

Inhaltsverzeichnis

	Über den Autor	7
	Einleitung	9
1	Crashkurs Social Media	17
1.1	Social Web – was ist das?	17
1.2	Begriffe des Social Web – eine kurze Einführung	19
1.3	Beispiele für Soziale Netzwerke	22
1.4	Fazit	34
2	Flanieren und Ausprobieren	35
2.1	Der Start: Flanieren Sie ein wenig	35
2.2	Monitoring – Wissen, was gesprochen wird	40
2.3	Monitoring-Tools für den täglichen Einsatz	41
2.4	Monitoring in der Praxis	48
2.5	Ausprobieren – Die ersten Schritte im Social Web	51
2.6	Ausprobieren: Mit einer bestehenden Community zusammenarbeiten	55
2.7	Fazit	65
3	Reagieren	67
3.1	Auf kritische Kommentare reagieren	67
3.2	Gefahren frühzeitig erkennen (können)	68
3.3	Verhalten bei einem sich anbahnenden Shitstorm	70
3.4	Ein Shitstorm breitet sich aus	72
3.5	Gelungenes Shitstorm-Krisenmanagement: Notebooksbilliger.	76

4	Fokussieren	79
4.1	Auf dem Weg zur passenden Strategie	79
4.2	Ziele definieren	81
4.3	Integration in die bestehende Kommunikationsstrategie	82
4.4	Entscheidungsträger definieren und Regeln aufstellen	83
4.5	Ressourcen planen	94
4.6	Zielgruppen definieren	103
4.7	Macht eine eigene Plattform Sinn?	108
4.8	Die Alternativen zu einer eigenen Plattform	111
4.9	Erfolgsfaktoren für den Aufbau einer Community	118
4.10	Die richtige Strategie	121
5	Agieren und Profilieren	125
5.1	Agieren ist nicht einseitig und Kommunikation kein Monolog ...	125
5.2	Ins Gespräch kommen	129
5.3	Erfolg durch Viralität	136
5.4	Profilieren: Die Phasen des Community-Aufbaus	141
5.5	Kommunikation anregen und Kommunikationsanlässe bieten	144
6	Optimieren und Interagieren	153
6.1	Aus Kommunikation entsteht Kooperation	153
6.2	Motivation, sich in einer Community zu engagieren	160
6.3	Die richtige Incentivierungsstrategie	165
6.4	Die menschliche Seite zeigen	181
6.5	Suchmaschinenoptimierung: Was sagt eigentlich Google über Sie?	186
7	Profitieren	189
7.1	Ein Blick auf Facebook – Erfolgreich durch Crowdsourcing	189
7.2	Mehrwerte durch den Einsatz von Crowdsourcing-Mechanismen .	191
7.3	Beispiel für eine umfassende Crowdsourcing-Kampagne: die DEWmocracy von Mountain Dew.	203
7.4	Ein abschließendes Fazit	214
	Anhang	217
	Weblinks	217
	Glossar	221
	Index	227