

01.02.2011 - 09:16 Uhr

## Social Media im Unternehmen: 10 Tipps zur erfolgreichen Einführung

Baden (ots) -

Immer mehr Menschen möchten Social Media auch am Arbeitsplatz nutzen. Die Unternehmen sehen darin viele Chancen, fürchten aber auch Risiken. Der ECM-Anbieter OpenText gibt 10 Tipps, was Arbeitgeber und Unternehmen beachten sollten, um Social Media erfolgreich einzuführen und anzuwenden:

1. Social Media ist eine Frage der Kultur - Foren, Blogs, Wikis und Communities setzen eine Kommunikationskultur voraus, in der Offenheit und das direkte Gespräch unabhängig von Titeln, Zuständigkeiten und Standorten einen hohen Stellenwert einnehmen. Das Management muss entscheiden, ob eine solche Kultur gewünscht ist, und den damit verbundenen Wandel einleiten, begleiten und gestalten.

2. Social Media setzt ganzheitliches Denken voraus und ist keine Frage der Tools. Beginnen Sie mit der Strategie und definieren Sie klare messbare Ziele, die damit erreicht werden sollen. Mögliche Ziele: Verkürzung der Projektlaufzeiten, weniger Rückfragen im Helpdesk oder eine höhere Rücklaufquote bei Endkundenkampagnen. Erst daraus lassen sich die geeigneten Prozesse und Werkzeuge ableiten.

3. Regeln ersetzen Hierarchien - wie auch im richtigen Leben, braucht die Social Media-Kommunikation Regeln. Legen Sie fest und besprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern, welche Themen über Social Media diskutiert werden sollen und welche für traditionelle Medien wie E-Mail vorbehalten sind. Ordnen Sie den verschiedenen Medien Nutzerkreise zu und definieren Sie, welche Medien und Themen vom Organigramm losgelöst sind und wie weit. Dadurch ist sichergestellt, dass Informationen nicht mehrfach erstellt und abgelegt sind, sondern in dem für das jeweilige Thema optimalen Medium zirkulieren. Empfehlenswert sind Benimmregeln - auch in der Social Media-Kommunikation macht der Ton die Musik.

4. Geben Sie dem Wandel Zeit und fangen Sie klein an. Eine neue Kultur, neue Prozesse und neue Regeln werden nicht von heute auf morgen gelebt. Doch definieren Sie im ersten Schritt einen relativ engen Rahmen für den Einsatz in Ihrem Unternehmen. Die Erfahrungen, die Sie dabei sammeln, können Sie sofort wieder für die Verfeinerung Ihrer Strategie, Ziele und Prozesse nutzen. So nähern Sie sich Schritt für Schritt dem Optimum.

5. Im Mittelpunkt steht der Mensch, unabhängig von seiner jeweiligen Rolle als Kunde, Partner oder Mitarbeiter. Je höher die Wertschätzung, desto bereitwilliger nutzen sie die Möglichkeiten von Social Media. Jeder Beitrag muss honoriert werden. Respekt und Anerkennung sind mitunter die wichtigsten Motivationsfaktoren!

6. Social Media-Kommunikation ist Dialog, nicht Monolog. Planen Sie ausreichend Ressourcen ein. Jeder, der sich in sozialen Netzwerken einbringt, erwartet ein Feedback, will gehört und verstanden werden. Social Media ist nicht einfach ein weiterer Kommunikationskanal, über den Botschaften in nur einer Richtung transportiert werden. Wer den dafür nötigen Zeitaufwand scheut, vergibt sich die Möglichkeit zu produktiverem Arbeiten und zum

Beispiel zur Reduktion der zeitraubenden E-Mail-Kommunikation.

7. Vernetzt statt isoliert - Das Nutzenpotenzial von Social Media ist umso grösser, je mehr Menschen sich daran beteiligen können. Das gilt für alle Bereiche. Auch für Themengebiete, in denen es zum Beispiel nur vier Experten im Unternehmen weltweit gibt. Abhängig vom Thema muss daher der jeweils maximal mögliche Nutzerkreis angesprochen werden. Die Nutzer selbst müssen diesen Kreis erweitern können, damit Social Media das alte Wissensmanagementproblem lösen kann - weil das Unternehmen dadurch endlich weiss, was es weiss.

8. Integriert statt abgekoppelt - nur wenn Social Media-Tools nicht als Insellösungen implementiert werden, sondern in die Prozesse und Unternehmenssysteme integriert sind, kommt es zu echter Kommunikation. Denn in den Content Management- und sonstigen Kernsystemen der Unternehmen liegen die Informationen, die für verbindliche Auskünfte im Support, eine fundierte Diskussion in der Entwicklung oder die schnelle Bearbeitung von Rückfragen aus der Produktion benötigt werden.

9. Erlauben Sie den Blick hinter die Kulissen. Die Aussenkommunikation über Social Media ist keine Nebentätigkeit. Ideen und Anregungen aus der Community müssen verstanden, aufgegriffen und weiterverfolgt werden, bis daraus neue oder bessere Produkte und Dienstleistungen entstehen. All dies muss möglichst transparent gemacht werden. Fühlen sich Kunden und Konsumenten ernst genommen, ist das mit das beste Unterscheidungsmerkmal gegenüber Mitbewerber, setzt aber kompetente Mitarbeiter voraus.

10. Sorgen Sie von Anfang an für ausreichend Sicherheit. Social Media birgt die Gefahr, dass sensible Informationen das Unternehmen absichtlich oder unabsichtlich verlassen. Neben Regeln, klar definierten Prozessen und der Auswahl geeigneten Mitarbeiter für die externe Kommunikation benötigen Sie Werkzeuge, die über eingebaute Sicherheitsmechanismen wie Berechtigungen oder automatische Klassifizierung für die rechtskonforme Archivierung von Inhalten verfügen.

#### Social Media-Kampagne von OpenText

Als ECM-Hersteller und Trendsetter mit einem umfassenden Social Media-Angebot verfügt OpenText über eine Expertise zu technischen und rechtlichen Voraussetzungen und Folgen des Einsatzes von Social Media in Unternehmen. OpenText konnte bereits zahlreiche Erfahrungen mit der Definition und Umsetzung von Social Media-Werkzeugen - auch unternehmensintern - sammeln. Dieses Wissen gibt OpenText weiter und hat eine Social Media-Kampagne inkl. einer Website gestartet: [www.otsocialbusiness.net](http://www.otsocialbusiness.net) .

Dort sind unter anderem ein Blog, Videos, Präsentationen, Produktinformationen, Fachartikel und Erfahrungsberichte. Ausserdem besteht die Möglichkeit zum direkten Feedback, zum Beispiel über XING und Twitter.

Kontakt:

OpenText AG  
Manuela Wanzek  
Tel.: +41/58/258'94'00  
E-Mail: [manuela.wanzek@opentext.com](mailto:manuela.wanzek@opentext.com)  
Internet: [www.opentext.com](http://www.opentext.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100004648/100618314> abgerufen werden.