

A black and white photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark jacket and a light-colored, textured top. The phone is held in a way that the screen is visible, though the content is not clear. The background is blurred.

# IHR FIXSTERN IM DIGITALEN COSMOS

**Guidelines für Facebook und Co.: Erfolgreich in drei Schritten**

Warum Angst vor negativem Feedback auf Social Media unbegründet ist

**Vortragender - David Obererlacher, BA**

Wien, 06.03.2014

- **Kommunikationsverhalten** durch Social Media **verändert**:
  - Social Media sind nicht mehr nur Kaffeehaus – Tratsch & Klatsch
  - Social Media beeinflusst unser Kauf-, Wahl- und Kommunikationsverhalten
- Social Media in Unternehmen **kein »Versuchsfeld«** mehr
- **mobile Nutzung** steigt (»Internet on the Go«) → ständige Verfügbarkeit
  - neue Dienste: „Location-based-Services“
- Eine **Marke** kann nicht nicht auf Social Media vorkommen



Jetzt ist schon wieder was passiert...



Hast du schon gehört, dass...

Ich war dabei als...



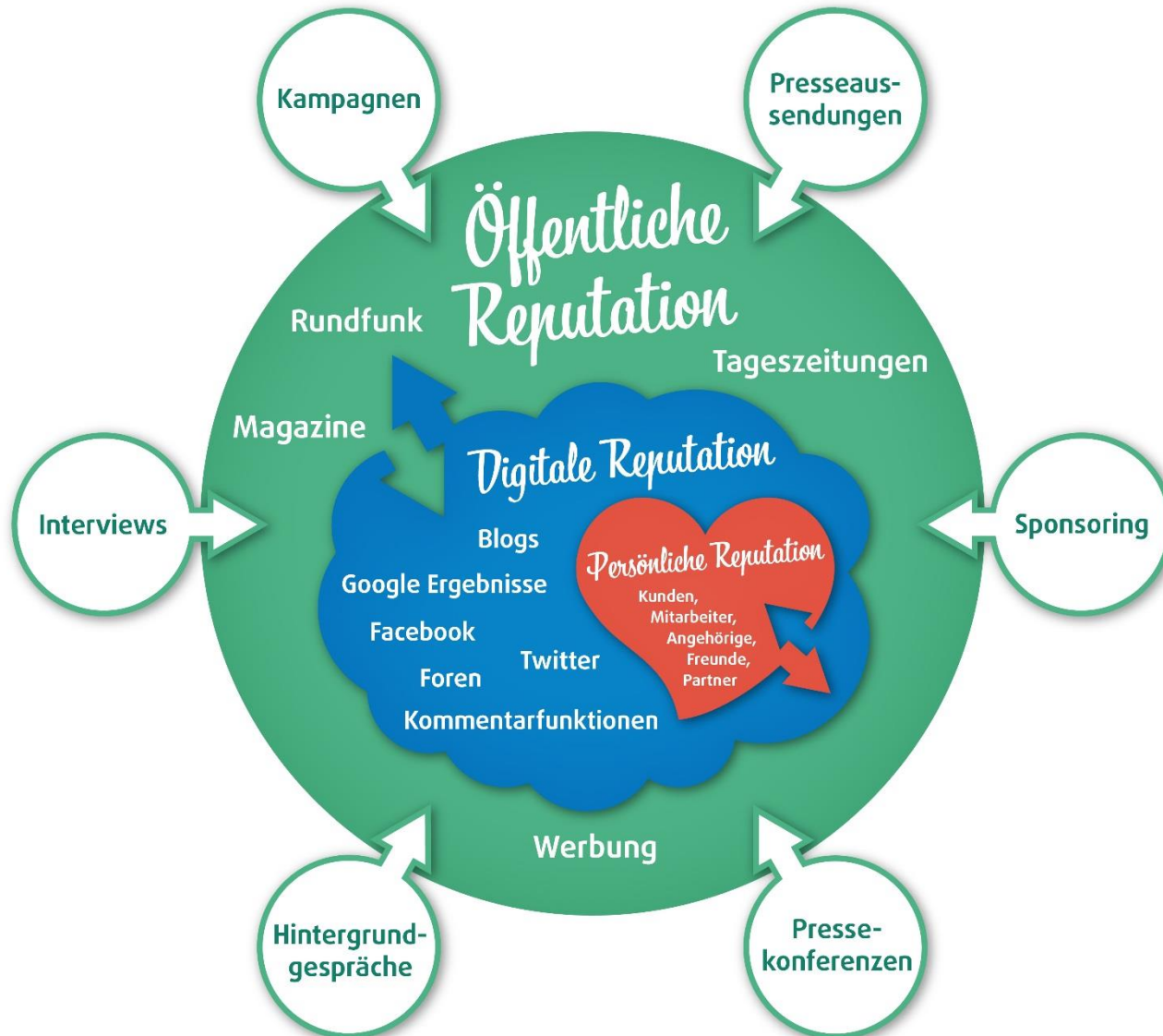


*„90 % of users trust peer recommendations ...“*

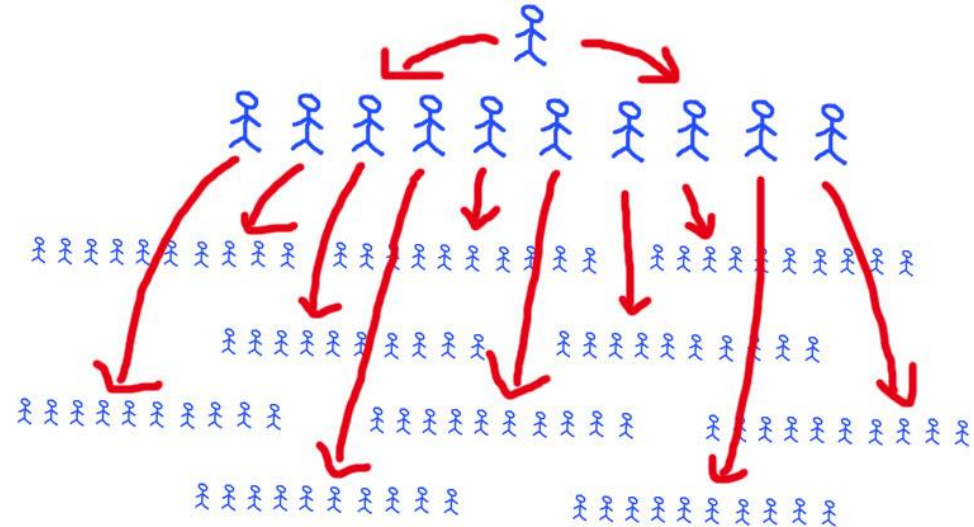
*„only 14 % trust advertisement ...“*

### Vorrangige **Social Network Ziele:**

- Fans dazu bringen, **positiv** über Service zu **sprechen**
- **Qualität** nicht nur bewerben, sondern feststellen lassen
- **Zensur vermeiden** (da es nichts zu verbergen gibt)



- Social Media sind **virale Kanäle** um auf Produkte, Leistungen, und Kompetenzen hinzuweisen.
- Das **Grundziel** sollte immer die **Reputation** sein!





in



**Don't!**



## Gewinnspiele in Facebook Applikationen vs. Chronik

# Wichtig!

Ziele im Auge behalten!

Was ist das Ziel?

- Community-Aktivierung /-Belohnung?
- Reichweite / Branding?
- Leadgenerierung?
- Verstärkung der Kampagne?
- Generierung von Feedback/Insights?
- Crowdsourcing?
- User Generated Content?



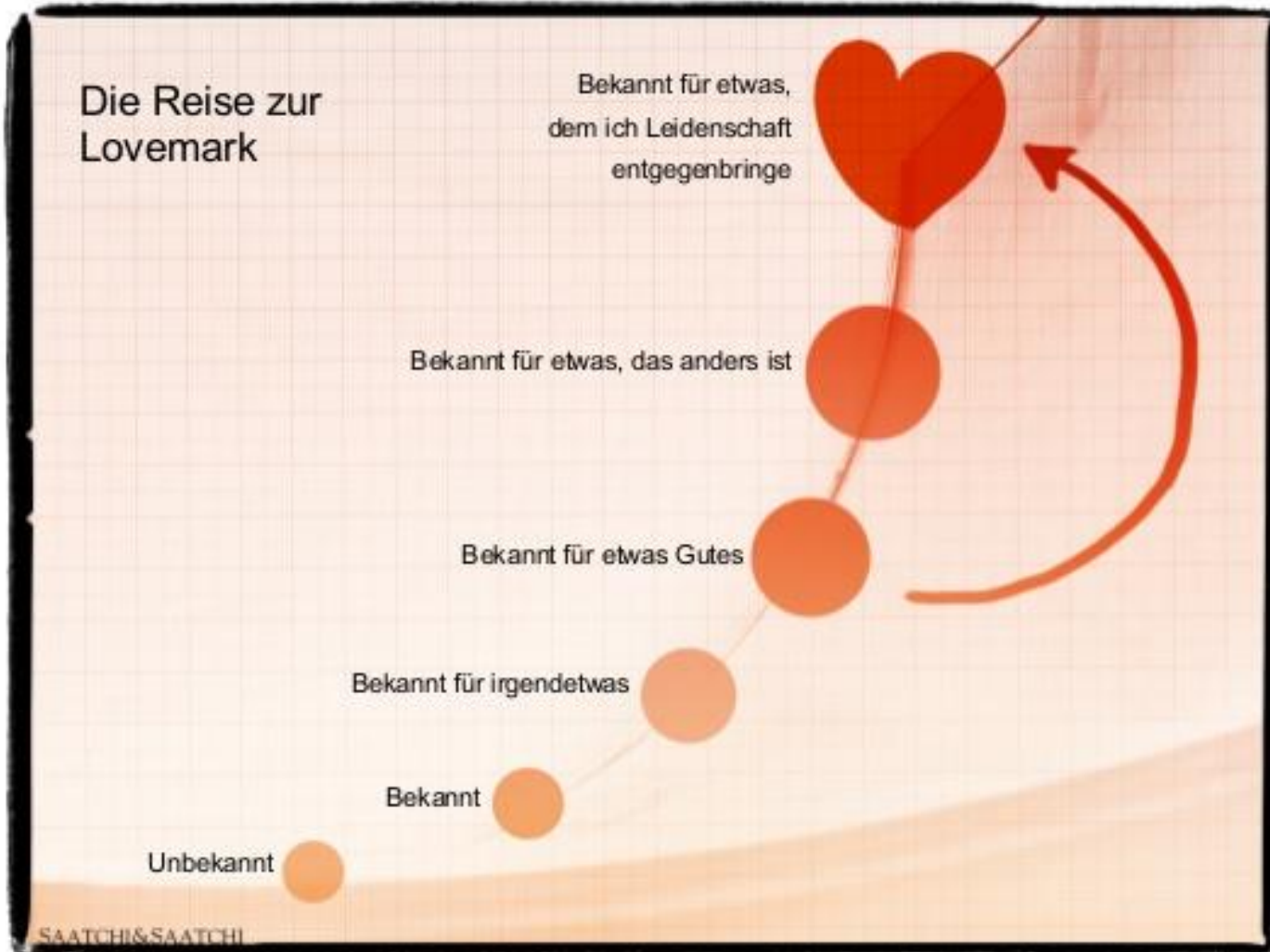
**Facebook und das Gewinnspiel sind nie  
das Ziel, nur das Mittel zur Zielerfüllung!**



Definieren Sie Ihre Ziele

Erarbeiten Sie eine Strategie und einen Redaktionsplan

Agieren sie auf Augenhöhe



- Status Quo erheben
  - Was machen Ihre Mitarbeiter?
  - Was macht die Branche?
  - Was gibt es schon über Ihr Unternehmen?
  - Wo kann ich mir notwendiges Know-How holen?
- JEDER will mehr verkaufen -> als Ziel nicht geeignet
- Servicetool? Employer Branding? Interne Kommunikation? Kundenbindung? etc, etc...
- Mitarbeiter einbeziehen!
- Allgemeinen Zugang (während der Arbeitszeit) ermöglichen oder verbieten?



- Welche Plattform eignet sich für Ihr Unternehmen?



- Welchen Stellenwert haben einzelne Plattformen in Österreich

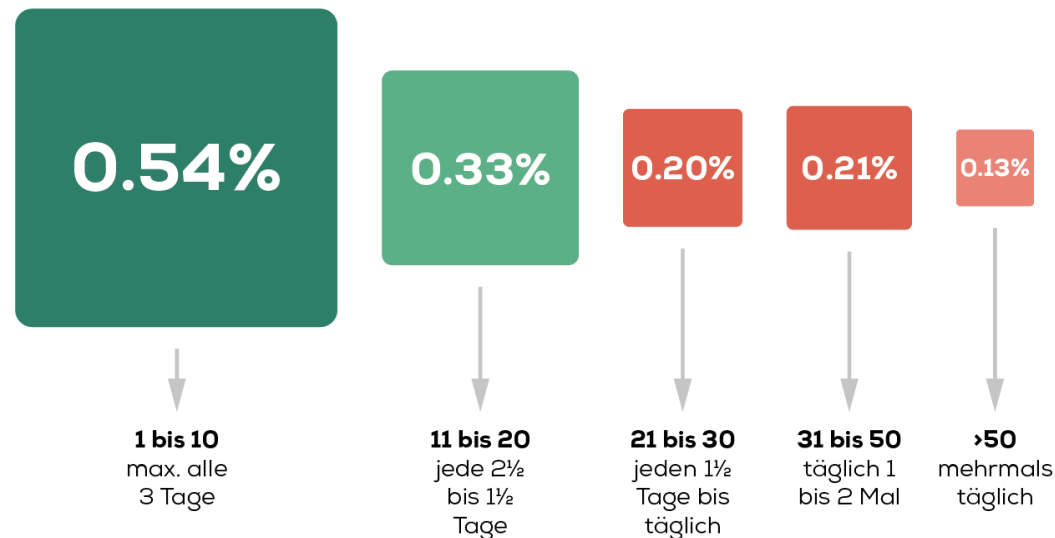


Datum	Thema	Posting / Anmerkungen
<b>Jänner</b>		
01.1.	Neujahr	
	Philipp Geburtstag	Geburtstag

## März

06.3.	E-Day	Wir sind dabei!
07.3.	Tag der gesunden Ernährung	Mittagessen
	Frühlingsevent	Kundenevent
21.3.	Weltschafttag / Frühlingsbeginn	
	Zeitungstellung	
29.3.	Geschäftszahlen	Wir waren sehr erfolgreich
07.3.	Tag der gesunden Ernährung	Mittagessen
	Frühlingsevent	Kundenevent
21.3.	Weltschafttag / Frühlingsbeginn	
	Zeitungstellung	
29.3.	Geschäftszahlen	Wir waren sehr erfolgreich
<b>April</b>		
07.4.	Julia Geburtstag	Geburtstag
20.4.	Gründonnerstag oder Ostersonntag	
<b>Mai</b>		
04.5.	1. Sonntag im Mai = Weltlactag	
06.5. - 09.5.	Sissy, Rabi	Geburtstag

- Ausschlaggebend hierfür ist die **Viralität** von Social Media Aktivitäten. = prozentuelle Verhältnis der Reaktionen auf einen Beitrag (Likes, Comments, Shares) im Vergleich zur aktuellen Fanzahl der Seite.
- Die Durchschnittliche Viralität liegt bei ca. 0,23%.



Home Connect Discover Me Search

Following Followers Favorites Lists

**Tweet to Armin Wolf**

@ArminWolf

**Armin Wolf** ✓  
@ArminWolf  
TV-Journalist. Ja, ich arbeite im ORF. Nein, das ist kein ORF-Account. Die Meinungen hier sind die meinen. Vienna, Austria · about.me/arminwolf

26,088 TWEETS 429 FOLLOWING 100,311 FOLLOWERS Following

Followed by Christian Loitz, Werner Reisinger, Roman David-Freihs! and 100+ others.

**Tweets** All / No replies

**Armin Wolf** @ArminWolf 24s  
Auch Probleme mit Studien- o. Schulzeiten für die Pensionsversicherung? ZIB2 sucht für Story heute Betroffene: [facebook.com/arminwolf.jour...](https://facebook.com/arminwolf.jour...)  
Expand Reply Retweet Favorite More

**Armin Wolf** @ArminWolf 53m  
Erster schwuler Mann, der sich in Montenegro (EU-Beitrittskandidat!) geoutet hatte, bekam nach jahrelanger Bedrohung jetzt Asyl in Kanada.





## Barack Obamas Fotos

[Zurück zum Album](#)

[Zurück](#) · [Weiter](#)



Gefällt mir · Kommentieren



**Barack Obama**

McKayla Maroney: "Did I just do the 'Not impressed' face with the President...?" Yes.

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 17. November 2012

👍 804.054 Personen gefällt das.

Album: Barack Obamas Fotos in Chronik-Fotos

Geteilt mit: Öffentlich

[Öffne Bildbetrachter](#)

[Heruntergeladen](#)

## Barack Obamas Fotos

[Zurück zum Album](#)

[Zurück](#) · [Weiter](#)



[Gefällt mir](#) [Kommentieren](#)



**Barack Obama**

Happy 70th, Mr. Vice President.

[Gefällt mir](#) · [Kommentieren](#) · [Teilen](#) · 20. November 2012

[👍](#) 805.833 Personen gefällt das.

Album: [Barack Obamas Fotos in Chronik-Fotos](#)

Geteilt mit: [🌐 Öffentlich](#)

[Öffne Bildbetrachter](#)

- Die 3 wichtigsten Merkmale:
  - **EINFACH**
  - **KONKRET**
  - **EMOTIONAL**



- oft kaum gemeinsam realisierbar – was auch gar nicht notwendig ist.
- Think outside the Box – Ein Team ist eine kreative Chance

## Barack Obamas Fotos

[Zurück zum Album](#)

[Zurück](#) · [Weiter](#)



[Gefällt mir](#) [Kommentieren](#)



**Barack Obama**

Four more years.

[Gefällt mir](#) · [Kommentieren](#) · [Teilen](#) · 7. November 2012

4.440.865 Personen gefällt das.

Album: Barack Obamas Fotos in Chronik-Fotos

Geteilt mit: Öffentlich

[Öffne Bildbetrachter](#)



**SPÖ**  
Diese Seite gefällt mir · 29. September

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

1.190 Personen gefällt das. Top-Kommentare

68 mal geteilt

**Erika Lachinger** Nicht unterkriegen lassen-wir brauchen die SPÖ  
Gefällt mir · Antworten · 31 · 29. September um 17:19 via Handy  
8 Antworten

**Andreas Brandstaetter** ich finde es traurig das es soviele menschen in österreich gibt die mit einer ausserst rechten partei (fpö) sympatisieren....ihr fpö wähler schauts doch mal genauer hin... permanent im braunen sumpf.. skandale, verurteilungen von euren abgeordneten, korruption, usw... ist es das was ihr wollt??  
Gefällt mir · Antworten · 41 · 29. September um 17:27  
12 Antworten

**Mohamed Lashin** ich war heute dabei und bleibe ich auch. I am from Austria



**NEOS - Das Neue Österreich**

Diese Seite gefällt mir · 30. September · Bearbeitet ·  
🕒 🌐

(Foto: Nicole Heiling Photography) — mit Arbenita Rrmoku hier: NEOS - Das Neue Österreich.

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

👍 Michael Fellner und 2.472 anderen  
gefällt das. Top-Kommentare ▾

💬 43 mal geteilt



**Robin Müller** „Nichts ist mächtiger als eine Idee, deren Zeit gekommen ist.“ Victor Hugo  
Gefällt mir · Antworten · 👍 47 · 30. September um 11:42



**Ralf Tometschek** Lasst Euch noch ein paar Pixel spenden, dann klappt 's auch mit dem Profil-Bild 😊  
Gratulation, und jetzt mutig anpacken.  
Gefällt mir · Antworten · 👍 10 · 30. September um 11:27



Antwort von NEOS - Das Neue Österreich · 5  
Antworten



**Johann Fuchs** Klar, mit 5 % kann man nicht die Welt retten, aber packt es an und in 5 Jahren stehen die Stimmen vom Stronach und BZÖ zur Disposition.

facebook  Startseite 🔒 ⚙️

**www.TierFreude.org** Eine Initiative von Seite erstellen

**So sehen glückliche Pferde aus ...**

**Ich bin gegen das Ponykarussell im Wiener Prater**

3.447 „Gefällt mir“-Angaben · 54 sprechen darüber

Gemeinschaft  
Stoppt gewerbliche Fahrbetriebe mit Pferden (Ponys) in Vergnügungs- und Freizeitparks!

Info – Änderung vorschlagen

Fotos 👍 3.447  
„Gefällt mir“-Angaben

facebook



**Merkur**  
Neu eingetroffen bei MERKUR: Hugo!  
Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Dienstag

**Merkur**  
Neu eingetroffen bei MERKUR: Hugo!  
Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Dienstag

Sandra Petrakovits und 329 anderen gefällt das.  
37 Mal geteilt

**Günter Fassl** schieab des in oasch, merkur.  
Dienstag um 09:58 · Gefällt mir

**Rosi Kl** nau nau nau ??? ( hab die kleine Flasche schon gekauft, leider ziemlich angezogener Preis , aber bei einem Modegetränk wohl so üblich ;-))  
Dienstag um 09:59 · Gefällt mir

**Günter Fassl** deine preise sind fast schon doppelt vom lidl und hofer..  
Dienstag um 10:00 · Gefällt mir

**Marco von Osterman** Also was für ordinäre Ausdrücke Sie verwenden Herr Fassl.  
Dienstag um 10:00 · Gefällt mir nicht mehr · 11

**Rosi Kl** Herr Fassl, dann gehen Sie doch zum hofer und Lidl.... und nerven Sie uns nicht !!!  
Dienstag um 10:01 · Gefällt mir nicht mehr · 17

**Ines Isabella** Was genau is das?  
Dienstag um 10:02 · Gefällt mir

**Stefan Höglinger** sehr "gepflegte" Ausdrucksweise hier \*kopfschüttel\*  
Dienstag um 10:02 · Gefällt mir · 1

**Merkur** Liebe Frau Ines Isabella, hierbei handelt es sich um den neuen, italienischen Trend-Aperitif, bestehend aus italienischem Schaumwein, Holunderblütensaft, Minze und Zitrone. Am besten in einem bauchigen Weinglas auf Eis sofort genießen. LG MERKUR  
Dienstag um 10:10 · Gefällt mir · 3

**Olivia Frey** bei hofer und lidl (und auch den meisten anderen märkten) bekomme ich nicht alles, was auf meiner einkaufsliste steht. ja, manches von hofer ist schon super... nur bei merkur bekomme ich alles und es gibt oft tolle angebote, sinnvolle treuek...Mehr anzeigen  
Dienstag um 10:14 · Gefällt mir · 10

Album: Pinnwand-H  
Geteilt mit:     
Herunterladen  
Dieses Foto melden

**Merkur**  
Neu eingetroffen bei MERKUR: Hugo!  
Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Dienstag

Sandra Petrakovits und 329 anderen gefällt das.  
37 Mal geteilt

**Günter Fassl** schieab des in oasch, merkur.  
Dienstag um 09:58 · Gefällt mir

**Rosi Kl** nau nau nau ??? ( hab die kleine Flasche schon gekauft, leider ziemlich angezogener Preis , aber bei einem Modegetränk wohl so üblich ;-))  
Dienstag um 09:59 · Gefällt mir

**Günter Fassl** deine preise sind fast schon doppelt vom lidl und hofer..  
Dienstag um 10:00 · Gefällt mir

**Marco von Osterman** Also was für ordinäre Ausdrücke Sie verwenden Herr Fassl.  
Dienstag um 10:00 · Gefällt mir nicht mehr · 11

**Rosi Kl** Herr Fassl, dann gehen Sie doch zum hofer und Lidl.... und nerven Sie uns nicht !!!  
Dienstag um 10:01 · Gefällt mir nicht mehr · 17

**Ines Isabella** Was genau is das?  
Dienstag um 10:02 · Gefällt mir

**Stefan Höglinger** sehr "gepflegte" Ausdrucksweise hier \*kopfschüttel\*  
Dienstag um 10:02 · Gefällt mir · 1

**Merkur** Liebe Frau Ines Isabella, hierbei handelt es sich um den neuen, italienischen Trend-Aperitif, bestehend aus italienischem Schaumwein, Holunderblütensaft, Minze und Zitrone. Am besten in einem bauchigen Weinglas auf Eis sofort genießen. LG MERKUR  
Dienstag um 10:10 · Gefällt mir · 3

**Olivia Frey** bei hofer und lidl (und auch den meisten anderen märkten) bekomme ich nicht alles, was auf meiner einkaufsliste steht. ja, manches von hofer ist schon super... nur bei merkur bekomme ich alles und es gibt oft tolle angebote, sinnvolle treuek...Mehr anzeigen  
Dienstag um 10:14 · Gefällt mir · 10



facebook  David Obererlacher




**Milch schmeckt mir nicht**

503 „Gefällt mir“-Angaben · 10 sprechen darüber · 88 waren hier

facebook  David Obererlacher




**Tirolmilch quält Kühe!**

503 „Gefällt mir“-Angaben · 10 sprechen darüber · 88 waren hier

Essen/Getränke  
<http://www.tirolmilch.at/> Tirol Milch ist stark im Tiroler Land verwurzelt und daher unvergleichlich. Wir setzen uns für die bäuerliche Arbeit und die Herstellung von gesunden und natürlichen Lebensmitteln ein.

Info  **503** 

Fotos „Gefällt mir“-Angaben Karte

- Werden Sie sehen dass Social Media **Alltag** sind
- Werden Sie durch Beobachten und Beachten **des Feedbacks** besser werden
- Dienen Social Media der **Reputation** und der **Kommunikation**  
→ nicht nur dem Marketing
- Bieten Social Media für jede Zielsetzung zusätzliche **Chancen**

- **OTTO**
  - **November 2010**
  - **Modelcontest:**  
„Gesicht der OTTO Fanpage“
  - **30.000 Teilnehmer** führen zu  
Serverabsturz (?!)
  - **Abbruch** des Contest
  - Gewinner wird „**Der Brigitte**“

 OTTO hat einen Link geteilt.  
15. November 2010

Wir hatten euch am Freitag ja eine Überraschung angekündigt.  
Nun ist es soweit:

Der OTTO Modelcontest ist gestartet. Ihr könnt ein Fotoshooting gewinnen und im Anschluss für zwei Wochen das neue Gesicht der Fanpage von OTTO werden. Ladet einfach ein Bild von euch hoch und lasst für euch abstimmen:

<http://apps.facebook.com/modelwerden>

Wir drücken allen Teilnehmern die Daumen!

#### OTTO Modelcontest

OTTO sucht ein neues Model, es winken viele Gewinne!

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

 229  148

## ■ OTTO

- Gewinner: „Der Brigitte“
- „Wir laden dich zu einem Fotoshooting nach Hamburg ein und du bekommst einen 400 € OTTO-Einkaufsgutschein. Herzlichen Glückwunsch! @Brigitte: Aus der Nummer kommst du nicht mehr raus.“

Werde das neue  
Gesicht der OTTO Fanpage!



[Gewinner](#) [Mosaik](#) [Teilnehmer](#) [Teilnahmebedingungen](#)

**Brigitte, 22 aus Koblenz**

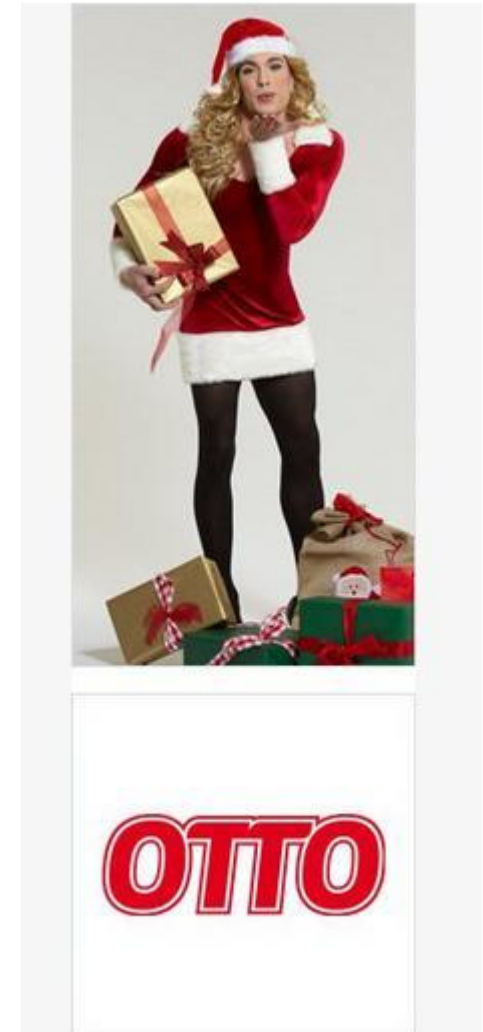
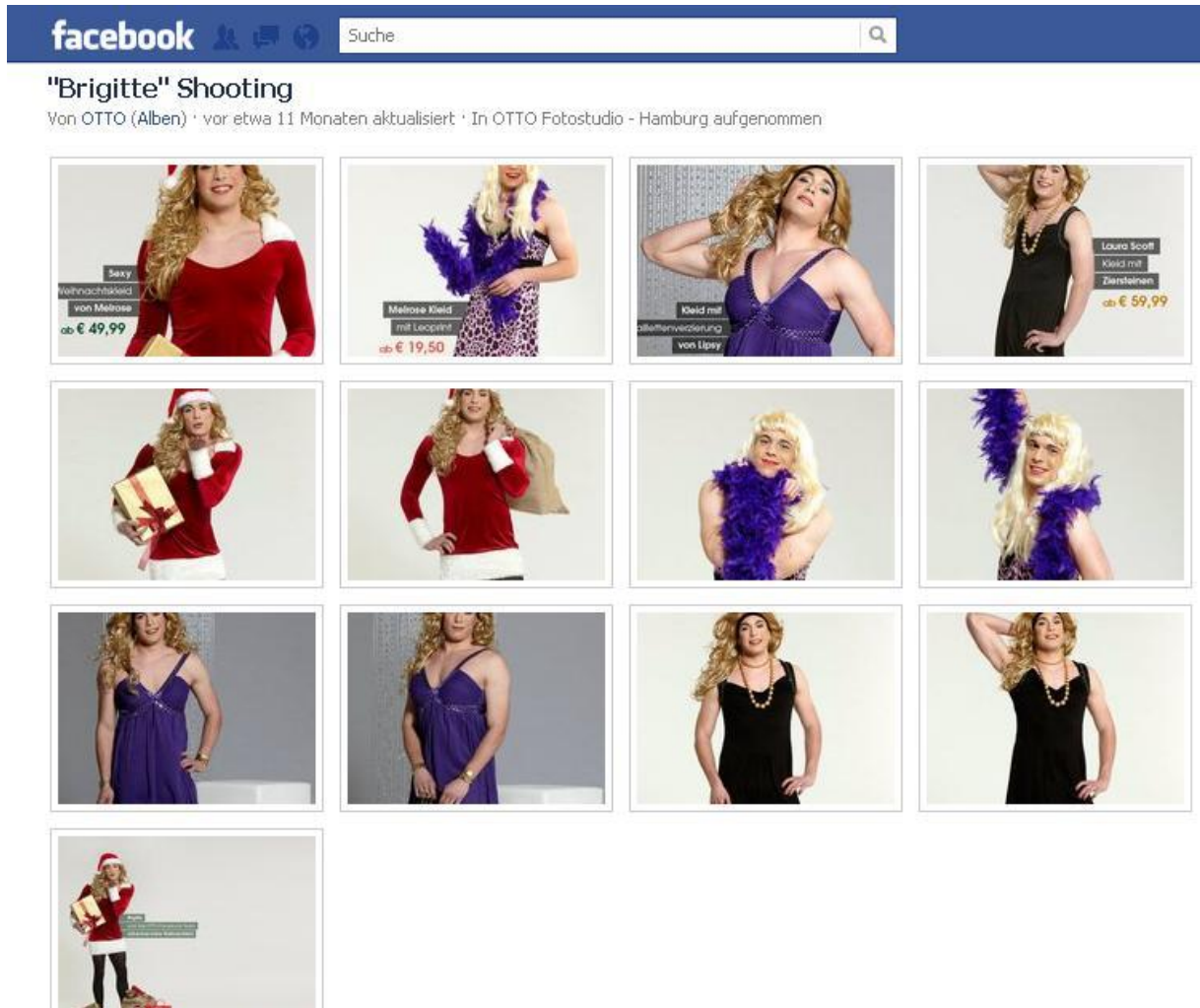
Die Gewinner des OTTO Modelcontest stehen fest: Zu den Gewinnern

[zurück zur Übersicht](#)



**Warum Brigitte gewinnen sollte:**

Weil ich auch meine weiblichen Seite durchblitzen lasse!



➔ 140.000 neue Fans Facebook-Fans für OTTO

Ich hoffe Sie konnten etwas für Ihr Unternehmen mitnehmen!

**David Obererlacher, BA**  
[facebook.com/obererlacher](https://facebook.com/obererlacher)  
[twitter.com/vidovid](https://twitter.com/vidovid)

## WIEN

Alser Straße 32/19  
A-1090 Wien

---

t +43 1 890 04 29-0  
f +43 1 890 04 29-10

---

[office@minc.at](mailto:office@minc.at)

## LINZ

Hauptstraße 81  
4040 Linz

---

t +43 664 246 90 57

---

[office.ooe@minc.at](mailto:office.ooe@minc.at)

## FREISTADT

St. Peter-Straße 8A  
4240 Freistadt

---

t +43 7942 73947  
f +43 7942 73947

---

[office.ooe@minc.at](mailto:office.ooe@minc.at)

## GRAZ

Mariahilferstraße 30  
8020 Graz

---

t +43 664 883 185 60

---

[office@minc.at](mailto:office@minc.at)

## SALZBURG

Klausbachweg 28  
5061 Salzburg

---

t +43 662 634 786

---

[office@minc.at](mailto:office@minc.at)