

**Social Media Strategie Unternehmen**

**Installation Monitoring**

- überwachen
- analysieren
- Reporting
- archivieren
- Welche Antwort hat sich bei welchem Thema am besten bewährt?
- Welche Anfragen lassen sich automatisiert beantworten?
- Welche User/Kommentare sorgen immer wieder für Probleme?

**Definition Szenarien**

- Wer muss im Worst Case benachrichtigt werden?
- Wie lassen sich im Fall eines "Hypes" zusätzliche Mitarbeiter mobilisieren?
- Anzeichen größerer Krise?

**Social Media Plan**

- Sprachstil
  - formell
  - umgangssprachlich
- Welche Kanäle?
- Zuständigkeit
  - Wer
  - für welchen Kanal
  - Welche Arten von Anfragen?
- Priorität Anfragen
  - Kaufanfragen
  - Support
  - Reklamation

**Deeskalationsplan**

- Welche User/Kommentare müssen sofort beantwortet werden?
- Welche ignoriert?
- Welche Aktivitäten deuten auf neg./pos. Trend?
- Welche Aktivitäten vorauss. nur von kurzer Dauer?

**Einübung Reaktionsketten**

- Welche eigenen Kanäle stehen zur Verfügung (Blog, Twitter, Facebook, Pressemitteilung, SM-Newsroom)?
- Was tun bei größerem technischen Problem?
- Bei welcher Art von Krise hat sich welche Maßnahme am besten bewährt?