

ENGEL & ZIMMERMANN AG

GARMANZKY
WEBCONSULTING GMBH



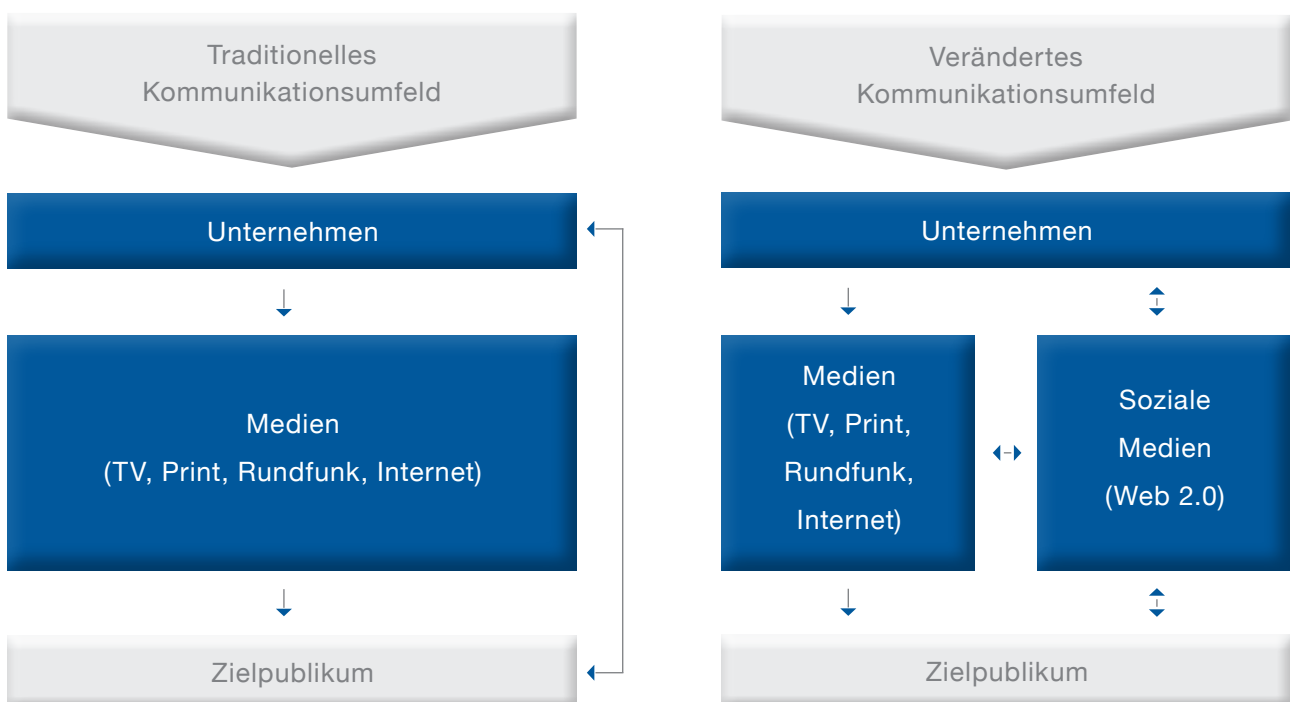
Inhaltsverzeichnis

Internetnutzer prägen das Unternehmensimage	03
Das Risiko: Verlust der Mitsprache	04
Die Antwort: Kommunikationsberatung 2.0	05
Unsere „E-Leistungen“ im Überblick	05
E-profil	06
E-radar	07
E-communication	08
E-development	09
E-training	10
E-video	11
Kontakt	11

Internetnutzer prägen das Unternehmensimage

Wer sich heute über ein Unternehmen oder ein Produkt informieren will, recherchiert meist zuerst im Internet. Ebenso sind Google, Spiegel Online und Co. die erste Adresse für aktuelle Nachrichten. Mittlerweile profitiert man als Internetnutzer aber nicht mehr nur passiv von den Inhalten, sondern bestimmt sie selbst mit: Dienste, die unter dem Sammelbegriff „Web 2.0“ stehen, ermöglichen es Konsumenten, Verbraucherschutzorganisationen, Wettbewerbern oder ehemaligen Mitarbeitern, so schnell und unkontrolliert wie nie eine enorm breite Öffentlichkeit zu erreichen – unabhängig von Zeitung, Radio und Fernsehen.

Praktisch jeden Tag entstehen neue „Social Media“: Diese Webdienste und Plattformen machen den gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen möglich, dort werden öffentlich Videos und Fotos ausgetauscht und private wie geschäftliche Kontakte gepflegt. Zu jedem erdenklichen Thema gibt es Internet-Tagebücher (Blogs) und immer mehr Menschen halten die Webgemeinde mit kurzen Statusmeldungen (Tweets) auf dem Laufenden. Emotionale Produktbewertungen, Kundenfeedbacks, Arbeitgeberbeschreibungen u. v. m. bleiben damit im Gegensatz zu Zeitungsartikeln oder Rundfunkbeiträgen prinzipiell für jedermann und auf wesentlich längere Zeit zugänglich. Marken, Produkte und Unternehmen werden leichter und rascher angreifbar.



Das Risiko:

Verlust der Mitsprache

Für Unternehmen und Institutionen bedeutet diese Entwicklung: Die Kommunikation mit den Zielgruppen muss sich verändern, um sie überhaupt noch zu erreichen. Die eigene Homepage reicht dafür nicht aus; das digitale Profil und damit ein entscheidender Teil der Unternehmensreputation setzt sich heute aus Google, Facebook, YouTube, Twitter und vielem mehr zusammen.

Eine totale Kontrolle über Kommunikation hat es nie gegeben, nicht in klassischen Medien und auch heute nicht im Internet. Wenn Unternehmen die neuen Möglichkeiten aber nicht nutzen, verspielen sie die

Chance zum Dialog und zur Einflussnahme – denn gesprochen wird im Netz ohnehin über sie.

Es geht darum, Aktivisten und professionalisierten Protestorganisationen nicht das Feld zu überlassen, enttäuschten Stakeholdern dialogorientierte Lösungen anzubieten und die neuen Verbreitungsmöglichkeiten für positive Botschaften zu nutzen. Mit eigenen Web-2.0-Angeboten kann die Dialogführung aufgenommen bzw. wieder zurückgewonnen werden, Web-2.0-freundliche Inhalte mit Verzicht auf entlarvende Marketingfloskeln können die Suchmaschinen-Ergebnisse positiv beeinflussen.

Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • sprechen Empfehlungen aus • rufen zu Boykott auf
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • erwarten mehr Transparenz und Dialog auch in der internen Kommunikation • sind auch als private Nutzer im Web 2.0 Botschafter ihrer Unternehmen • verbreiten Interna immer leichtfertiger
Partner/Investoren	machen Investitionsentscheidungen zunehmend von Internetrecherchen abhängig
Fachkräfte	bewerben sich nicht bei schlechtem digitalem Image
NGOs/Gewerkschaften	organisieren und vernetzen Protest und verbreiten Interna
Journalisten	suchen nach enttäuschten Usern und kritischen Themen
Unternehmen	vernachlässigen Online-Kommunikation noch zur sehr

Die Antwort:

Kommunikationsberatung 2.0

Als eine der größten inhabergeführten Unternehmensberatungen für Kommunikation in Deutschland unterstützen wir Unternehmen und Institutionen auch bei der Wahl des richtigen Weges in der Online-Kommunikation.

Unsere Berater analysieren den Ist-Zustand der digitalen Reputation eines Unternehmens und erarbeiten gemeinsam mit unseren Spezialisten für PR im Web individuelle Lösungen als Antworten auf die neuen Herausforderungen der Kommunikation im Netz: Identifizierung der Schwachstellen, relevanten Zielgruppen sowie geeigneten Maßnahmen und Instrumenten, Monitoring und Krisenwarnungen sowie die Schulung von Kundenmitarbeitern, aber auch Programmierung, Design, Suchmaschinenoptimierung (SEO, SEM) und Erstellung von Bewegtbildern.

Der Vorteil für unsere Kunden: Auf Wunsch erhalten sie alle Dienstleistungen – strategisch und inhaltlich wie technisch und grafisch – aus einer Hand. Die einzelnen Bausteine können separat oder im Ganzen, jeweils auf Basis monatlicher Pauschalhonorare, gebucht werden.

Unsere „E-Leistungen“ im Überblick

E-profil: Bestandsaufnahme, Seite 6

E-radar: permanentes Monitoring, Seite 7

E-communication: beratende Dialogführung, Seite 8

E-development: Einrichten von Kanälen, Seite 9

E-training: Filme fürs Internet, Seite 10

E-video: Mitarbeiterschulungen, Seite 11



profil

Wir erfassen und analysieren den Ist-Zustand Ihrer digitalen Reputation. Dazu überprüfen wir alle unternehmenseigenen Auftritte im Netz sowie die relevanten Kanäle, auf denen über Ihr Unternehmen gesprochen wird, und geben grundlegende inhaltliche wie technische Empfehlungen zur Optimierung.

E-profil Basis



- Ist-Zustand der Unternehmensreputation Web & Social Media
- Inhaltliche und technische Handlungsempfehlungen
- Maßnahmenkatalog und auf Wunsch Überprüfung nach Umsetzung der Empfehlungen

E-profil Premium



- Ist-Zustand der Unternehmensreputation Web & Social Media
- Benchmark-Analyse Web und Social Media (nach Schlagwörtern wie Marken- und Firmennamen, Branchen- und Gattungsbegriffen)
- Inhaltliche und technische Handlungsempfehlungen
- Maßnahmenkatalog und auf Wunsch Überprüfung nach Umsetzung der Empfehlungen

E radar

Wir überwachen permanent die Online-Kommunikation über Ihr Unternehmen auf allen Kanälen (Social Media, Blogs, Foren usw.). Als Kunde erhalten Sie wöchentlich oder monatlich einen qualifizierten, übersichtlichen Report zu allen Aktivitäten, die Ihr Unternehmen, Ihre Marke, Ihre Produkte betreffen – im Falle einer Krise auch umgehend. Technische und

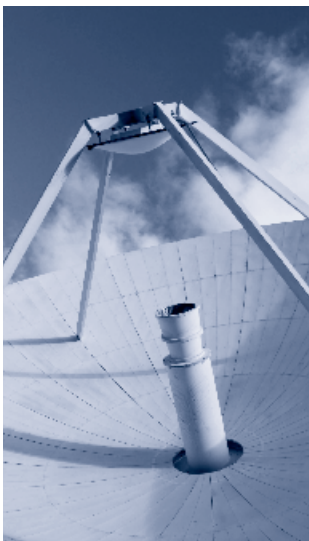
inhaltliche Handlungsempfehlungen zeigen Ihnen, wie Sie im richtigen Augenblick mit den geeigneten Maßnahmen reagieren und notfalls gegensteuern können. Auch Trends und neue Meinungsführer werden frühzeitig erkannt, Themen für Abteilungen wie Marketing und Personal identifiziert.

E-radar Basis



- Monitoring Netzwerke, Blogs, Foren, Verbraucherportale usw.
- Wöchentlicher/Monatlicher Report
- Umgehende Krisenmeldungen
- Handlungsempfehlungen

E-radar Premium



- Monitoring Netzwerke, Blogs, Foren, Verbraucherportale usw.
- Benchmark-Monitoring (Schlagwörter, Mitbewerber)
- Wöchentlicher/Monatlicher Report
- Umgehende Krisenmeldungen
- Handlungsempfehlungen

communication

Dieses Angebot umfasst unsere dauerhafte Beratung in allen Belangen der Online-Kommunikation. Gemeinsam mit Ihnen identifizieren wir die geeigneten Kanäle und Instrumente sowie mögliche Themen und Inhalte, um im Web 2.0 unternehmenseigene Botschaften richtig und nachhaltig zu platzieren. Dazu beraten wir Sie permanent und in Akutfällen innerhalb von 24 Stunden, wie Sie auf neue Postings im Netz zu Ihrem Unternehmen reagieren und mit Ihren Anspruchsgruppen in Dialog



treten können.

Darüber hinaus erarbeiten wir auch Verhaltensrichtlinien (Social Media Policys) für Ihre Mitarbeiter. Ziele von E-communication sind bessere und vor allem inhaltlich positive Suchmaschinenergebnisse, eine stärkere Wahrnehmung und Bekanntheit im Netz und ein konstruktiver Dialog – kurz: eine (noch) bessere digitale Reputation, unabhängig von kurzfristigen Marketingaktionen, vertriebsunterstützend und krisenvorbeugend.

E-communication



— Permanente Beratung (innerhalb von 24 Stunden) zu geeigneten Maßnahmen im gesamten Web (Social Media, Foren, Blogs, eigener Unternehmensauftritt)

— Wöchentlicher Report

E development

Wir beraten Sie, wie Kanäle in Social Media und unternehmenseigene Plattformen aufgebaut sein sollten, welche Software-Systeme genutzt werden können, und übernehmen auch Entwicklung, Programmierung und Wartung – Online-Kommunikation

und Inhaltsbetreuung aus einer Hand. Alle unsere Plattformen werden unter den Gesichtspunkten der Suchmaschinenoptimierung programmiert und sind auf dem neuesten Stand der Entwicklungstechnologie:

- Pressearbeit 2.0 (Social Media Newsroom)



- Blogbasierter Kanal für moderne Unternehmenskommunikation
- Tagesaktuelle und interaktive News zum Unternehmen
- Digitale Veröffentlichung aller Pressemitteilungen
- Geeignet für verschiedenste Zielgruppen

- Mitarbeiterkommunikation 2.0 (Intranet)

- Webbasierte Intranetlösung
- Zeitgemäße und -nahe Information der Beschäftigten
- Individuelle Dialogmöglichkeiten für Mitarbeiter
- Erhöhung der Transparenz und Akzeptanz

- Social Media Development

- Einrichten und Individualisierung von Social-Media-Kanälen (Facebook, Twitter etc.)
- Erstellung von mobilen Applikationen
- QR-Erstellung für Produktvertrieb



- Employer Branding

- Gewinnung neuer Auszubildender und Fachkräfte über moderne Medien
- Facebook-Kampagnen
- Erstellen von Themenportalen

- Web-Pflegevertrag

- Wartung und Pflege Ihrer bestehenden Website
- Einstellen aktueller News, Bilder, Videos sowie redaktioneller Beiträge



training

Wer als Kundenservicemitarbeiter Verbraucheranfragen aus dem Netz beantwortet, als Marketingverantwortlicher netzgesteuerte Werbekampagnen in sozialen Netzwerken fährt oder als Personaler für ein gutes digitales Arbeitgeberimage sorgt, muss über

entsprechendes Wissen verfügen und die Fallstricke kennen. Neben der Ausarbeitung von Richtlinien für das Verhalten im Web 2.0 bilden wir Ihre Mitarbeiter deshalb weiter und trainieren sie im Bereich Online-Kommunikation.

- Workshop Social-Media-Strategie

Dabei sein ist nicht alles! Sind Facebook, Twitter etc. sinnvoll im B2B-Bereich? Warum sollte mein Unternehmen aktiv in Social Media sein? Was müssen die Mitarbeiter über den Umgang in sozialen Netzwerken wissen?

- Workshop Social-Media-Manager

Workshop mit Übungen und Praxisbeispielen aus der Social-Media-Welt. Problemstellungen, die den Social-Media-Manager in seiner täglichen Arbeit erwarten.

- Workshop Online-Krisenkommunikation

Wie gehe ich mit einer Krise im Internet um? Reaktionen, Feedback etc.

- Workshop interne Kommunikation im Netz

Sitemap und Strategie im Intranet, Dialog mit Mitarbeitern aufbauen, das Intranet als Kommunikationskanal nutzen, Hilfestellung und Beratung mit Strategiekonzept nach dem Workshop.

- Workshop Online-Kommunikation

Veränderte und suchmaschinenfreundliche Schreibweise im Medium Internet, Wie spreche ich den User an? Wie schaffe ich Dialog in Online-Medien? Hilfestellungen, Praxisbeispiele und Übungen anhand Ihrer Firmenstruktur.

- Workshop Inhalte online

Welche Inhalte sind geeignet für den Kommunikationskanal Internet? Welche Inhalte kann ich regelmäßig selbst erstellen?

- System-Schulungen

Typo 3, Wordpress, Joomla, Facebook, Twitter, Flickr, Social-Media-Netzwerke, SEM, SEO

E video

Das Internet ist heute vor allem auch ein Medium der bewegten Bilder. Unternehmensauftritte im Web ohne Clips und Filme sind so interessant wie Fernsehen ohne Farbe. Wir liefern Ihnen die Komplettlösung, um Ihr Unternehmen, Ihre Erfolge und

Besonderheiten, Ihre Qualität, Produkte, Mitarbeiter und Philosophie glaubwürdig und vertrauensbildend darzustellen: von der Idee über Interviews, Produktpräsentationen und sendefertige Imagefilme bis hin zum eigenen YouTube-Channel.



Imagefilm

Video-Newsletter

Themenfilme
(z.B. Produkte, Qualität, CSR)

Tutorials, Schulungsfilme

Recruiting-Beiträge

„Schubladenvideos“ für den Krisenfall

Clips, Statements

Veranstaltungsfilme

Kontakt



Engel & Zimmermann AG

Unternehmensberatung für Kommunikation

Schloss Fußberg

Telefon: 089/89 35 63-3

info@engel-zimmermann.de

Am Schlosspark 15

Telefax: 089/89 39 84 29

www.engel-zimmermann.de

82131 Gauting

Garmanzky WEBconsulting GmbH: www.garmanzky.com

