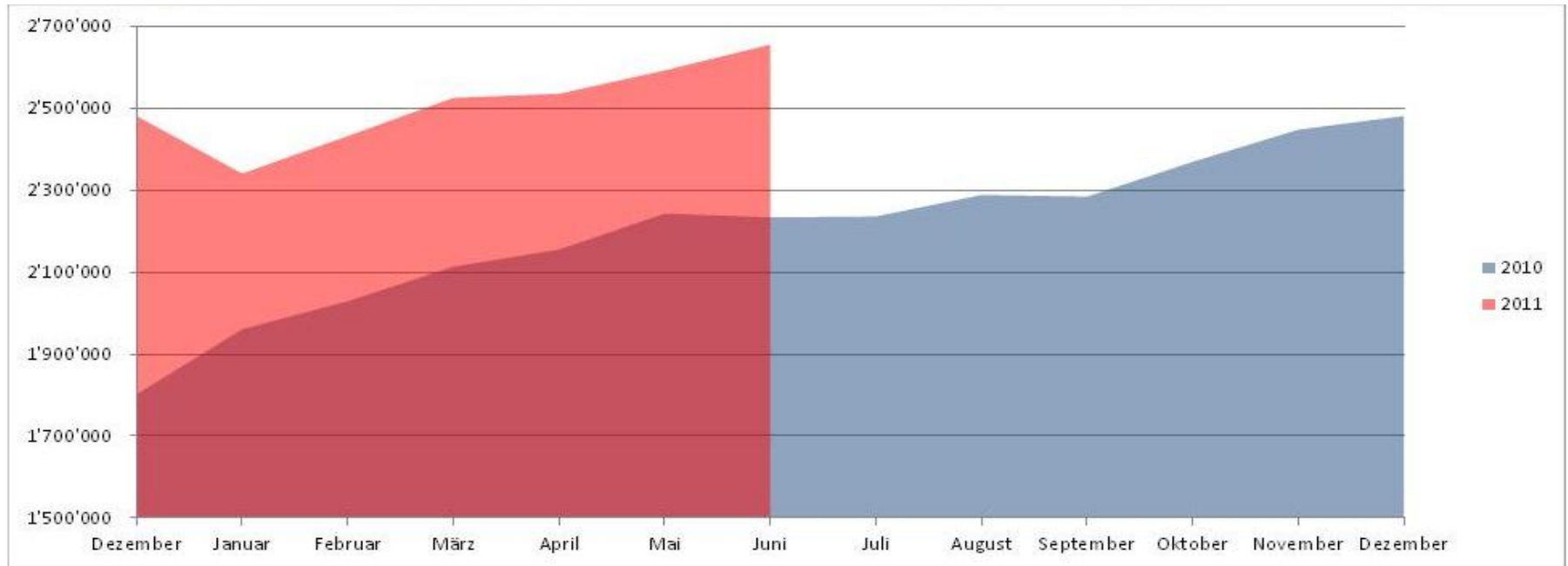
Experte Online-Marketing



Roman Probst

Experte für weltweite Übersetzungen
und Sprachadaptationen

Wo sich Ihre Kunden tummeln



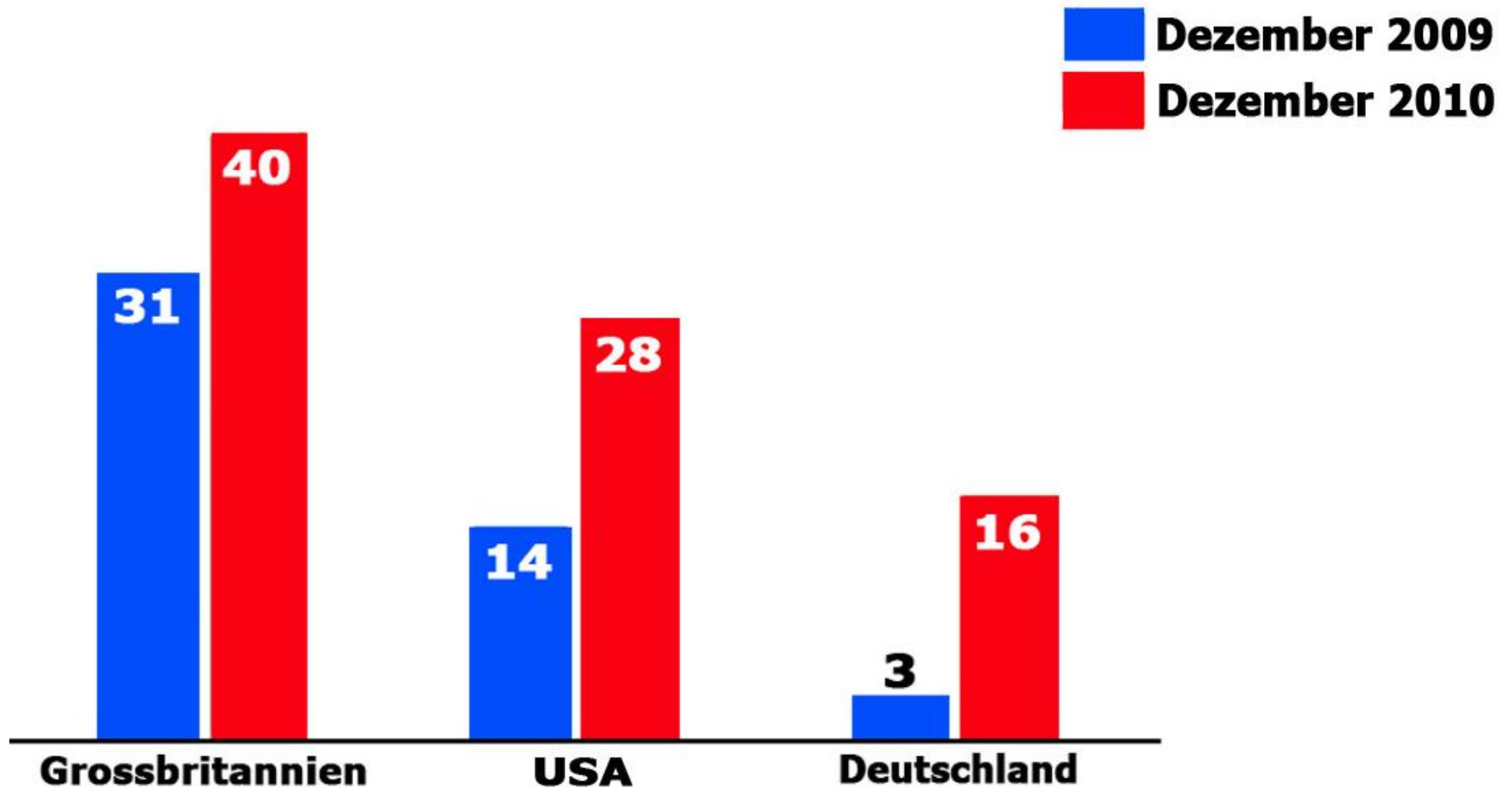
Quelle: Hutter Consult GmbH

- 🌐 2,7 Millionen Schweizer Facebook-Nutzer
- 🌐 400 Millionen Suchanfragen pro Monat

User wählen, was sie wollen



Facebook: Anteil der Online-Werbung

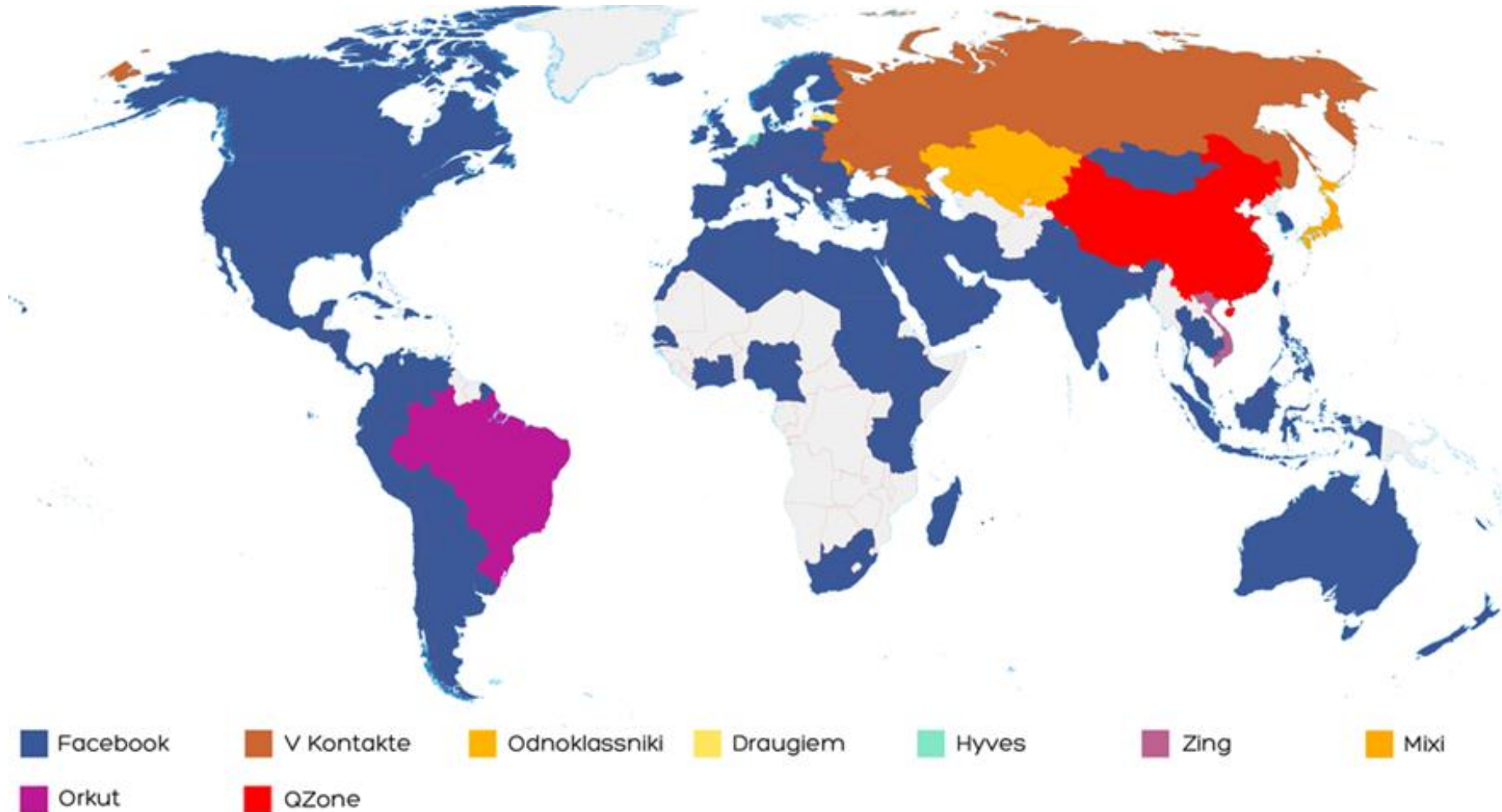


Quelle: Comscore

Crossmediale Kommunikation als Beeinflusser des Users



Führende Social Networks



Quelle: Vincenzo Cosenza, Dezember 2010

Welche Strategie?

| | |
|---|---|
| <p>12 %</p> <p>Sender Brands: Push-Strategie</p> <p>Rolle von Facebook: Kanal für alle, die mehr wissen wollen.</p> <p>Rolle der Marke: Wissenswerte Informationen bieten.</p> <p>Rolle der User: Informiert werden und liken.</p> | <p>12 %</p> <p>Host Brands: Pull-Strategie</p> <p>Rolle von Facebook: Fans, Likers verbinden.</p> <p>Rolle der Marke: interessanten Input geben.</p> <p>Rolle der User: Fan-Statements machen.</p> |
| <p>13 %</p> <p>Service Brands: Interaktions-Strategie</p> <p>Rolle von Facebook: Service-Kanal.</p> <p>Rolle der Marke: Fans als Kunden Hilfestellung geben.</p> <p>Rolle der User: Informationen und Hilfe finden.</p> | <p>60 %</p> <p>Friend Brands: Interaktions-Strategie</p> <p>Rolle von Facebook: Möglichkeit wirklich in Kontakt zu treten.</p> <p>Rolle der Marke: Zuhören, fragen, antworten, interagieren.</p> <p>Rolle der User: Geschätzter/ ernst genommener Partner.</p> |

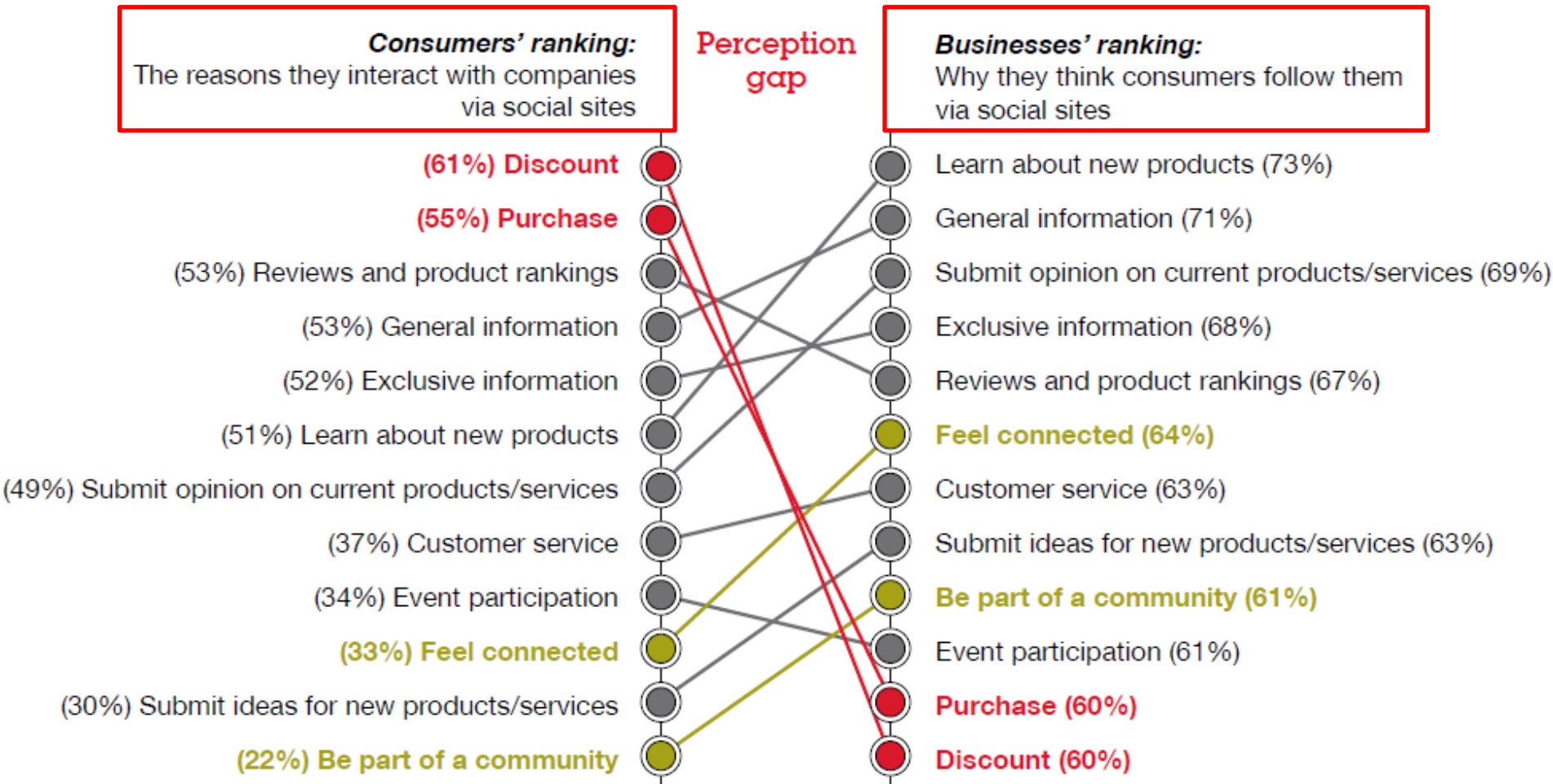
Quelle: Trendreport 2011, 75 Facebook-Profile der 150 Top Werbespender deutsches Fernsehen

Ohne Nutzen keine Nutzer – ohne Nutzer keinen Nutzen!

«Wer einen Fisch fangen will, muss wie ein Fisch
denken, nicht wie ein Fischer.»
(Indianische Weisheit)



Was nützt dies unserer Zielgruppe?

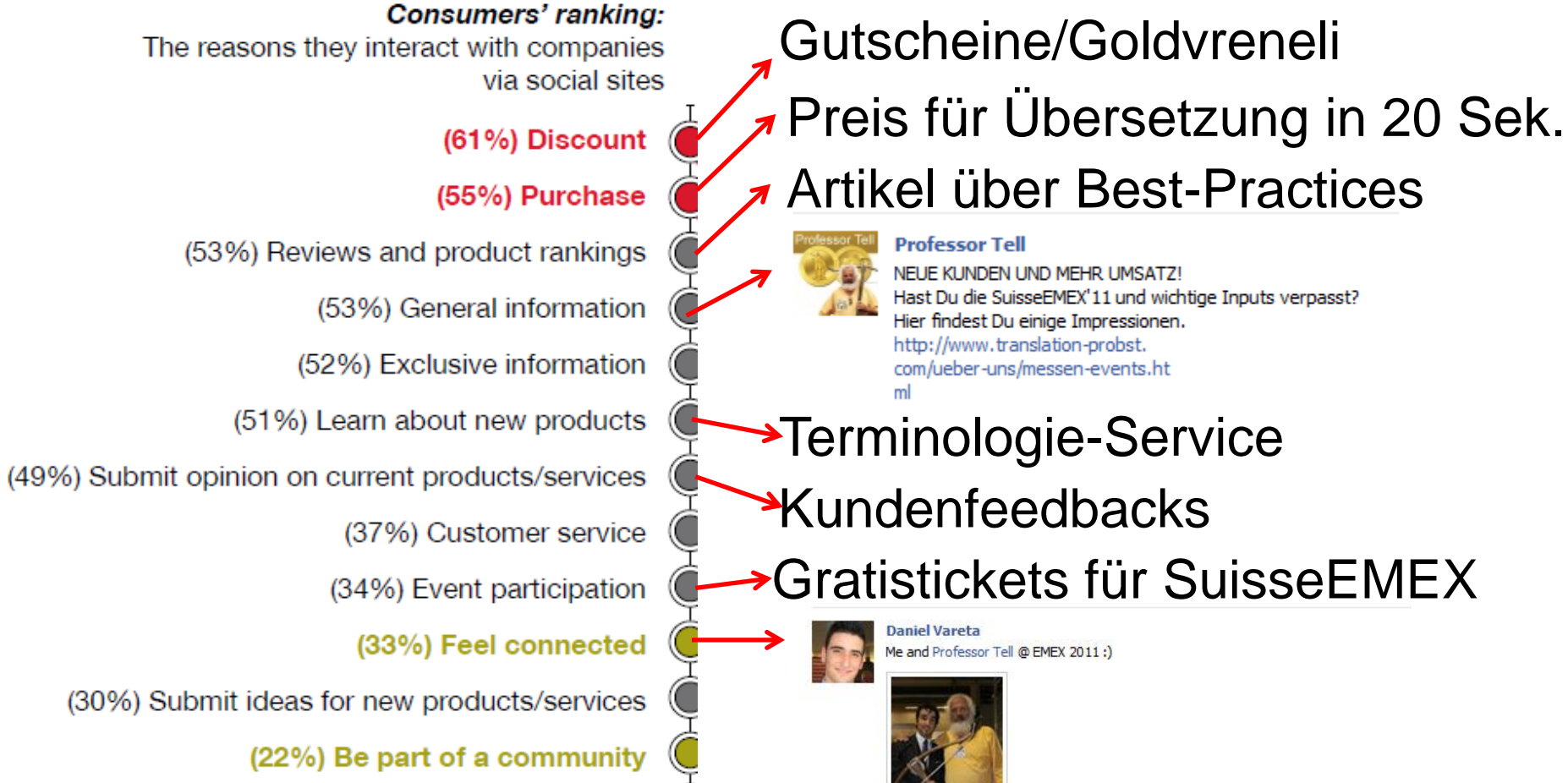


Quelle: IBM Institute for Business Value analysis. CRM Study 2011

Was nützt dies unserer Zielgruppe?

Consumers' ranking:

The reasons they interact with companies via social sites



Sympathieträger zur Kundenbindung

Professor Tell als

- Wiedererkennungswert
- Kundenbindungsinstrument

Professor Tell als Symbol für

- Qualitätsgarantie
- Swissness
- Vertrauen
- Treffsicherheit



User als Teil einer Community

Kundenbindung wird immer wertvoller.



Die Sprache des Kunden

Web-Suche-Interesse: urlaub, ferien

Weltweit, 2004 - heute

Kategorien: [Reisen](#), [Lokal](#), [Gesellschaft](#), [Unterhaltung](#), [Lifestyle](#), [Sport](#)

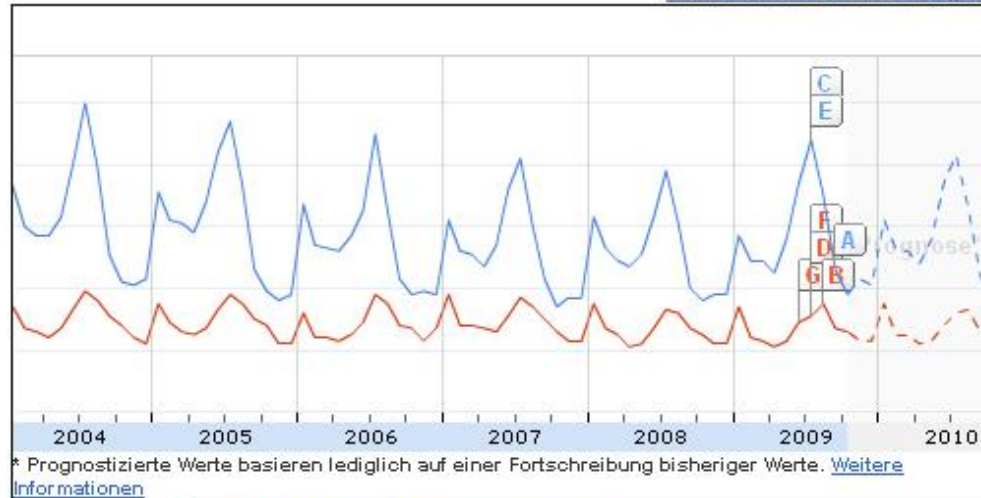
Gesamt



Interesse im zeitlichen Verlauf

Prognose Nachrichten

[Wie kann ich die Zahlen anzeigen?](#)



Zeigen Sie die weltweit am stärksten zunehmenden Suchar indem Sie die Suchbegriffe löschen.

- [A](#) Was kostet Urlaub im Ferienhaus?
- [B](#) Ferien ødelagt af cementblandere og vinkelslibere
- [C](#) Weitere Minister nutzten Dienstwagen im Urlaub
- [D](#) Schweinegrippe: Experte für Verlängerung der Ferien
- [E](#) Bernice Urlaub
- [F](#) Danskere tager arbejdet med på ferien
- [G](#) Uvejr får campister til at udskyde ferien

Neul

Neul [Dieses Diagramm einbetten](#)

Regionales Interesse

urlaub

1. [Deutschland](#)
2. [Österreich](#)
3. [Schweiz](#)



Dem User Wissen anbieten

Positives Beispiel



Swiss International Air Lines

Last call for bargain hunters: the big, wide world is waiting! New York, for instance. New York and many further of our destinations have rarely been so affordable.

Zurich - New York from 657 CHF
Basel - Los Angeles from 964 CHF
Geneva - Bangkok from 899 CHF
Lugano - Delhi from 799 CHF
<http://bit.ly/nYPeBn>
Away you go and enjoy your trip!

Wie nutzen Sie das Potential?

2,4 Millionen

Schweizer

Auszug aus <http://www.youtube.com/watch?v=p574se4oxB4>

Was für einen Nutzen haben die Social Media für die Corporate Communications?



Dr. Guido Keel

Dozent und Medienwissenschaftler ZHAW



Beat Z'graggen

Experte Online-Marketing



Roman Probst

Experte für weltweite Übersetzungen
und Sprachadaptationen