# Social Media für Gewerbe und KMU

## Auszug aus Referatsunterlagen




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Daniela A. Caviglia




Journalistik, Redaktionsleitung (bis 2003)
Beratung Kommunikation für KMU (seit 2003)
Coach und Dozentin für Kommunikation, PR, Social Media, Websites

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Beispiel Trend 2014:

# Augmented Reality




https://www.youtube.com/watch?v=oH_LfXnklRw

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Der Trend: Webdurchdringung

trendone | MEDIA EVOLUTION

| MEDIA | MODUS | INVOLVEMENT |
|---|---|---|
| 1.0 | LEAN BACK | |



**WEB OF CONTENT**
**ATTENTION**

- INTERNET
- TV
- PRINT
- OUTDOOR
- E-MAIL
- SEARCH
- RADIO

| MEDIA | MODUS | INVOLVEMENT |
|---|---|---|
| 2.0 | MOVE FORWARD | |



**WEB OF COMMUNICATION**
**EMPOWERMENT**

- WEB 2.0
- UGC/VIDEOS
- WEBLOG
- INTERACTIVE OOH
- INSTANT MESSAGING
- CROWDSOURCING
- PODCAST
- SOCIAL NETWORKS
- WIKI
- VIRALS
- SOCIAL COMMERCE
- AUCTIONS
- WIDGETS

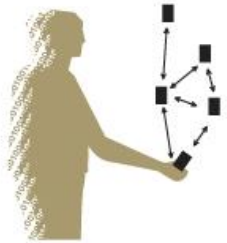
| MEDIA | MODUS | INVOLVEMENT |
|---|---|---|
| 3.0 | JUMP IN | TEMPORARY |



**WEB OF CONTEXT**
**IMMERSION**

- WEB 3D
- CINEMATIC GAMES
- SEMANTIC WEB
- HOLO ENTERTAINMENT
- 3D CHAT
- SMART SEARCH
- HOLO TV & GAMING
- VIRTUAL WORLDS
- SMART AV EXPLORATION
- MMORPG
- VIRTUAL SHOPPING
- SMART ADVERTISING
- CONSOLE
- GAMING
- GESTURE CONTROL

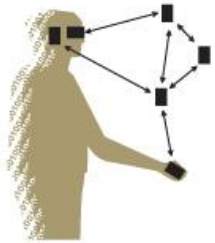
| MEDIA | MODUS | INVOLVEMENT |
|---|---|---|
| 4.0 | ALWAYS ON | PERMANENT |



**WEB OF THINGS**
**CONNECTIVITY**

- OUTERNET
- AUGMENTED REALITY
- PRINT PLUS
- OUTDOOR INWORLD
- HYPERLOCALITY
- GEOSPATIAL WEB
- CONNECTED SPACE
- AUGMENTED GOOGLES
- AI AGENTS
- ULTRA LOCAL NETWORKS
- CLOUD COMPUTING
- VOICE PROCESSING
- WEARABLE TECHNOLOGY
- MOBILE COMMUNITY
- TACTILE INTERFACE
- FACE RECOGNITION
- OBJECT RECOGNITION
- SHY TECH

| MEDIA | MODUS | INVOLVEMENT |
|---|---|---|
| 5.0 | PLUG IN | IMPLANTED |



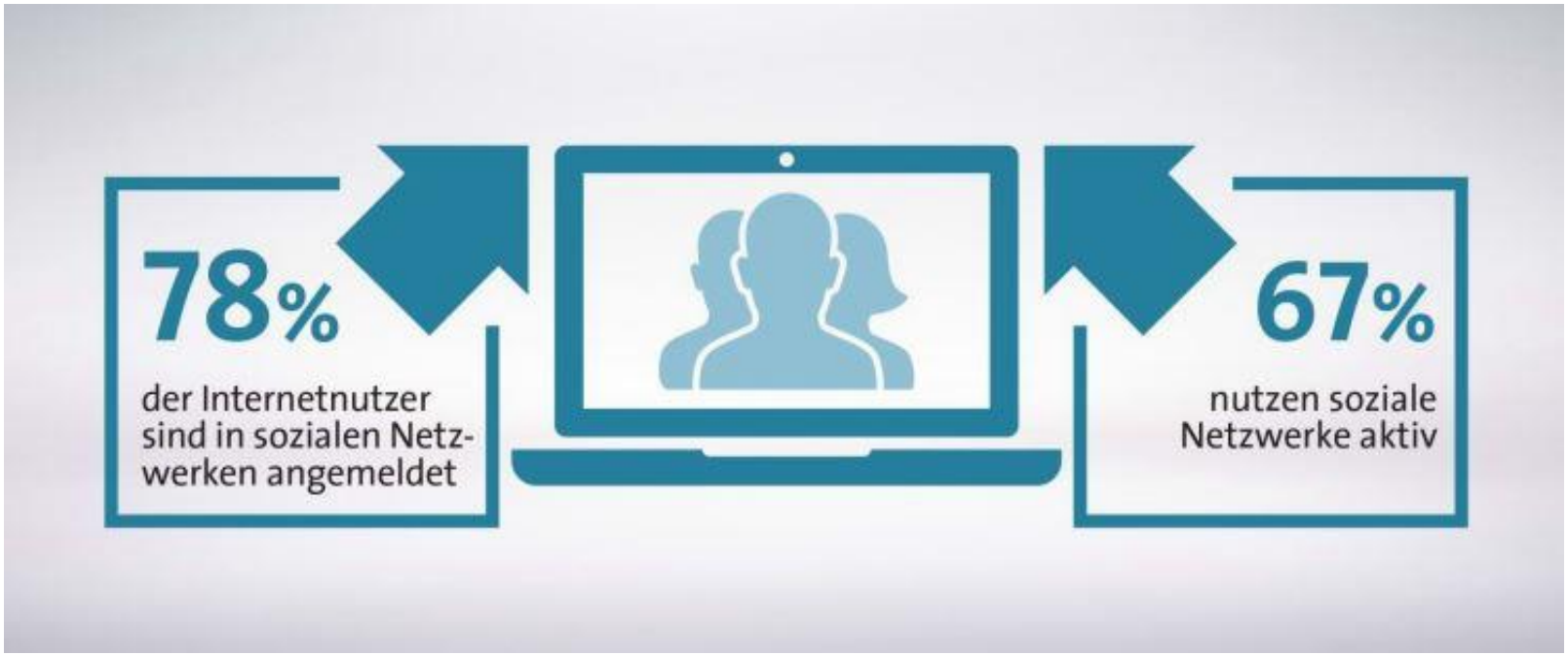
**WEB OF THOUGHTS**
**EXTENSION**

- BRAIN COMPUTER INTERFACE
- TOTAL IMMERSION
- ACTIVE CONTACT LENSE
- AUGMENTED VISION
- TELEPATHY
- NEURO WEB INTERFACES
- 5 SENSE IMMERSION
- CLAYTRONICS
- ARTIFICIAL BRAIN
- REAL WORLD AVATARS
- NEUROBOTS
- NATURAL LANGUAGE PROCESSING
- NEURO ENHANCEMENT
- EYECHIP
- IMPLANTS
- HUMAN TECHNOLOGY CONVERGENCE
- FULLBODY PROSTHESIS
- VOICELESS COMMUNICATION
- BRAINWAVE CONTROL
- HUMAN 2.0

© WWW.TRENDONE.DE ALL RIGHTS RESERVED

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Social-Media-Nutzung aktuell




Praxisleitfaden Digitale Tranformation 2013

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Private vs. berufliche Kommunikation

| | Private | Business | |
|---|---|---|---|
| Means of communication... | Usage ... at least daily | Usage ... at least daily | Usage ... never |
| Telephone | 53.2% | 41.7% | 18.7% |
| Social Networks | 45.1% | 7.1% | 66.2% |
| Email | 43.4% | 35.0% | 26.2% |
| SMS | 35.2% | 6.7% | 52.6% |
| Instant Messenger & Messenger Apps | 24.3% | 5.5% | 75.7% |
| Location-Based Services | 9.6% | 2.5% | 85.7% |
| Forums | 5.8% | 2.1% | 78.0% |
| Video Telephony | 5.3% | 2.8% | 81.0% |
| Letters/Postcards | 3.4% | 9.7% | 44.4% |
| Microblogging Services | 2.9% | 1.0% | 88.8% |

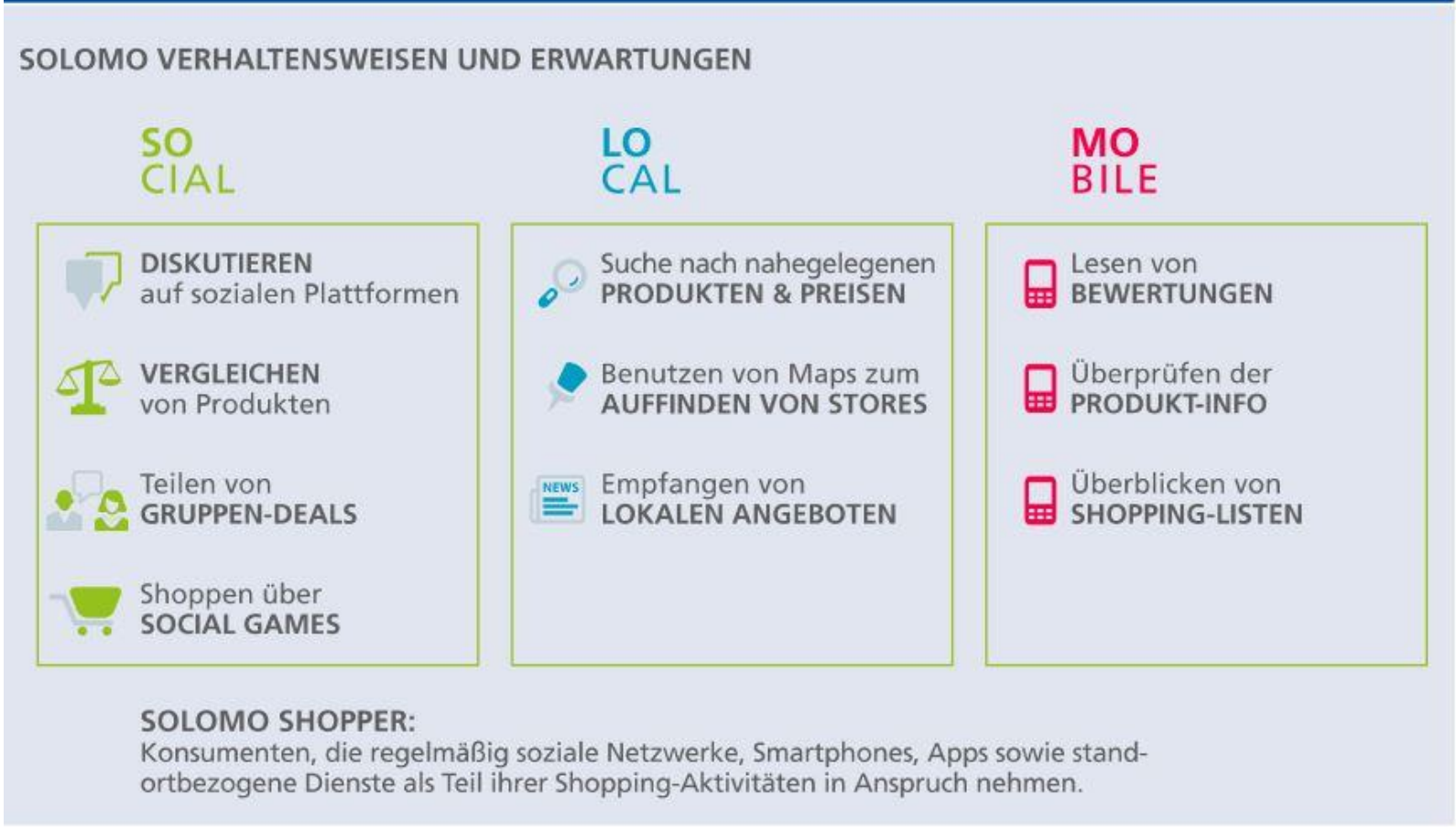
Question: How often do you use the following media for private / business communication?
Figure 29: The differential use of communication means in private versus business environments.

Quelle: http://www.socialmediathinklab.com/wp-content/uploads/2013/02/WWU_Social-Media-Consumer-Report_0213_Ansicht.pdf

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Auswirkungen auf Business

**Abb. 14:** SoLoMo-Verhaltensweisen und Erwartungen[35]




**Quelle:** Dotsource 2012

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# SoLoMo: Der vernetzte Kunde ...

74 Prozent der Smartphone-Besitzer nutzen ihr Mobiltelefon als Entscheidungshilfe beim Einkaufen.

43 Prozent recherchieren mehrmals pro Monat Preise, 39 Prozent suchen nach der Verfügbarkeit von Waren und 37 Prozent nehmen ihr Handy gezielt zum Einkaufen mit, um vor Ort Preise online zu vergleichen.

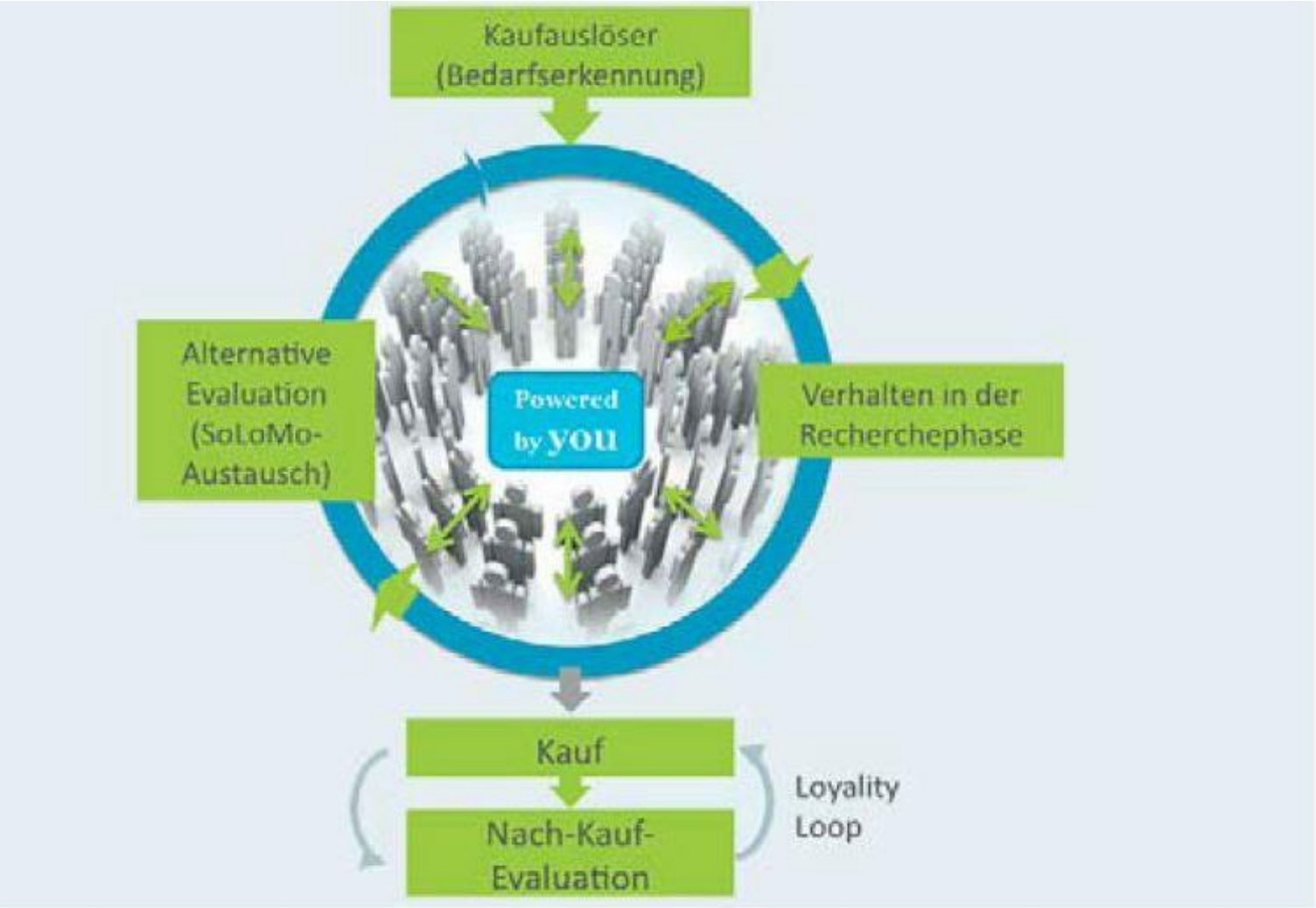
***«Der digitale Kunde ist schon ein Massenphänomen.»***

Praxisleitfaden Digitale Tranformation 2013



© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# … ändert die Spielregeln

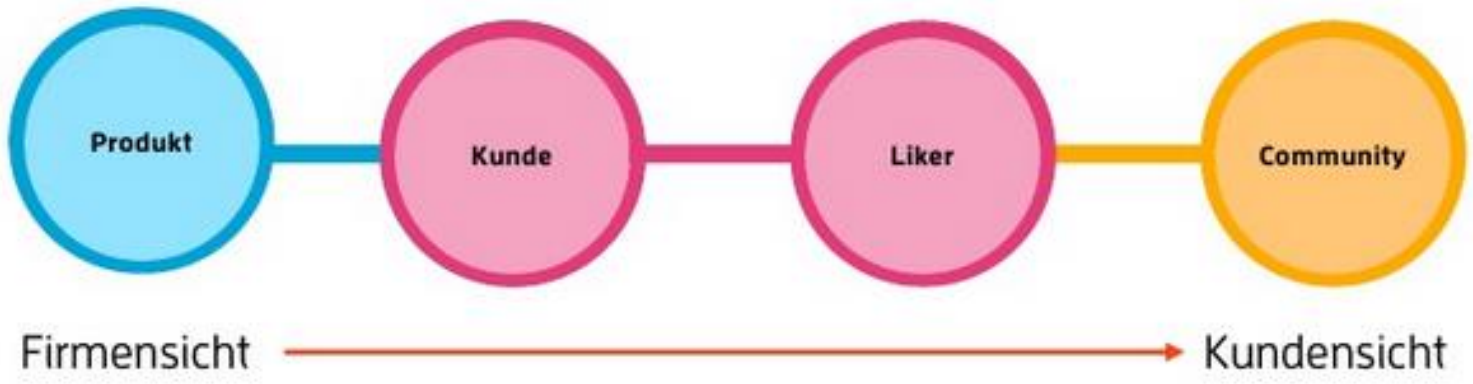



**Quelle:** Mind 2012

Praxisleitfaden Digitale Tranformation 2013

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Perspektivenwechsel Unternehmen




Quelle: http://webmemo.ch/social-media/digital-storytelling-viral-marketing-studie

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Anforderungen an das Social Web

## Vernetzung

- … mit Daten anderer Plattformen und Diensten (Social Search, Localization)
- … mit Inhalten anderer Dienste, beispielsweise für Bild, Video, Text, Geo-Daten, Musik, Film, TV, eBooks usw.

## Ausbau

- Dienst wird Alleskönner (Vermischung der Medienformate, Bilder bei Twitter)
- Dienst wird Dienstleister (Shopping, Games, Akquise, Verkauf, Recruiting)

## Go Mobile

- Neue Dienste Chat, SMS, Telefonie
- Verkettung mit Smartphone-Applikationen

## Einnahmen generieren

- Investitionen ins Eigenmarketing der Dienste
- Für Investoren sexy werden/bleiben
- Werbung einführen, vorantreiben, unersetzlich machen (FB: ~~Community~~)



© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Eignung der bekanntesten Dienste




http://www.conversationprism.com

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Die Bekanntesten und von Unternehmen am häufigsten genutzten

facebook

Höchste Benutzerdichte

Hohe Kommunikationsbereit-schaft der User

Hoher Datenertrag

Werbung/Ads/Sponsored Posts notwendig



Relevanter Newsdienst

Toller Klickgenerator

Höchstes Durchschn.-Alter

Hohe Medienpräsenz

Ein Muss in der PR

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Die Matrix: Google+

Wirkt sich **spürbar** auf die Google-Suche aus: Social SEO

Kann mit Google Analytics, Google Adwords verknüpft werden

Beiträge auf der Seite werden in der Suche angezeigt

Profilbild/Logo und Bilder werden bei Suchresultaten angezeigt

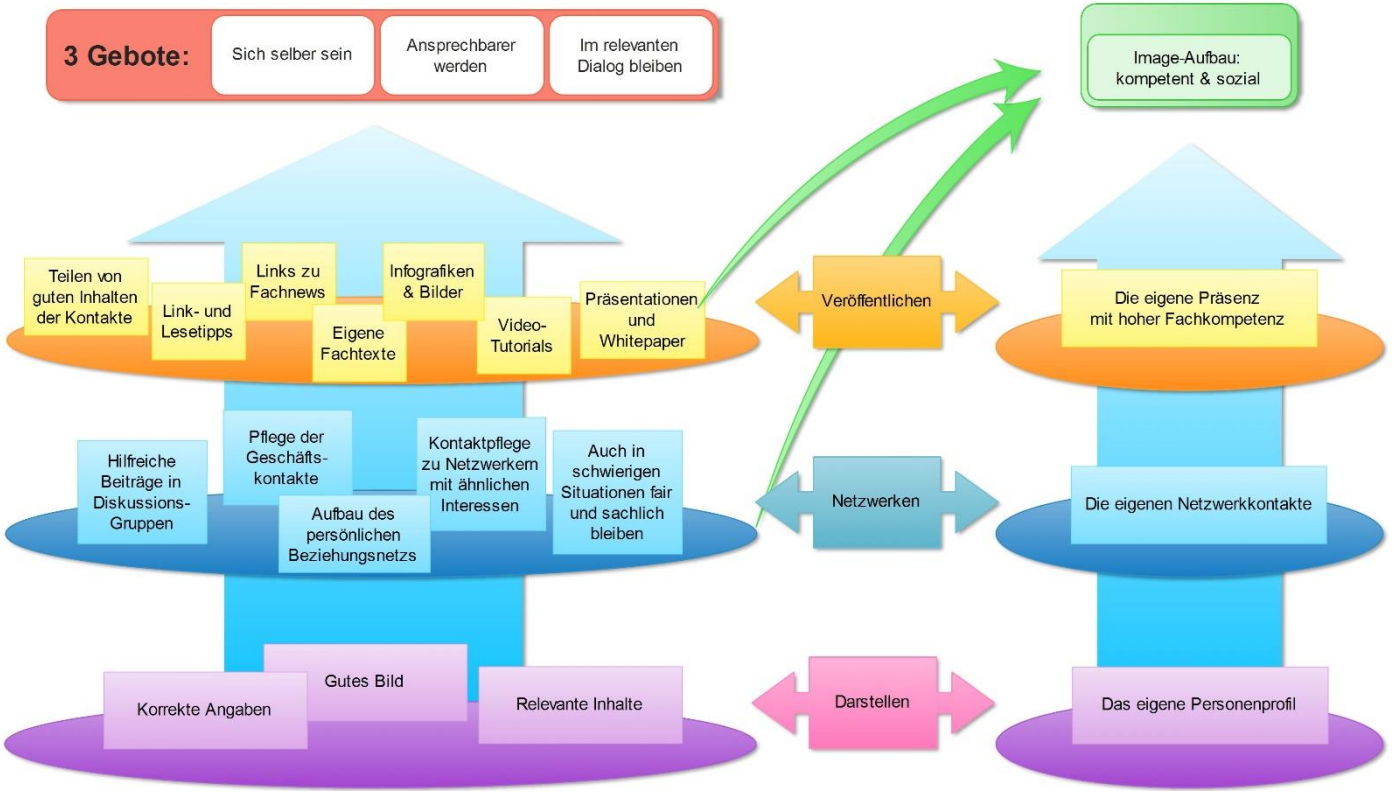
Local/Places machen Firmeninhalte auch auf Google Maps sichtbar




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Business-Netzwerke

## So gelingt professionelles Netzwerken in Social Media

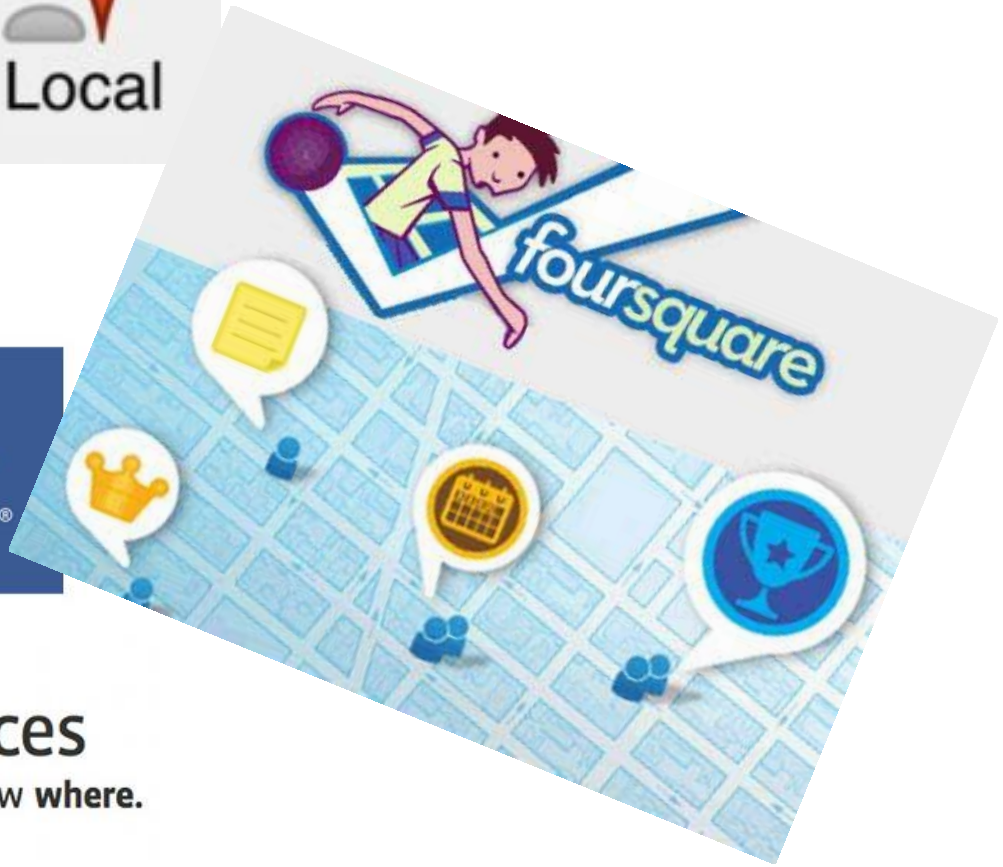



Grafik von Daniela A. Caviglia

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Location Dienste:
# Steigende Relevanz fürs Business

Google+ Local




facebook

Facebook Places

Who. What. When. And now **where.**

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Dokumente, Präsentationen, Prospekte, Bilder, Video und Web TV































© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Weitere Dienste

Social Bookmarks







Social News







Bewertungsdienste







Social Websites













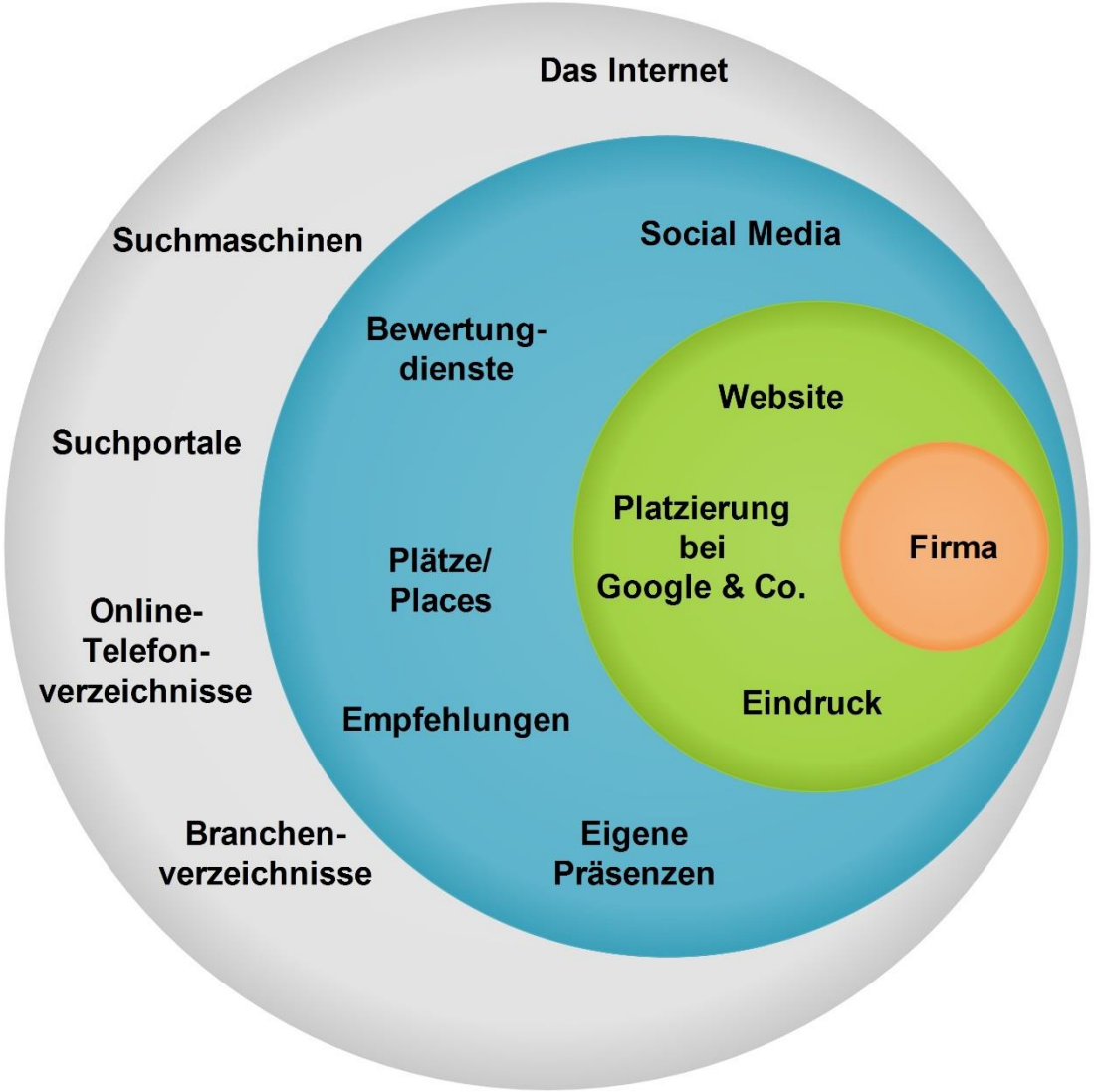






© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# So beeinflusst digitale Identität den Erfolg




**Das Internet**

Herausforderung:

Schnell gefunden werden

**Soziale Medien**

Herausforderung:

Im richtigen Licht dastehen

**Eigene Website**

Herausforderung:

Websuchende richtig abholen

**Eigene Firma**

Herausforderung:

Erfolg wird vom Internet beeinflusst

Grafik von Daniela A. Caviglia

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Unsere digitale Identität




- Werden wir gefunden? > Ego-googlen
- Wie werden wir dargestellt? > Bewertungen suchen
- Wie wirken wir? > Optik prüfen, Textbotschaften prüfen
- Was können wir optimieren? > Bestehendes claimen

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Social Media beeinflusst die Suche

ingenieur schaan

Web Bilder Maps Shopping Mehr Suchoptionen

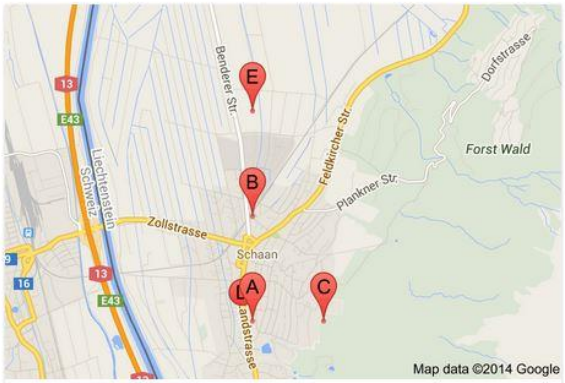
Ungefähr 476'000 Ergebnisse (0.62 Sekunden)

Jobs - **Ingenieur** - **Schaan**, LI | Indeed.ch
www.indeed.ch/**Ingenieur**-Jobs-in-**Schaan**,-LI
145 verfügbare **Ingenieur** Jobs in **Schaan**, LI auf Indeed.ch. Ein Klick. Alle Jobs.

Jobs - Maschinenbau **Ingenieur** - **Schaan**, LI | Indeed.ch
www.indeed.ch/Maschinenbau-**Ingenieur**-Jobs-in-**Schaan**,-LI
55 verfügbare Maschinenbau **Ingenieur** Jobs in **Schaan**, LI auf Indeed.ch. Ein Klick. Alle Jobs.

Jobs - Unser **Ingenieur** - **Schaan**, LI | Indeed.ch
www.indeed.ch/Unser-**Ingenieur**-Jobs-in-**Schaan**,-LI
37 verfügbare Unser **Ingenieur** Jobs in **Schaan**, LI auf Indeed.ch. Ein Klick. Alle Jobs.

Emploi Projekt **Ingenieur** - **Schaan**, LI - Jobs | Indeed.ch
emplois.indeed.ch/**Schaan**,-LI-Emplois-Projekt-**Ingenieur**
90 offres d'emploi Projekt **Ingenieur** - **Schaan**, LI sur indeed.ch. un clic. tous les emplois.

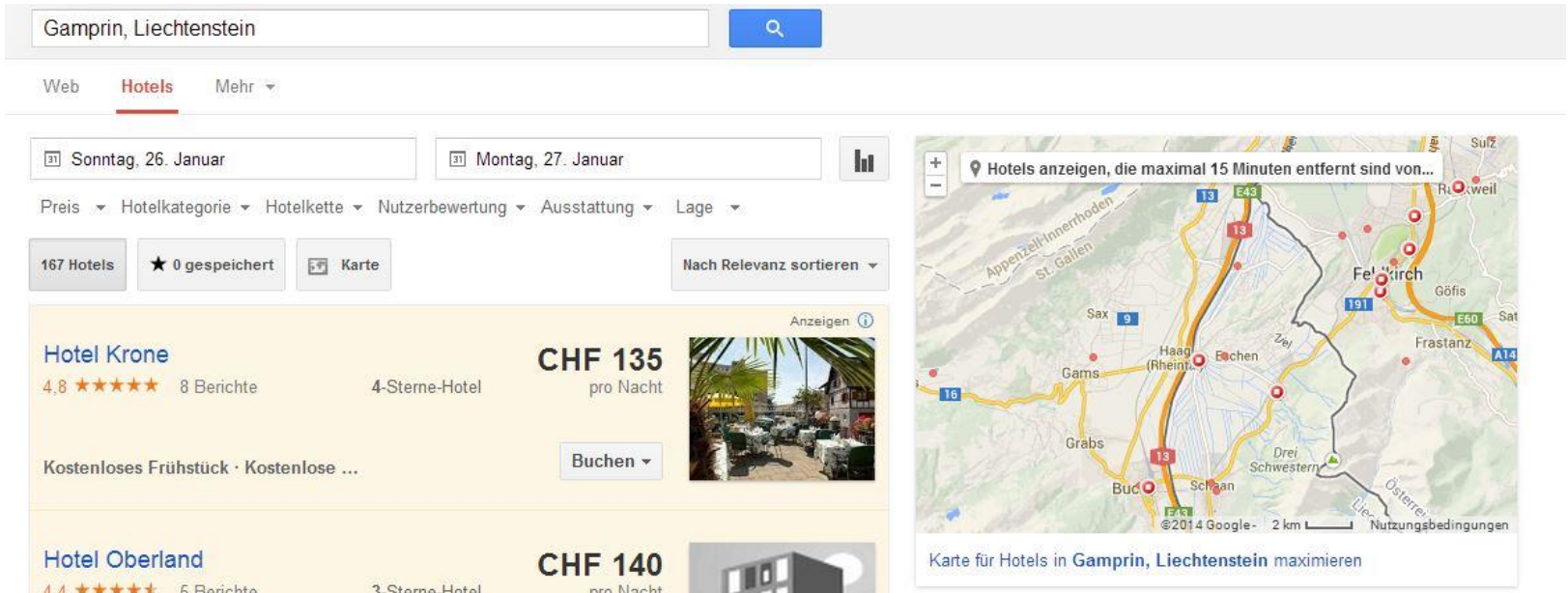



Karte für **ingenieur schaan**

| | | |
|---|---|---|
| Hanno Konrad Bauingenieur- und Vermess... | A | Im Rietle 13<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 237 60 10 |
| | | www.konrad.li<br>Google+ Seite |
| Ingenieurbüro Renat AG | B | Im Bretscha 22<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 232 48 19 |
| | | www.renat.li<br>Google+ Seite |
| Fromatec Engineering AG | C | Bardellaweg 42<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 232 07 76 |
| | | www.fromatec.li<br>Google+ Seite |
| ENB Energieplanungs-Anstalt | D | Im alten Riet 102<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 239 92 92 |
| | | www.enb.li<br>Google+ Seite |
| Mr. Leo Kranz Ingenieurbüro | E | Im Rietacker 16<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 239 70 90 |
| | | plus.google.com<br>Google+ Seite |
| Hofag AG Engineering | F | Im alten Riet 121<br>Schaan, Liechtenstein<br>+423 377 15 80 |
| | | plus.google.com<br>Google+ Seite |
| Ingenieurbüro Denifle Harald AG | G | Benderer Strasse 33<br>Schaan, Liechtenstein |
| | | plus.google.com |

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Social Media beeinflusst die Verkäufe




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Neue Verkaufskanäle online

Google Anzeigen | Shopping

Übersicht | Einfach starten | Bewährte Vorgehensweisen



## Verkaufen Sie Ihre Produkte auf Google

**Steigern Sie Ihre Verkaufszahlen**
Stellen Sie Ihre Produktpalette mithilfe von Anzeigen mit Produktinformationen ansprechend dar.

**Erreichen Sie neue Kunden**
Sprechen Sie potenzielle Käufer auf Computern, Mobiltelefonen und Tablets an.

Einfach starten



**Ihr Geschäft auf google.ch**

Anzeigen mit Produktinformationen werden in den Suchergebnissen bei Google geschaltet. Sie erscheinen dort im Produktbereich sowie rechts in der Leiste mit anderen Anzeigen. Anzeigen mit Produktinformationen werden als "Anzeigen" gekennzeichnet.



**Ihr Geschäft bei Google Shopping**

Die Suchergebnisse bei Google Shopping basieren auf Anzeigen mit Produktinformationen. Kunden können Produkte vergleichen und sie direkt auf Ihrer Website oder in einem Geschäft vor Ort kaufen.



**Ihr Geschäft auf Mobiltelefonen und Tablets**

Anzeigen mit Produktinformationen werden auf zahlreichen Plattformen und in unterschiedlichen Apps geschaltet. So erreichen Sie Ihre Kunden, egal wo sie gerade sind, auf ihrem Mobiltelefon und Tablet.

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Die obligatorische Basisarbeit

## Übersicht Firmeneinträge soziale Netzwerke und Dienste

| | Facebook | Google+ Local | Xing | Linkedin | Foursquare | Bewertung v. Arbeitgebern | Dienstleister-Bewertungs-Portale | Reise-/Hotel-Portale | Ärzteportale | Produkte-Portale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Automatische Präsenzen bei | Nutzer-angaben, Wikipedia-Einträge | Google-Maps, Adress-einträgen | Nutzer-angaben | Nutzer-angaben | Nutzer-Check-ins | Nutzer-Bewertung | Nutzer-Bewertung | Nutzer-Bewertung, Adress-einträgen | Nutzer-Bewertung, Adress-einträgen | Nutzer-Bewertung, Webshops |
| Kann beansprucht werden | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ ✗ |
| Bewertungsmöglichkeit | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Anzeige im Netzwerk | In Suche & Userprofilen, bei Aktionen & geogr. Nähe | In Suche & Userprofilen, bei Aktionen & geogr. Nähe | In Suche, in Nutzerprofilen, bei Aktionen, Stelleninserate | In Suche, in Nutzerprofilen, bei Aktionen, Stelleninserate | Bei Nutzeraktionen und bei geogr. Nähe | In Suche des Dienstes, in Hitlisten | In Suche des Dienstes, in Hitlisten | In Suche des Dienstes, in Hitlisten | In Suche des Dienstes, in Hitlisten | In Suche des Dienstes, in Hitlisten |
| Anzeige in Suchmaschinen | Bei Suche nach Firmenname | Äusserst prominent, oft vor offizieller Website | Bei Suche nach Firmenname | Bei Suche nach Firmenname | ✗ | Bei Suche nach Firmenname | Bei Suche nach Firmenname | Oft sehr prominent | Prominent bei Suche Arzt & Ortschaft | Oft sehr prominent bei Produktsuche |

Die moderne Forme der Telefonbucheinträge

Einträge unbedingt erstellen, respektive claimen & optimieren!

Grafik von Daniela A. Caviglia

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Was es dafür braucht



Personenprofil im entsprechenden Dienst

Ihre ganz persönliche digitale Identität

Profil mit Ihrem echten Namen & Bild

Basis für das Erstellen von Unternehmens-Seiten




Unternehmens-Seiten

Die digitale Identität Ihrer Firma

Können nur als zweiter Schritt eröffnet/geclaimt werden

Erstellende Person = Seiteninhaber

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Und darüber hinaus?




Ihre Ressourcen bestimmen Ihr Engagement.

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Wie optimiert man die Wirkung?



http://create.boomerang.nl/profiel/allanallan/werk/supporter-van-crossmedia/

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Online zu Online




**Links zu Website in Social-Media-Profilen**
**Links zu anderen Social-Media-Profilen** in **Social-Media-Profilen**
**Links zu Social-Media-Profilen auf Website**
**Share-Buttons auf Website**
**Social Login**

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Print zu Online






**Vor Ort, im Schaufenster, auf Flyern, Plakaten, Produkteverpackungen, in Magazinen, Zeitungsinseraten, auf Visitenkarten usw. usf.**

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Print zu Online

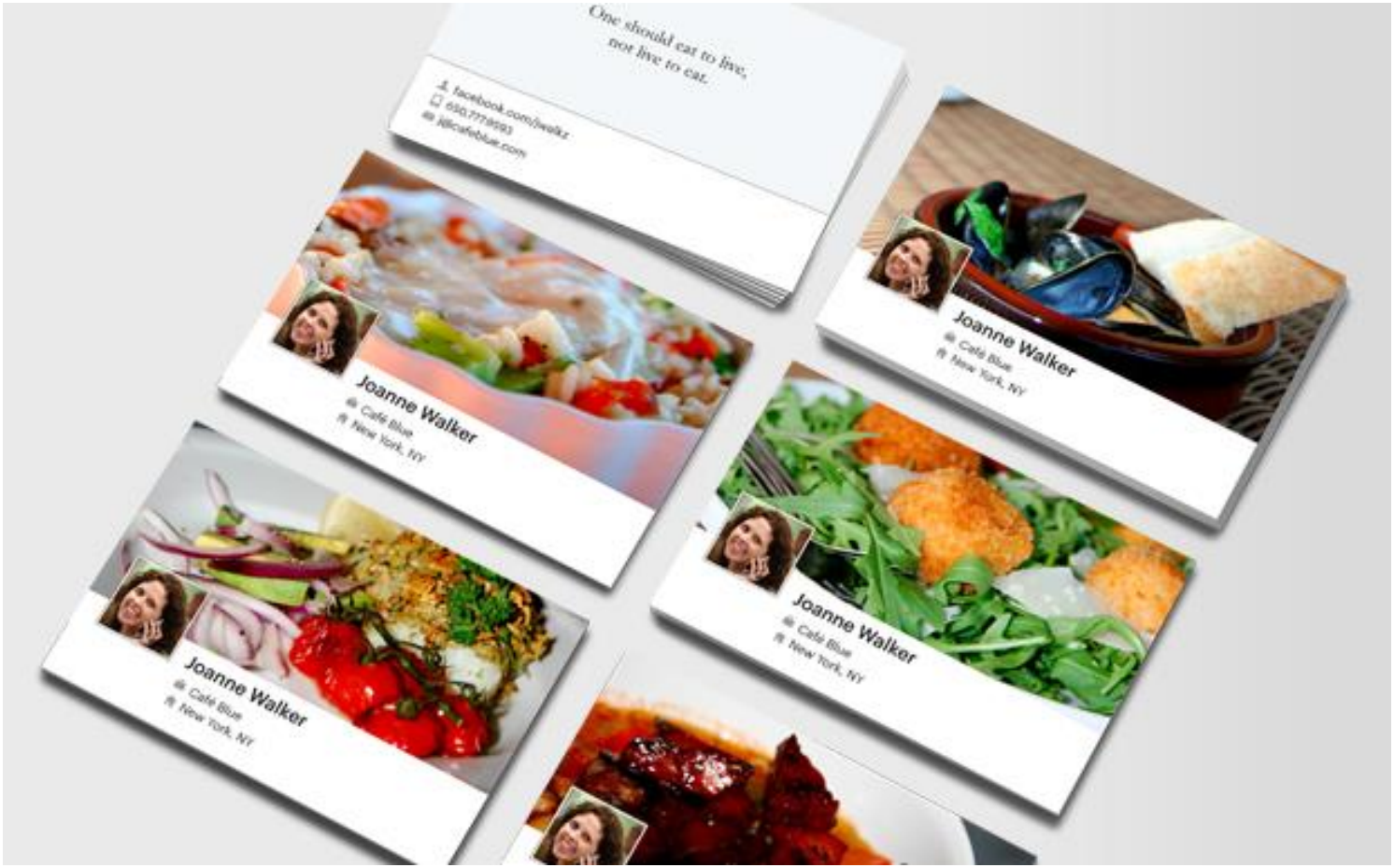
## NFC von MOO

Visitenkarten, die Ihre digitale Welt verlinken




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Online zu Print




**Moo.com > Facebook-Karten**

**Printstagram.com > Instagram-Poster**

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Online zu Print







© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Vernetzung mit den Kunden

**Kommunikative Möglichkeiten**

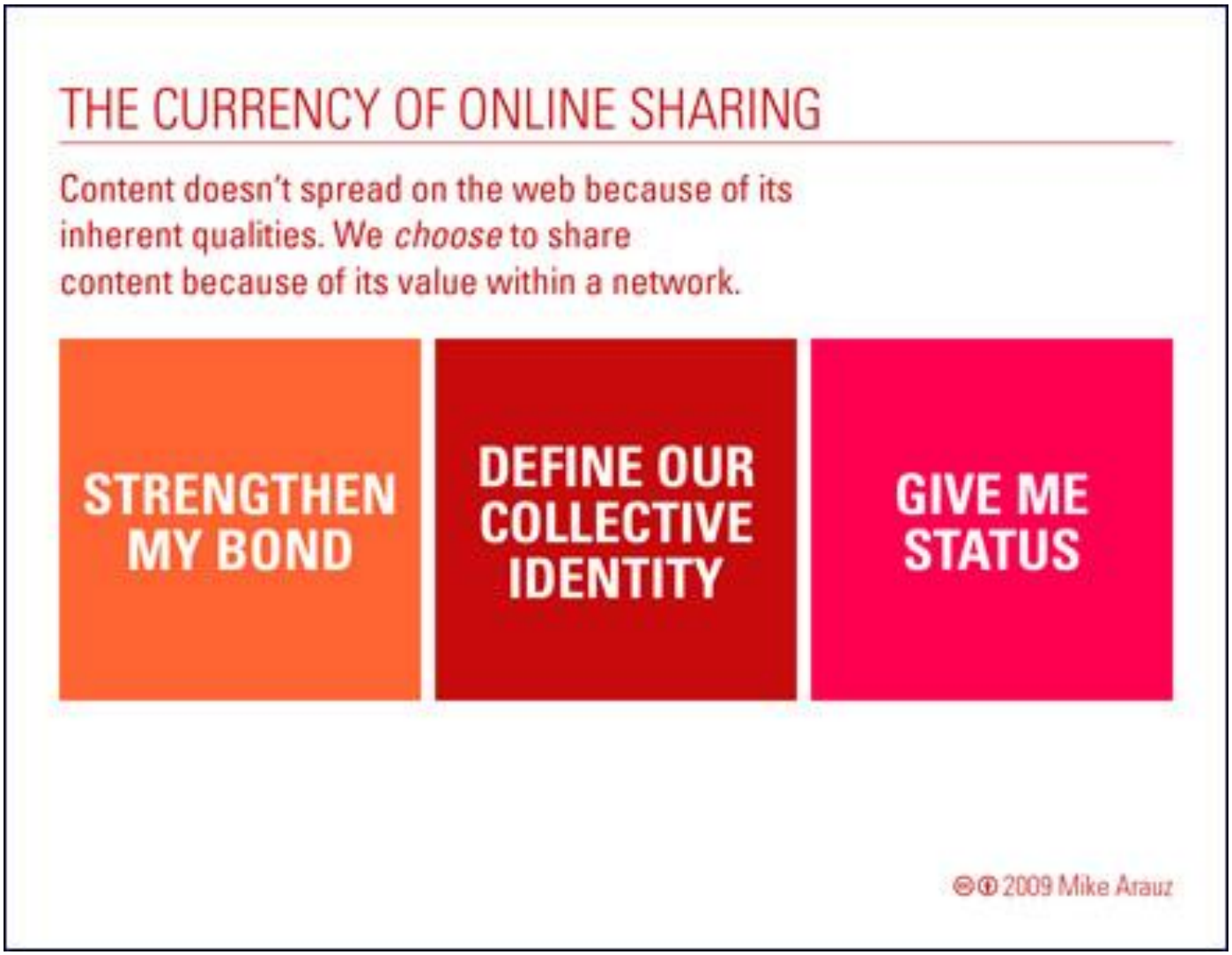
- Newsletter-Abonnement
- Flyer-Abonnement per Post
- Treuekarten
- Online verschickte Bons
- Vernetzung in den sozialen Medien via eigenes Profil oder Firmenseite
- Regelmässige Tipps veröffentlichen (Web, Blog oder Social Media)
- Kundenevents vor Ort
- Kunden befragen oder porträtieren
- Kunden für Bewertungen/Empfehlungen belohnen
- Kunden aktiv um Bewertungen bitten (Achtung: Nicht bei Yelp.com!)
- Mitarbeiter aktiv um Vernetzung und Bewertung bitten
- …

**Was motiviert Kunden eigentlich, uns weiterzuempfehlen?**



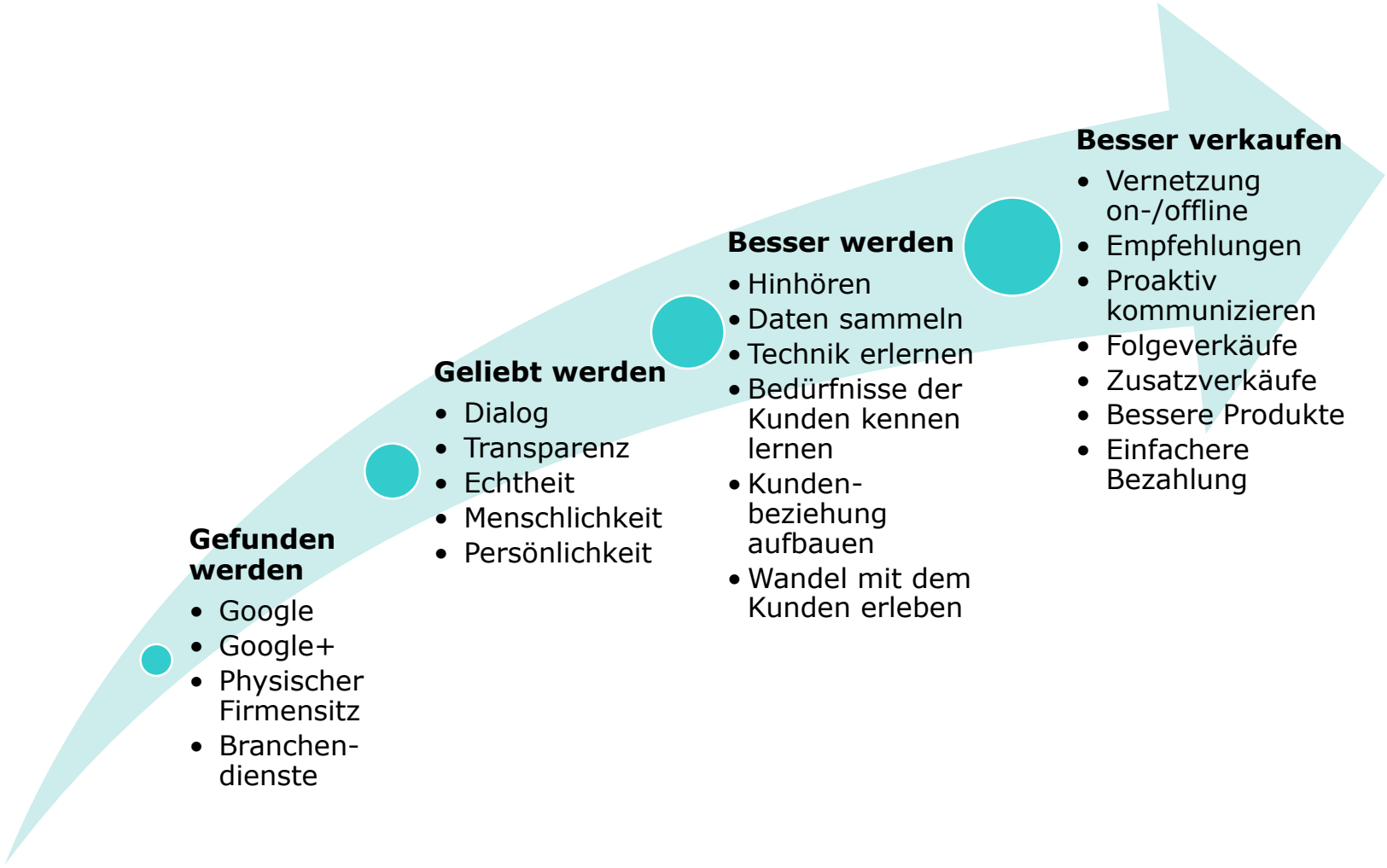
© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Netzwerk-Wert als Grundlage von Vernetzung & Empfehlung




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Ihre Optimierungschancen im Überblick




© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Noch mehr Know-how:



Beratungen & Schulungen

Social Media, Online-Kommunikation
& Marketing für Unternehmen

Daniela A. Caviglia, Präsenz & Effizienz

Anklicken, um die Seite zu besuchen:

Werkstatt Social Web Marketing für lokale Geschäfte und Gewerbe

Schulung: Gute Online-Texte - Kurz, knackig, klar & dialogorientiert

Digitalisierte Unternehmens- und Marketingkommunikation - Trends 2014+

© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.

# Weiterführende Informationen/Impressum

© bei Daniela A. Caviglia, www.praesenz-effizienz.ch.
Fremdquellen jeweils beim entsprechenden Video, Bild, Grafik.

Wie Sie eine Google+-Unternehmensseite beanspruchen oder erstellen können, lesen Sie hier: http://goo.gl/jGAJ9m

Aktuelle Studien- und Whitepaper-Sammlung finden Sie in diesem Dropbox-Ordner: http://goo.gl/P1piR6

Weitere Linktipps und Informationen auf
www.diigo.com/list/daniela-caviglia
www.praesenz-effizienz.ch/blog

☺ Ich freue mich sehr über eine Vernetzung ☺
http://about.me/daniela.a.caviglia



© Präsenz und Effizienz (p&e), **Daniela A. Caviglia**, 2003-2014.