



CORPORATE SOCIAL MEDIA

POTENZIALE VON SOCIAL MEDIA AUSNUTZEN DURCH NEUE ORGANISATIONSFORMEN, PROZESSE, TOOLS UND IDEEN.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Competence Center Electronic Business
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Harriet Kasper
Telefon +49 (0) 711 / 970-2357
Harriet.Kasper@iao.fraunhofer.de

Andrea Horch
Telefon +49 (0) 711 / 970-2349
Andrea.Horch@iao.fraunhofer.de

Holger Kett
Telefon +49 (0) 711 / 970-2415
Holger.Kett@iao.fraunhofer.de

www.e-business.iao.fraunhofer.de
www.itk.iao.fraunhofer.de

 @webintelligenz

Social Media Plattformen haben in den vergangenen Jahren auch in Deutschland rasant an Bedeutung zugenommen und viele Unternehmen ergreifen die Chance diese neuen Kommunikationskanäle für PR und Marketingaktivitäten zu nutzen: eine Fanpage auf Facebook, ein Channel auf YouTube und aktuelle Nachrichten bei Twitter. Social Media ist ein wichtiger Bestandteil von Online-Auftritten und die Umsetzung beeinflusst maßgeblich Image und Reputation von Unternehmen. Darüber hinaus bieten nutzergenerierte Beiträge vor allem in Foren und Blogs ein direktes Feedback, welches zu Marktforschungszwecken analysiert werden kann und auch wertvolle Erkenntnisse für die Produktentwicklung enthält. Social CRM und Social Commerce sind Ansätze, die Service und Vertrieb revolutionieren werden.

Unternehmen aller Branchen und Größen können Social Media gewinnbringend einsetzen. Fraunhofer IAO möchte Sie dabei unterstützen diese Potenziale zu erkennen und optimal auszunutzen.

Social Media Management

Corporate Social Media muss von der Geschäftsleitung auf strategischer Ebene erörtert und anschließend im Unternehmen ganzheitlich umgesetzt werden. Eine abteilungsübergreifende Abstimmung ist für den nachhaltigen Erfolg essenziell. Dafür müssen neue Rollen definiert, Prozesse angepasst oder neu implementiert werden. Außerdem müssen geeignete Werkzeuge, zum Beispiel für das Social Media Monitoring, ausgewählt werden. Als unabhängiger Partner unterstützt Sie Fraunhofer IAO bei allen Fragen des Social Media Management. Darüber hinaus gehört auch die Entwicklung von Kennzahlen und Etablierung von Standards in Zusammenarbeit mit der Industrie zum Leistungsangebot des Fraunhofer IAO. Mehr über unsere Dienstleistungsangebote und Themenbereiche erfahren Sie umseitig.

Dienstleistungspakete Social Media
.QuickCheck .Start .Optimize .Innovate

Unternehmen, die sich dem Thema Social Media nähern und ein erstes Gefühl bezüglich Bedeutung und Chancen für das eigene Unternehmen erkennen wollen, unterstützt Fraunhofer IAO mit dem **Dienstleistungspaket Social Media .QuickCheck**. Im Rahmen des QuickChecks werden Unternehmensbereiche, die von Social Media profitieren können, untersucht. Ergänzend findet und evaluiert Fraunhofer IAO im Social Web geführte Gespräche über Ihr Unternehmen, Ihre Produkte oder relevante Themen (Social Media Monitoring und Analyse). Als Ergebnis erhalten Sie eine strukturierte Auswertung ihrer Stärken und Schwächen in Bezug auf Social Media Management und erkennen individuelle Potenziale.

Das **Dienstleistungspaket Social Media .Start** erstellt, aufbauend auf den Ergebnissen der Analyse (QuickCheck), ein Social Media Management Konzept, um die erkannten Potenziale strukturiert zu erschließen. Berücksichtigt werden dabei alle Aspekte von Strategie, Organisation und Prozessen bis hin zu IT-Werkzeugen. Auf diese Weise wird die Integration von Social Media in die bestehenden Unternehmensprozesse und -strategien optimal unterstützt. Aufbauend auf dem Social Media Management Konzept entwickelt Fraunhofer IAO gemeinsam mit Ihrem Unternehmen eine Roadmap, die festlegt, wie das Thema Social Media in Ihrem Unternehmen umgesetzt werden soll. Dieses Ergebnis kann auch als Entscheidungsvorlage für die Unternehmensführung herangezogen werden.

Das Dienstleistungspaket Social Media .Optimize richtet sich an Unternehmen, die Social Media bereits aktiv einsetzen. Fraunhofer IAO analysiert dabei mittels eigener Methodik Organisationsstrukturen und Prozesse und identifiziert Optimierungsmöglichkeiten. Darüber hinaus konzipiert, evaluiert und begleitet das Fraunhofer IAO mit dem **Dienstleistungspaket Social Media .Innovate** wegweisende Projekte zum internen und externen Einsatz von Social Media.

Dienstleistungspaket Softwareauswahl Social MediaMonitoring

Eine neue Klasse von Softwareprodukten »Social Media Monitoring Tools« helfen relevante Quellen im Social Web zu identifizieren, beobachten und analysieren. Vor allem nutzergenerierte Inhalte werden aggregiert und ausgewertet für Krisenprävention, Wettbewerbsbeobachtung, Marktforschung oder auch Controlling von Social Media Marketing Kampagnen. Der Funktionsumfang dieser Tools ist sehr unterschiedlich, so dass es für Anwenderunternehmen oft nicht einfach ist, auf dem intransparenten Markt das geeignete Produkt für den eigenen Unternehmenseinsatz auszuwählen.

Unsere unabhängige **Marktstudie »Social Media Monitoring Tools«** kann unter www.e-business.iao.fraunhofer.de/smm heruntergeladen werden. Sie unterstützt den Orientierungs- und Entscheidungsprozess zur Auswahl geeigneter Softwarelösungen. Gerne begleitet Fraunhofer IAO als unabhängiger Partner den Prozess der Toolauswahl in Ihrem Unternehmen, indem wir Ihre spezifischen Anforderungen aufnehmen, Kriterien ableiten und mit aktuellen Angeboten abgleichen, eine Vorauswahl geeigneter Lösungen treffen und mit Ihnen gemeinsam Pitch oder Pilotprojekte evaluieren.

Dienstleistungspaket imPULS Radar

Fraunhofer IAO nutzt Social Media zur Identifikation von Technologie- und Geschäftsmodell-Trends sowie Innovationen. Die Ergebnisse einer automatisierten Informationssuche und -kategorisierung werden zusätzlich von Experten bewertet. Auf dieser Grundlage erstellen wir für das spezifische Informationsbedürfnis Ihres Unternehmens regelmäßige Reports. Geschäftsführung und Management erhalten dadurch wertvolle Impulse, um Wettbewerbsvorteile rechtzeitig zu erkennen und auszubauen.

