

LEITFADEN

# Einführung in soziale Netzwerke

Ein Leitfaden zum Einstieg in soziale Medien



# Einführung in soziale Netzwerke

## Ein Leitfaden zum Einstieg in soziale Medien

### Erste Schritte

Die rapide wachsende Zahl an sozialen Netzwerken macht die Entscheidung, auf welche man sich als Unternehmen konzentrieren soll, nicht ganz einfach. Weil sich die Social Networks voneinander unterscheiden, sind auch für jedes ganz spezielle Inhalte und eigene Strategien für das jeweilige Zielpublikum erforderlich.

Unternehmen, die Ihre Präsenz in sozialen Medien verbessern möchten, müssen die beliebten sozialen Netzwerke optimal nutzen, um einen besseren Kontakt zu Bestands- und potenziellen Kunden herzustellen.

**Vor dem Einstieg in soziale Netzwerke sollten sich Unternehmen mit folgenden Punkten vertraut machen:**

- Welches sind heute die beliebtesten sozialen Netzwerke?
- Wie lassen sich diese sozialen Netzwerke am besten für geschäftliche Zwecke nutzen?
- Wie können Unternehmen über diese Netzwerke mit Kunden in Kontakt treten?

### Facebook

Facebook ist mit über 1 Milliarde Benutzern mittlerweile das größte soziale Netzwerk der Welt. Die Facebook-Benutzer verfügen über verschiedenste demografische Merkmale. Über das beliebte Netzwerk werden Inhalte mit Familienmitgliedern, Freunden und Kollegen geteilt.

Seit der Einführung von Facebook-Seiten ist das Netzwerk für Unternehmen noch wichtiger. Immer mehr Unternehmen nutzen Facebook-Seiten zur Optimierung von Marketingaktionen und für die Kundenbindung.

**Bei der Nutzung von Facebook-Seiten als Unternehmen sind folgende Punkte wichtig:**

- Mit Facebook-Seiten steigern Sie Ihren Bekanntheitsgrad, bewerben Kampagnen und pflegen mit Ihren Kunden einen ständigen Austausch.
- Facebook-Seiten bieten Kunden, Anbietern und sogar Mitarbeitern eine zentrale Anlaufstelle zur Kommunikation mit einem Unternehmen.
- Facebook-Seiten können auch für den Kundenservice und für Produkt-Feedback genutzt werden.

### Anwendungsfall

Mountain Equipment Coop (MEC) hat gerade eine neue Kollektion mit Campingausrüstung auf den Markt gebracht und deshalb ein Foto auf seiner Facebook-Seite gepostet. Um die Kundenbindung und den Bekanntheitsgrad der Kampagne zu steigern, veranstaltet MEC einen Wettbewerb für seine Fans. Hierbei sind diese aufgefordert, Fotos von sich mit der Campingausrüstung von MEC posten. Sobald diese Fotos mit den Freunden der Fans geteilt werden, erreicht die Kampagne von MEC ein neues Zielpublikum.



## Twitter

Twitter ist ein offenes soziales Netzwerk mit 200 Millionen Benutzern. Die Kommunikation erfolgt in kurzen Nachrichten (Tweets) von höchstens 140 Zeichen. Über Twitter stehen die Menschen mit Einzelpersonen und Unternehmen in Kontakt. Twitter wird verwendet, um interessante Neuigkeiten oder Aktuelles zum Unternehmen mitzuteilen. Fans folgen über Twitter beispielsweise ihren Lieblingsstars.

Twitter bietet Unternehmen und Geschäftsleuten die Möglichkeit, Beziehungen aufzubauen, Inhalte zu teilen und geschäftliche Kontakte zu pflegen.

### Bei der Nutzung von Twitter sind folgende Punkte wichtig:

- Twitter bietet auch spezielle Funktionen, z. B. Twitter-Listen, mit denen Sie verfolgen können, was unterschiedliche Personengruppen über Ihr Unternehmen, Ihre Branche oder sogar über Ihre Mitbewerber zu sagen haben.
- Der erfolgreichste Tweet ist eine Story und kein Verkaufsangebot.
- Twitter kann auch für den Kundendienst verwendet werden, da Kunden einen direkten Kontakt zum Unternehmen haben.
- Unternehmen können gesponserte Tweets zu ihrem Vorteil nutzen. Hierbei handelt es sich um einen kostenpflichtigen Werbeservice. Mit diesem werden Twitter-Benutzer nach ihrem Standort, ihren demografischen Informationen und nach ihrer mobilen Plattform angesprochen.

### Anwendungsfall

Eine Personalabteilung verfügt über mehrere neue Stellenangebote. Damit sie so viele potenzielle Kandidaten wie möglich erreicht (und so die Chancen auf best-qualifizierte Bewerber erhöht), nutzt sie Twitter. Die Stellenangebote werden den Followern in Tweets inklusive relevanter und beliebter Hashtags kommuniziert. Dadurch erweitert die Personalabteilung ihre Reichweite weit über herkömmliche Kanäle mit Stellenangeboten hinaus.



## Google+

Google+ ist mit über 300 Millionen aktiven Benutzern mittlerweile zu einem der am schnellsten wachsenden Social Networks geworden. Bei der Mehrzahl der Benutzer handelt es sich um junge Berufstätige, aber dieser Trend verändert sich. Immer mehr Unternehmen bewerben ihre Marke mittlerweile über Google+.

Fügen Sie Ihrem Konto bei Google+ Kontakte hinzu, indem Sie in Google+ suchen oder ihre E-Mail-Kontakte importieren. Teilen Sie Fotos, Videos und Statusaktualisierungen mit beliebigen Personen ganz nach Wunsch in Google+. Da Google+ zur Google Familie gehört, können Benutzer die leistungsstarken Funktionen von Google im gesamten Web verwenden, u. a. in YouTube, Blogger und Gmail. Statt der einfachen Weitergabe von Nachrichten können Unternehmen und Geschäftsleute die Google+ Seiten zur direkten Kommunikation mit ihrer Kern-Community verwenden.

### Bei der Nutzung von Google+ sind folgende Punkte wichtig:

- Mit Google+ Kreisen können Sie zielgerichtete Nachrichten verfassen und spezifische Informationen an die Personen weitergeben, die daran besonders interessiert sind.
- Da Google den Suchmaschinenbereich dominiert, werden Unternehmen anhand von Google+ Seiten in Google besser gefunden.
- Mit dem Videochat-Forum Google Hangouts nehmen Sie mit Ihren Kunden, Kollegen oder neuen Kontakten direkt Verbindung auf.

### Anwendungsfall

Google Hangouts bietet Unternehmen einen ganz besonderen Kanal für offene Gespräche mit Kunden in Echtzeit. Dell nutzte Hangouts für das Hosting eines Live-Video-Streams zu einer Produkteinführung. Im Anschluss konnten Kunden und interessierte Käufer Fragen stellen und erhielten Antworten.

## LinkedIn

LinkedIn ist mit über 250 Millionen Benutzern mittlerweile zum größten professionellen Netzwerk der Welt geworden. Einzelne Geschäftsleute können ihr Netzwerk mit LinkedIn erweitern und Stellenangebote ansehen. Hersteller und Unternehmen können ihre Internetpräsenz durch LinkedIn-Unternehmensseiten verbessern. Einzelpersonen können Unternehmensseiten auf LinkedIn folgen und so stets über neue Entwicklungen in Unternehmen informiert bleiben. Sie können Produkte und Dienstleistungen vergleichen und potenzielle Geschäftschancen ermitteln. LinkedIn bietet einen anerkannten Kanal für Stellenangebote, hat sich aber mittlerweile auch zu einer viel genutzten Content-Marketing-Plattform entwickelt.

### Bei der Nutzung von LinkedIn sind folgende Punkte wichtig:

- Ihr LinkedIn-Profil ist ein online abrufbarer Lebenslauf, in dem Sie Ihre berufliche Kompetenz, Ihre Erfahrung und Ihre Ausbildung darlegen.
- Mit den LinkedIn-Unternehmensseiten erhalten Sie als Unternehmen hervorragende Möglichkeiten, sich über das größte Online-Netzwerk mit Jobsuchenden, Mitarbeitern, potenziellen Kunden und Partnern zu verbinden.
- Einzelpersonen und Unternehmen können relevante Tipps, Best Practices und Einblicke in die Branche geben. Diese werden von ihren Kontakten wiederum in deren jeweiligen Netzwerken weitergegeben.
- Vertriebstteams können über die leistungsstarken Suchmöglichkeiten von LinkedIn neue Leads ermitteln und mit Vordenkern und einflussreichen Persönlichkeiten der Branche Kontakt aufnehmen.

### Anwendungsfall

Ähnlich wie bei Twitter können Personalabteilungen das riesige Netzwerk von Geschäftsleuten in LinkedIn nutzen, um Stellenangebote ihres Unternehmens auf ihrer Unternehmensseite zu posten. Arbeitssuchende können diese Stellenangebote teilen und interessierte Kandidaten können sich direkt an eine Kontaktperson im Unternehmen wenden. Mit LinkedIn sparen Personalabteilungen zudem Zeit, indem sie es für den Auswahlvorgang nutzen. Dazu müssen sie lediglich die Profile potenzieller Kandidaten überprüfen.



## Instagram

Auf Instagram werden täglich über 55 Millionen Fotos geteilt. Das soziale Netzwerk für Mobilgeräte funktioniert wie folgt: Die Benutzer machen mit ihrem Smartphone ein Foto oder Video, wählen einen zur Szene oder Laune passenden Filter aus und teilen es dann mit anderen Instagram-Benutzern. Das Ergebnis: Instagram bietet Unternehmen eine wertvolle Chance, sich mit Millionen anderen Benutzern auf einfache, visuelle und effiziente Weise zu verbinden. Mit Instagram können Unternehmen aller Größen in Kontakt mit ihrer Community treten. So bewerben sie ihre Marke, geben aber auch Einblicke in das Wesen und die Kultur des Unternehmens.

### Bei der Nutzung von Instagram sind folgende Punkte wichtig:

- Instagram-Benutzer können Unternehmen folgen und erhalten so ganz besondere Einblicke hinter die Kulissen der Firma und in die Unternehmenskultur.
- Instagram ist ein Medium, das sich für eine Produktvorschau oder zum Hervorheben neuer Produkte, Services und Trends eignet. Auch die neueste digitale Kampagne lässt sich damit bewerben.
- Da Instagram die Erstellung eigener Inhalte durch Benutzer kinderleicht macht, eignet sich die Plattform auch ideal für das Hosting von Fan-Fotos oder Video-Wettbewerben.
- Benutzer können ihre Instagram-Inhalte auf Facebook, Twitter, Tumblr und Foursquare posten, wodurch sich die Reichweite jedes Posts erhöht.

### Anwendungsfall

Frank and Oak ist ein Online-Händler für Bekleidung und veranstaltete kürzlich auf Instagram einen Wettbewerb für seine Fans. Die Fans wurden aufgefordert, ein Bild von ihrem Arbeitsplatz zu machen, in der Beschreibung des Fotos einen Tag mit dem Instagram-Profil von Frank and Oak anzugeben und es anschließend in ihrem Instagram-Konto zu veröffentlichen. Dadurch stieg der Bekanntheitsgrad von Frank and Oak auf Instagram, aber auch auf anderen sozialen Netzwerken, über die diese Instagram-Fotos geteilt wurden.



## YouTube

YouTube ist das weltweit größte soziale Netzwerk zum Teilen von Videos. Die Videos werden monatlich von über 1 Milliarde einzelner Besucher gesehen. Die Benutzer können Videos betrachten, mit „Gefällt mir“ bewerten, kommentieren, als Favoriten speichern und mit ihren Freunden teilen. Aufgrund dieser Möglichkeiten ist YouTube für Benutzer besonders attraktiv. Ein großer Vorteil sind zudem die einzigartigen Inhalte und der Dialog in beide Richtungen. Im herkömmlichen Fernsehen ist weder eine solche Interaktion noch ein derartiges Engagement möglich, was die Beliebtheit weiter steigert. YouTube ist für Unternehmen eine sehr effiziente Plattform, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten und diese für ihre Produkte zu begeistern.

### Bei der Nutzung von YouTube sind folgende Punkte wichtig:

- YouTube ist kostenlos und einfach zu verwenden. So wird es zum idealen Tool für Werbung – vor allem für kleine Unternehmen.
- Unternehmen können sich einen eigenen YouTube-Kanal einrichten, der dann zu einem effizienten Marketingtool wird.
- Vertriebs- und Marketingteams können YouTube verwenden, um Benutzer über Produkte, Dienstleistungen und künftige Veröffentlichungen zu informieren.

### Anwendungsfall

Roland ist ein Hersteller von Musikinstrumenten und brachte erst kürzlich eine neue Reihe von Musikinstrumenten auf den Markt. Die Werbekampagne wurde hauptsächlich über YouTube durchgeführt. Roland veröffentlichte eine Reihe von Videos, in denen die einzelnen Produkte erläutert und vorgeführt wurden. Diese Videos wurden nicht nur als Werbematerial geteilt, sondern dienten auch als sinnvolles Schulungsmaterial für das Zielpublikum.

## Pinterest

Pinterest verfügt über mehr als 70 Millionen Benutzer. Mit monatlich über 2,5 Milliarden Seitenaufrufen gehört es heute ebenfalls zu den beliebtesten Social Networks. Mit Pinterest können Einzelpersonen Bilder und Videos in ihren individuellen visuellen Sammlungen, den Pinnwänden, organisieren. Die Benutzer können dann Pinnwände mit Design-Inspirationen und ihren Lieblingsprodukten erstellen. Sie können öffentliche Pins durchsuchen und Pinnwänden folgen, die von anderen Benutzern erstellt wurden.

### Bei der Nutzung von Pinterest sind folgende Punkte wichtig:

- Da der durchschnittliche Pinterest-Benutzer pro Besuch über 15 Minuten auf der Website verbringt, kann Pinterest für Unternehmen einen echten Mehrwert bieten. Mit diesem einfachen Tool können Sie Kunden effizient für Ihr Unternehmen begeistern.
- Pinterest eignet sich ideal für Wettbewerbe, weil das Netzwerk die Erstellung von Inhalten durch Benutzer sehr einfach gestaltet. Mit Foto-Pin-Wettbewerben können Unternehmen ihre Follower beispielsweise dazu auffordern, zu zeigen, wie sie ihre Produkte auf kreative Weise nutzen.

#### Anwendungsfall

Airbnb ist ein gemeinschaftlicher Online-Marktplatz zur Vermittlung und Buchung von Unterkünften auf der ganzen Welt. Das Unternehmen veranstaltete erst kürzlich einen Wettbewerb, bei dem der Preis eine kostenlose Reise für einen ihrer Pinterest-Follower war. Für die Teilnahme am Wettbewerb sollten die Follower Bilder aller ihrer gewünschten Reiseziele pinnen. Wurde beim Pin-Vorgang Airbnb als Tag verwendet, nahmen die Follower am Wettbewerb teil. Durch das Teilen ihrer gepinnnten Bilder in anderen sozialen Netzwerken stiegen die Gewinnchancen. Airbnb gewann dadurch mehr Follower auf Pinterest. Zudem wurde der Wettbewerb in anderen Netzwerken, z. B. auf Twitter und Facebook, geteilt.

## Foursquare

Foursquare ist eine mobile Geostandort-App, mit der die Benutzer an verschiedenen Orten, z. B. Restaurants, Einzelhandelsgeschäften und beliebten Veranstaltungsorten, „einchecken“ können. Wenn ein Benutzer am Zielort ankommt, kann er mithilfe der Foursquare-App auf dem Mobiltelefon einchecken. Foursquare ist vor allem bei jungen Berufstätigen beliebt und hilft dabei, Einzelpersonen mit ihren Freunden und den von ihnen bevorzugten Orten zu verknüpfen.

Für Unternehmen bietet Foursquare ganz besondere Gelegenheiten zum zielgerichteten Marketing und für die Pflege von Kundenbeziehungen. Über 1,6 Millionen Unternehmen nutzen die Händlerplattform von Foursquare. Sie können dabei einen Eintrag bei Foursquare erstellen oder in Besitz nehmen. So erzielen sie einen besseren Bekanntheitsgrad und treten in Kontakt mit ihren Kunden.

### Bei der Nutzung von Foursquare sind folgende Punkte wichtig:

- Foursquare ist ein effizientes Tool, um Tipps und Feedback von Kunden zu bekommen, die diese nach dem Einchecken in Restaurants und Geschäften abgeben.
- Unternehmen können jedoch auch Vertriebs- und Marketingvorhaben umsetzen, indem bestimmte Produkte geteilt oder vorgestellt werden.
- Unternehmen können auch „Specials“ erstellen. Diese werden Foursquare-Benutzern angezeigt, die sich in der Nachbarschaft befinden, und dienen als Anreiz, ein bestimmtes Geschäft zu besuchen.

#### Anwendungsfall

Luxushotels wie das Wynn Las Vegas nutzen Foursquare zur Verbesserung des generellen Service in ihren Hotels. So bot die Hotelgruppe vor Kurzem eine Werbeaktion über Foursquare an: Die Gäste wurden dazu aufgefordert, in das Hotelprofil auf Foursquare einzuchecken. Nach dem Einchecken erhielten die Gäste gratis ein Glas Champagner.

## **Tumblr**

Tumblr ist eine Publishing-Plattform, die über 160 Millionen Blogs hostet. Mit der einfach zu nutzenden Blogging-Plattform zeigt Tumblr beispielhaft, welche Vorteile sich durch das Teilen in Social Media ergeben. Unternehmen erhalten mit Tumblr eine leistungsstarke Publishing-Plattform.

Mit Tumblr können Unternehmen Inhalte teilen und anderen Blogs folgen. Marken können über die benutzerfreundliche Plattform ihre Geschichte durch Text, Fotos, Links und Videos erzählen.

### Bei der Nutzung von Tumblr sind folgende Punkte wichtig:

- Tumblr ist eine kostenlose und einfach zu verwendende Plattform. Hier können Unternehmen einen Firmenblog oder ihre Website hosten.
- Unternehmen können ihre Tumblr-Seite als Drehkreuz für Inhalte verwenden, auf dem Vertriebs- und Marketingabteilung Fotos neuer Produkte, Infografiken oder andere Werbeinhalte teilen können..

### Anwendungsfall

Die Nachrichtenwebsite Mashable verwendet die Tumblr-Plattform für ihren Unternehmensblog. Hier werden Einblicke in die Unternehmenskultur gegeben, wodurch die Online-Community aufgebaut wird und neue Follower dazukommen.

Erfahren Sie mehr mit der Hootsuite University

Weitere Informationen zum Einstieg in die wichtigsten sozialen Netzwerke von heute erhalten Sie im einfachen On-Demand-Videokurs der Hootsuite University. In 20 Minuten erfahren Sie, wie Sie soziale Medien am effizientesten nutzen können. Melden Sie sich an, um am Kurs teilzunehmen:  
[learn.hootsuite.com/courses/social-networks-for-organizations](https://learn.hootsuite.com/courses/social-networks-for-organizations)

# Über Hootsuite Enterprise

Beschleunigen Sie jetzt Ihr Social Business mit Hootsuite



Hootsuite Enterprise befähigt Organisationen Geschäftsstrategien für die Social Media-Ära umzusetzen. Als weltweit meist genutzte Plattform ermöglicht Hootsuite Enterprise global agierenden Unternehmen Social Media-Aktivitäten in unterschiedliche Teams, Abteilungen und Geschäftseinheiten zu skalieren. Unsere flexible Plattform unterstützt ein florierendes Ökosystem von Technologien, die es Unternehmen ermöglichen, Social Media in bestehende Systeme und Programme zu integrieren

Wir helfen dabei, tiefere und nachhaltige Beziehungen zu Kunden zu knüpfen und wertvolle Erkenntnisse aus Social Media-Daten zu ziehen. Innovationsgetrieben seit der ersten Stunde setzen wir uns für Unternehmen ein, die die Social Media-Landschaft erschließen wollen und sorgen durch Ausbildung und professionellen Service für ihren Erfolg.

Fragen Sie jetzt nach einer individuell zugeschnittenen Demo auf [enterprise.hootsuite.com](http://enterprise.hootsuite.com)

## 744 Unternehmen der Fortune 1000 vertrauen auf Hootsuite

