

pepper

Creative thinking. Strategic results.

Social Media Monitoring

Wissen, was online über Sie gesprochen wird.

Marken und Märkte definieren sich inzwischen zu großen Teilen über die Kommunikation. Millionen von Kunden und Investoren kommunizieren immer mehr online über Marken, Produkte und Angebote. Je wichtiger das Internet in der täglichen Kommunikation wird, umso wichtiger wird es, die dort stattfindenden „Gespräche“ zu verfolgen und deren Auswirkungen zu verstehen.

Social Media Monitoring kann genau dies leisten. Denn unter Social Media Monitoring versteht man die Identifikation, Beobachtung und Analyse der von Nutzern in allen online und sozial genutzten Netzwerken generierten Inhalte zu spezifischen Themen.

Mehr als andere zu wissen, ist ein unschätzbare Vorteil.

Social Media Monitoring bietet flexible und neue Reporting-Möglichkeiten. Es eröffnet die Chance, je nach Informationsbedürfnis der Unternehmen, die jeweils relevanten Gebiete zu erforschen. Dazu gibt es unterschiedlichste Werkzeuge für eine breite Palette von Fragestellungen. So kann Social Media Monitoring unter anderem Folgendes leisten:

- Marktwissen und Trendreporting
- Identifikation von Markt- und Wettbewerbstrends
- Unternehmenspositionierung im Wettbewerb
- Einblick in die eigene Markt-, Internet- bzw. Social-Media-Positionierung im Vergleich zur Konkurrenz
- Kundenprofilanalyse
- Wissen über die Bedürfnisse, Zufriedenheit, Entscheidungsprozesse, das Internetverhalten und den Kommunikationsstil Ihrer Kunden
- Produktscreening
- Analysen zu Produktwahrnehmung, -erfahrungen und -affinität, auch unter Berücksichtigung der Wettbewerbsprodukte
- Kampagnen- und Kommunikationsreporting
- Reports über die Wahrnehmung und Wirkung von Online- und Offline-Kampagnen und anderen Marketing-/ Kommunikationsmaßnahmen im Internet
- Laufende Risiko- und Krisenüberwachung
- Frühwarnsystem für PR- und IR-Abteilungen bezüglich negativer Kommunikation

Nur wer die Meinung der Netzgemeinde kennt, findet Antworten auf offene Fragen.

Social Media Monitoring versetzt Product Manager und Marketing Manager in die Lage, detaillierte Analysen sowohl ihrer Kommunikationskampagnen als auch ihrer kompletten Markenpositionierung zu erhalten. Der Erfolg von Strategien wird so messbar und kann kontinuierlich verbessert werden.

PR- und IR-Manager können den Einfluss ihrer PR- und IR-Aktivitäten besser abschätzen. Risiken, die durch digitale Kommunikation auftreten, werden schneller erkannt und können so frühzeitig bekämpft werden. Einflussreiche Meinungsführer können identifiziert werden.

Führungskräfte erhalten einen schnellen und effizienten Überblick über die Marktpositionierung ihres Unternehmens oder auch über sich selbst. Neben dem Beobachten ihrer eigenen Online-Reputation werden sie jederzeit über aufkommende Marktrisiken und -chancen auf dem Laufenden gehalten.

Key Account Manager und CRM-Verantwortliche können auf Basis der Informationen hinsichtlich Produktwahrnehmung gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erhöhen.

Sales Manager entdecken neue Wege der Kundenakquisition und können ihre Pitches und Angebote durch eine Analyse der Anforderungen und Motive besser an die Zielgruppenbedürfnisse anpassen.

Marktforscher werden mit neuen, professionellen Reports ausgestattet, die ihnen reale und aktuelle Einblicke in den Markt, die Zielgruppe und den Wettbewerb verschaffen.

Wer neue Wege geht, sollte einen Schritt nach dem anderen tun.

Der „Social Media Monitoring“-Prozess von Pepper begleitet Sie von der Informationserfassung über die Strategieentwicklung bis hin zur Ausführung von Social-Media-Kommunikationsaktivitäten.

Dazu arbeiten wir mit führenden „Social Media Monitoring“-Tools, um das Internet zu „durchforsten“ und alle relevanten Inhalte über Ihr Unternehmen zu erfassen.

Auf dieser soliden Basis legen wir dann offen, wer was über Ihr Unternehmen spricht und denkt. Darüber hinaus bieten wir eine Reihe verschiedener Reporting-Optionen an: von Echtzeit-Dashboards zur Risikoüberwachung über kurze Management-Reports bis hin zu detaillierten Analysen gemäß Ihren individuellen Anforderungen.

Übrigens, da Pepper eine Tochter der Computershare Gruppe ist, legen wir als Teil dieser Finanzdienstleistungsgruppe höchsten Wert auf Datensicherheit. Somit ist jederzeit gewährleistet, dass Ihre Informationen vertraulich behandelt werden.

Schritt für Schritt zu mehr Wissen

1. Definition:

Festlegen der Ausgangssituation des Kunden in Bezug auf Social Media Monitoring und Internetmarketing. Detaillierte Definition der Monitoringziele bzw. -themen.

2. Analyse:

Konfiguration der Analysesoftware. Identifikation von relevanten Quellen und Inhalten im Internet mittels Web Crawling und Web Mining. Optimierung bzw. Bereinigung der Ergebnisse.

3. Reporting/Interpretation:

Aufbereiten und umsetzungsnahe Interpretation der Ergebnisse, Herausstellen der Kernaussagen und der wichtigsten Zusammenhänge. Erstellen eines Reports (entweder einmaliger Report oder fortlaufende Analyse).

4. Maßnahmenplanung und Exekution:

Zusammenführen der Ergebnisse mit strategischen Zielen. Entwicklung von Handlungsempfehlungen, Kommunikationskonzepten und deren Exekution.

Social Media Monitoring entdecken.

Es war selten einfacher herauszufinden, was Social Media Monitoring für Ihr Unternehmen leisten kann. Um Ihnen diese Marketinginnovation näherzubringen haben wir einen Quick-Check entwickelt, der Ihnen das Potenzial unserer Tools aufzeigt. Er ist völlig unverbindlich, aber nicht minder faszinierend.

Paket 1: Quick-Check

- Kurzanalyse und Report im PDF-Format, um Mengengerüste und Machbarkeit weiterer Analysepakete im Vorfeld zu beurteilen und erste Ergebnisse bzgl. Quellen und Suchvolumina für Sie abgeben zu können.
- Voraussetzung für alle weiteren Pakete.

Paket 2: Basis-Analyse

- Basis-Report über relevante Social-Media-Aktivitäten rund um Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Wettbewerber (inkl. Analysen zum Beitragsvolumen), Quellen, Autoren, relevante Themen und Trends, Herkunft und erste Indikationen zur Tonalität der Inhalte.
- Die Parameter des Reports werden gespeichert und weitere Reports können in regelmäßigen Abständen an Sie geliefert werden und somit können Sie Trends und Entwicklungen über die Zeit hinweg analysieren.
- Sie erhalten einen PDF-Report mit allen Suchergebnissen im xls-Format.

Paket 3: Vollständige Analyse

- Vollständiger Report über alle relevanten Social-Media-Aktivitäten rund um Ihr Unternehmen, Ihre Produkte und Wettbewerber.
- Die Analysen enthalten Auswertungen zum Beitragsvolumen, Quellen, Markenwahrnehmung, Autoren, relevante Themen und Trends, ausgewähltes relevantes Kundenfeedback sowie Herkunft und Tonalität der Inhalte.
- Die Ergebnisse können sich auf Ihr Unternehmen oder auch Ihre Wettbewerber und spezifische Themen (z.B. Produkteinführung oder spezifischer Kampagnenstart) beziehen.
- Die Parameter des Reports werden gespeichert und weitere Reports können in regelmäßigen Abständen an Sie geliefert werden, somit werden für Sie Trends und Entwicklungen über die Zeit hinweg transparent.
- Daneben können wir für Sie ein Read-only Dashboard für wiederkehrende Analysen aufsetzen.
- Sie erhalten einen umfangreichen PDF-Report mit allen Suchergebnissen im xls-Format.

Antworten auf Ihre Fragen.

Als global aufgestellte Agentur bietet Ihnen Pepper auch in Ihrer Nähe einen kompetenten Ansprechpartner in Sachen Social Media Monitoring an. Oder anders gesagt, Ihr Anruf wird weltweit erwartet, Ihre speziellen Anforderungen können sowohl regional, national oder auch international erfüllt werden. Testen Sie uns.

Ihre Ansprechpartner bei Pepper:

München

Christian von Vietinghoff

Director Consulting

Tel +49 89 30903 553

christian.vonvietinghoff@pepperglobal.com

Chicago

Brennen Roberts

Managing Director

Tel +1 312 588 4774

brennen.roberts@pepperglobal.com

Wien

Alexandra Wolf

Client Service Director

Tel +43 1 71 30 110 14

alexandra.wolf@pepperglobal.com

Singapur

Caroline Lim

Managing Director

Tel +65 6221 3312

caroline.lim@pepperglobal.com