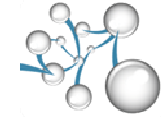




# Die Rolle von Social Media Monitoring für das Social Media Marketingkonzept

---

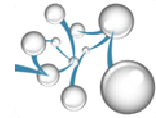
Köln, 23./24.09.2009, DMEXCO



---

## Marketing for the NE(X)T GENERATION since 2003

- VICO ist eine ganzheitliche **Social Media Marketing Agentur**
- VICO betreut Unternehmen bei der **Einführung und Etablierung** von **Social Media Monitoring** und des **Social Media Marketingkonzepts**
- VICO ist des weiteren ein Spezialist für
  - individuelle Social Media Monitoringsysteme
  - qualitative Social Media Analysen
  - Social Media Strategie-Consulting
  - Social Media Marketing-Maßnahmen
  - Social Media Controlling



# Live Demo

**VICO**  
RESEARCH CONSULTING

OVERVIEW | SOURCES | CONTACT

### Settings

Views

Marken

- Nokia
- Samsung
- Motorola
- SonyEricsson
- LG

Save Clear Simple

Sources:

- Forums
- Blogs
- Twitter
- Videos
- News
- Rating Sites

Units:

- Entries
- Users
- Threads
- Hits

Refresh

### Web 2.0 Buzz timeline

11 Jan 09 - 27 Aug 09

Posts

900  
800  
700  
600  
500  
400  
300  
200  
100  
0

CW 2 CW 5 CW 8 CW 11 CW 14 CW 17 CW 20 CW 23 CW 26 CW 29 CW 32 CW 35

■ Nokia ■ Samsung ■ Motorola ■ SonyEricsson

Show Events Overall communication: 10.589.235 posts

Jan 08 May 08 Oct 08 Mar 09 Aug 09

Start 01/11/2009 End 08/27/2009

### Sentiment

31% 69%

- Positive (69%)
- Negative (31%)
- Mixed (0%)
- Sentimented (2%)
- Neutral (98%)

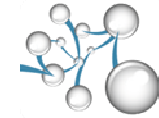
### Hotterms concerning Nokia

03 Mar 09 - 10 Mar 09

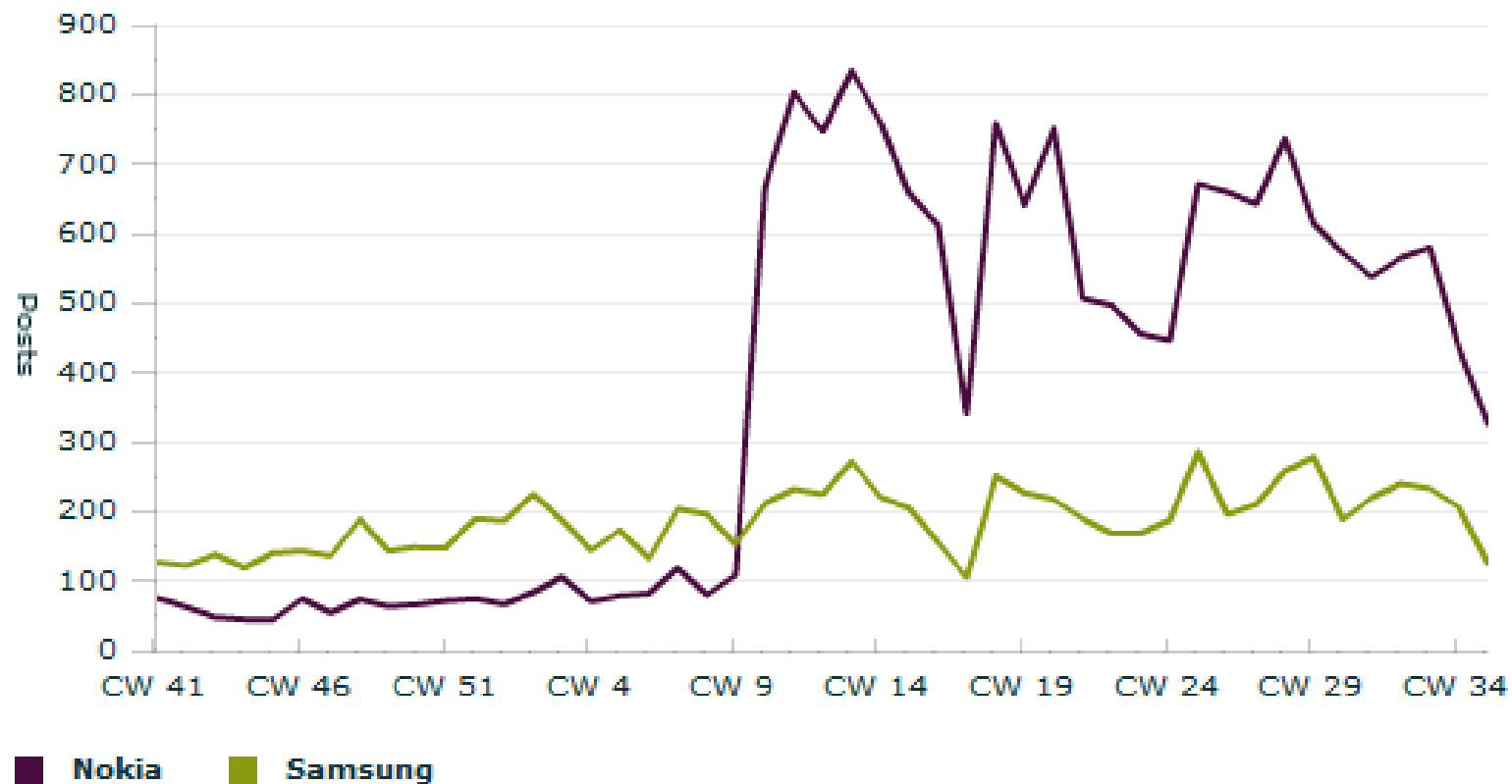
anleitung bilder code daten display e66  
einstellungen entsperren firmware fotos fp2 gps  
hellox hilfe imei internet iphone kamera karte  
lösung maps menü mobile n73 n78 n79 n82  
n85 n95 n96 navi netz ordner pc  
programm s60 sicherheitscode sms software  
speicher speicherkarte spiele standard telefon update  
verbindung version vertrag vorraus wlan

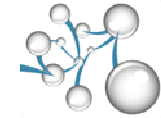
### Hotspots

(1) www.gsmfreeboard.com	280
(2) www.faq4mobiles.de	120
(3) www.mobilfunk-talk.de	110
(4) www.usp-forum.de	100
(5) umtslink.at	80
(6) www.computerbase.de	60
(7) ip-phone-forum.de	40
(8) www.dashandyforum.de	30
(9) www.macuser.de	20
(10) www.connect.de	10



## Zu Nokia wird auf einmal sehr viel gesprochen. **Warum?**

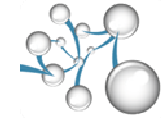




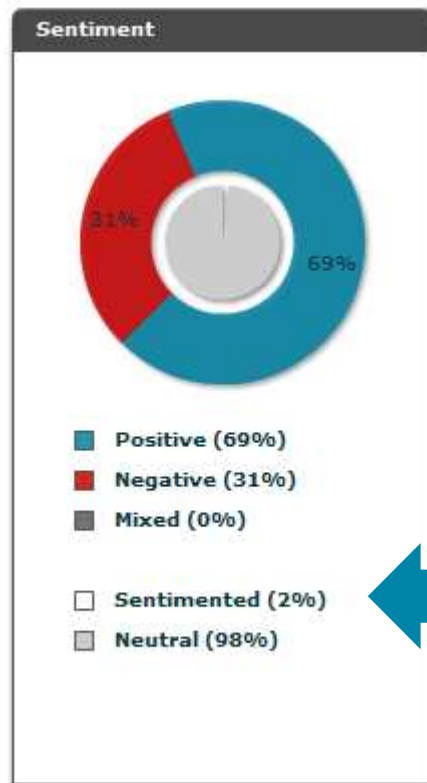
## Sicherheitscode und Update der Firmware. **Sind die Kunden verärgert?**

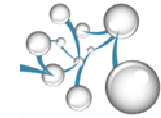
Hotterms concerning Nokia CW 9 - CW 35

anleitung bilder **code** datei daten display e51  
einstellungen fehler **firmware** gps hilfe imei  
internet iphone kamera karte maps menü  
mobile music n73 n78 n79 n82 n85 **n95**  
n95-8gb **n96** n97 navi netz nökia pc  
**programm** s60 schonmal **sicherheitscode** sms  
**software** speicher speicherkarte telefon touch  
**update** verbindung **version** vertrag vorraus wlan



**Nein.** Nur 2% aller Beiträge haben eine Tonalität.  
**Die Diskussion wird sachlich geführt.**





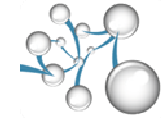
# Warum eine neue Technologie einführen um Social Media Marketing zu betreiben?

**amazon.com**<sup>®</sup>



○ Technik → Gesellschaft

○ Gesellschaft → Technik



## Social Media Monitoring als „Enabling Technology“

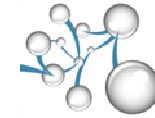
Social Media Monitoring:

- schafft **Bewusstsein**
- erzeugt die Informationen, die für die **Unternehmensanpassung** notwendig sind
- ermöglicht den Aufbau des **Koordinations-** und **Interaktionskonzepts**
- schafft die **Basis** für Social Media Marketingmaßnahmen und ihr **Controlling**
- Hat **Frühwarnungs-** und **Innovationsfunktion**

**Social Media  
Monitoring**

Organisatorische  
Anpassung

**Social Media  
Marketingkonzept**



# Social Media Monitoring betrifft fast alle Unternehmensbereiche

Lobbying

Online Marketing

Qualitätsmanagement

Produktentwicklung

Marktforschung

CRM

Controlling

Personal

PR

Vertrieb

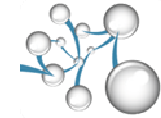
Marketing

Service

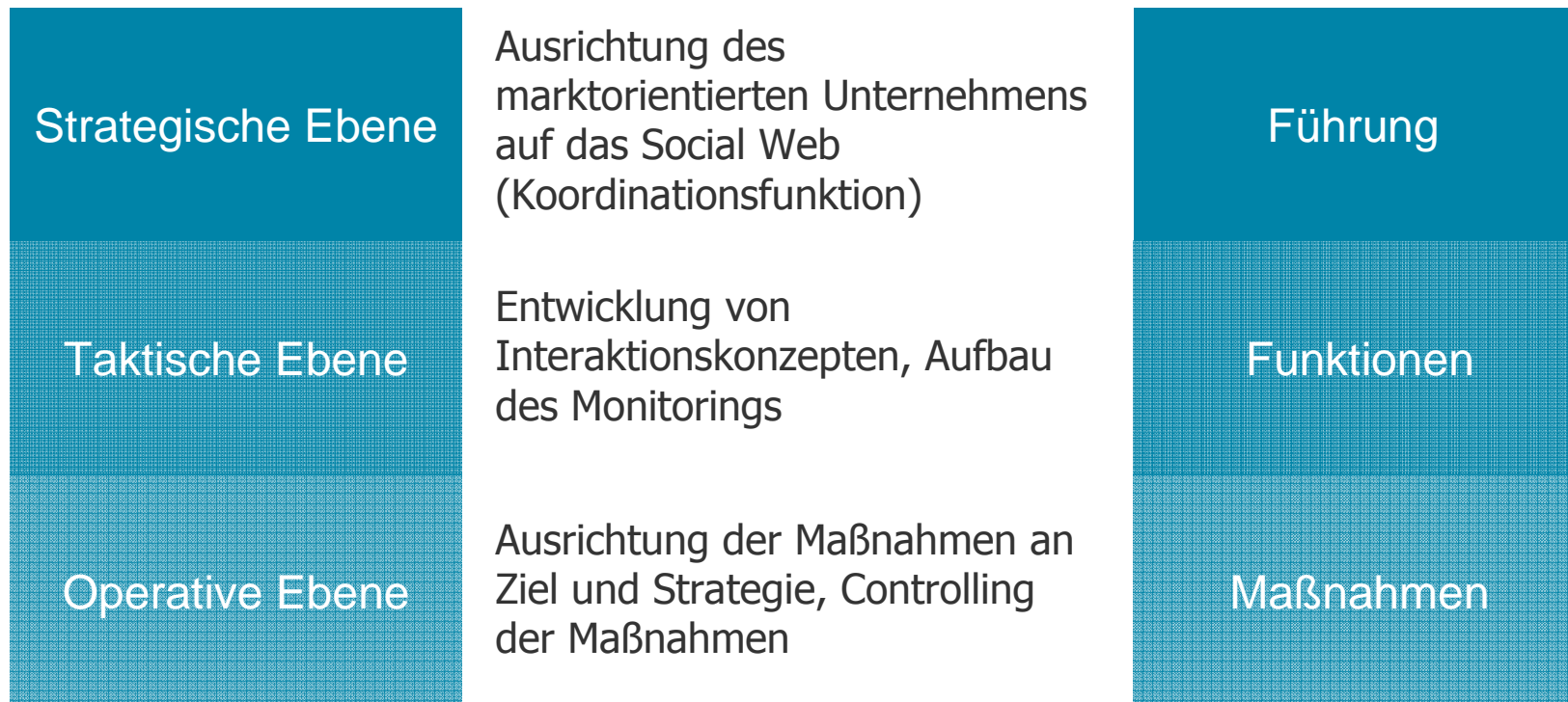
Markenmanagement

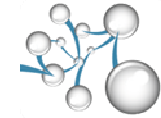
Risikomanagement



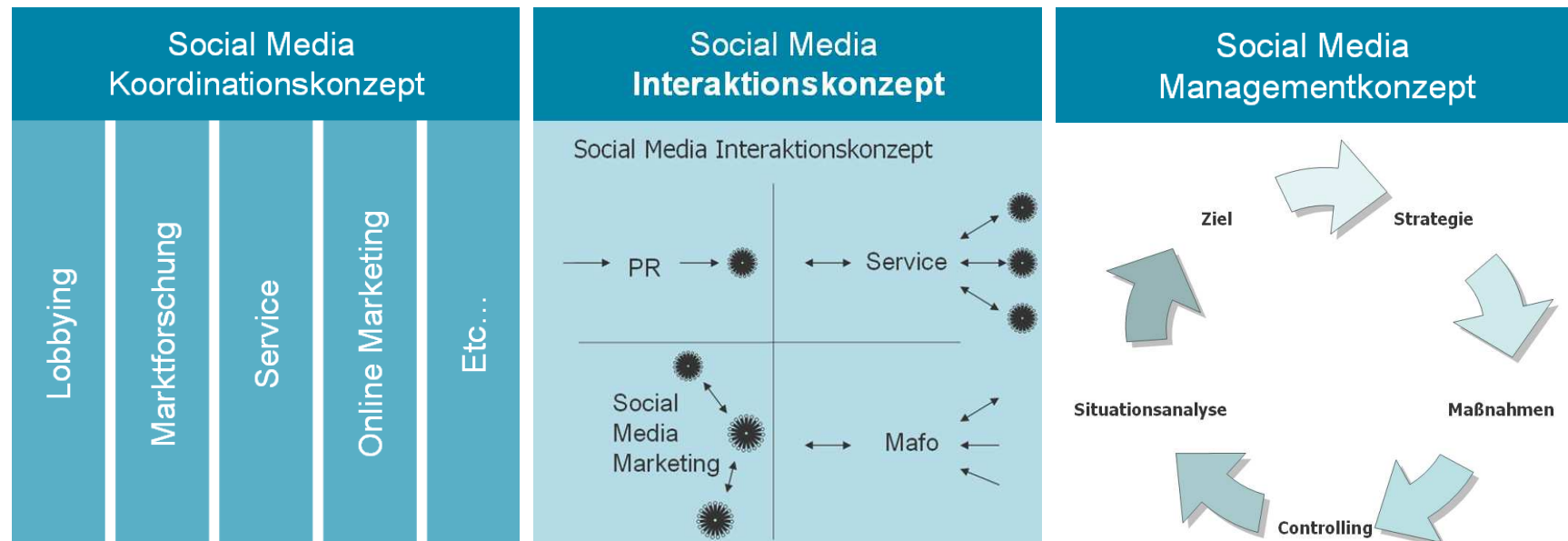


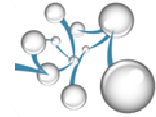
# Das Social Media Marketingkonzept setzt an allen Ebenen an





# Das Social Media Marketingkonzept stellt ein das Unternehmen umfassendes Koordinations- Interaktions- und Managementkonzept dar



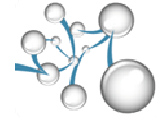


---

## Social Media Monitoring als Marketing Nervenzentrum



Welches Nutzen hat das Social Media Monitoring?



# Ein Jahr her: neues Online Marketing Team

## Social Media als Chance?

- **Marke**
  - Am Markt etablieren
  - Markenimage in Aufbau
  - Breites Produktpalette

## Media

- **Marketing**
  - Statische Website unterstützen
  - Microsites abschaffen
  - Kosteffektiv agieren und Multiplikatoreneffekte nutzen
  - Vertrauen schaffen
  - Wettbewerb abgrenzen

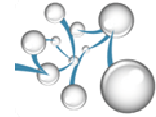
## Und auch noch Twitter

### Aber wo anfangen?

- Meinungen konsolidieren
- Aktionen streamlinen
- Erfolge und Mißerfolge messen
- Erfahrungen sammeln und bewerten



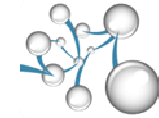
Quelle: Matt Hamm



## Ein Schritt hinterher

„Technology will always be ahead of you. Young, hip, creative trendsetters will always be ahead of you. If you're chasing that target audience, your marketing must always be in motion and your antennae must always be tuned to rumors. Good luck!“

Jan Zimmermann, Web Marketing for Dummies



# Social Media Strategie / Vision

- LG Blog
- WoM Projekte
- **Analyse**

Etablierung LG im Social Web

Informationsbereitstellung  
Erreichung untersch. Zielgruppen  
Imageverbesserung

**Phase 1**

- Blogger Events
- Social Web Activation
- **Reporting & Monitoring**

Erweiterung der Vernetzung

Aktivierung  
Emotionalisierung  
Dialog mit Konsumenten

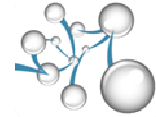
**Phase 2**

- „Social Media“ Campaigns
- **Frühwarnung & Trenderkennung**

Dauerhafte Markenbindung

Permanente Position mit den  
Konsumenten im Social Web

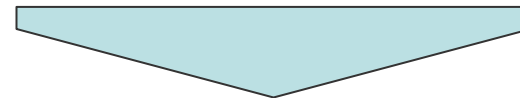
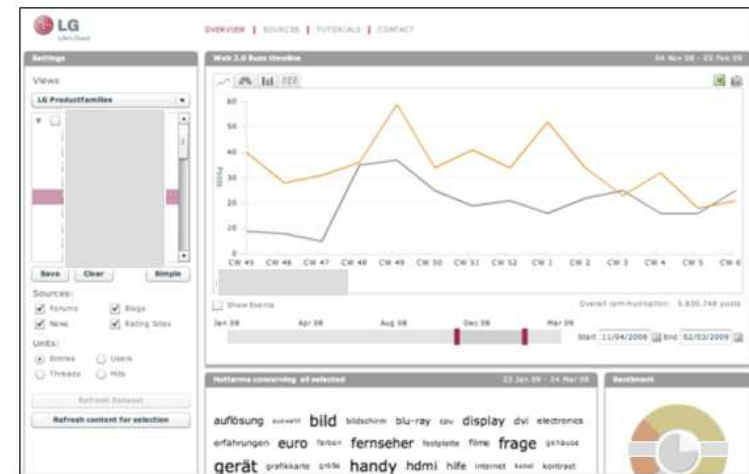
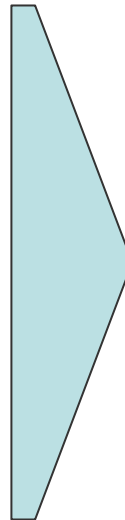
**Phase 3**



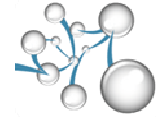
# Social Media Monitoring

## Einsatzgebiete definieren

- Vorbereitung und Erfolgskontrolle von PR- & Marketing-Kampagnen
- Nachbereitung von WoM-Projekten
- Bearbeitung von Supportanfragen
- Trendanalyse
- Frühwarnung
- Problem-Früherkennung
- Produkteinführungsbegleitung
- Wettbewerbsbeobachtung
- uvm.

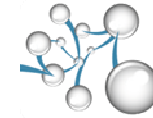


## Marketing Nervensystem



## Aufbau: Fragestellungen bei der Einführung

- Schaffung von Akzeptanz, R&R
- Produktspezifika
- Keywords, keywords, keywords
- Definiere vorher was nachher berichtet werden sollte

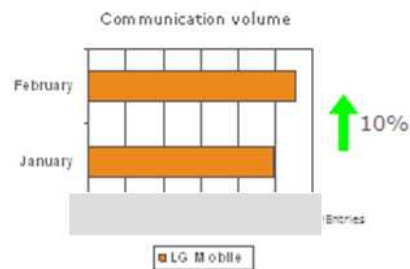


# Management Summary – Life's Good

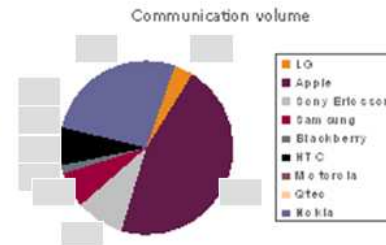
## 1.3 Management Summary

### Mobile

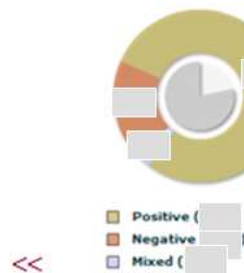
Comparison to previous month



Comparison to competitors



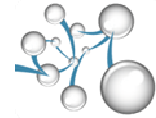
Sentiment February LG Mobile



Top Five LG Mobile products



LG Monitorina MMS of February: March 25th 2009

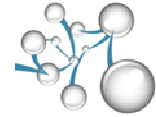


# LG Online Campaign Results & Summary



Marketing activities including Online, ATL and Word-of-Mouth campaigns show a strong effect on the communication volume.

Source: LG Monitoring Tool



## Social bleibt Social

„We are programmed to be together.“

Mark Earls, Planner, Herd