

The background is a solid blue color with several white circles and lines of varying sizes and opacities scattered across it, creating a network-like or bubble-like pattern.

Mitarbeiter von Unternehmen in Social Communities

Marc Seeger, Sebastian Stadtrecher, Kai Jäger

Agenda:

- ① Einführung
- ② Beispiele und Probleme
- ③ Öffentliche Plattform gezielt in die Unternehmenskommunikation einbinden
- ④ Verantwortungsvolle Nutzung

Plattform Übersicht:

- Foren
- Blogs
- Wikis
- Communities (,  ,  myspace.com)
- Micro-Blogging ()

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Social Communities:

- **T-Systems Gruppe @ Xing**

Unternehmenskommunikation auf externer Plattform

- **IBM Alumni Gruppe @ LinkedIn**

Kommunikation zwischen neuen und alten Mitarbeitern

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Social Communities (fortgesetzt):

- **BMW Südafrika @ Facebook**

<http://www.facebook.com/pages/BMW-South-Africa/6943602722>

- **SAP:**

<http://sdn.sap.com>

Entwickler Community von SAP

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Foren:

- **Topfield Forum:**

<http://www.topfield-europe.com/forum>

Mitarbeiter helfen Kunden

- **Rotes Kreuz (at) Mitarbeiterforum:**

<http://www.rotekreuz.at/meta/mitmachen/mitarbeiterforum/>

Mitarbeiter helfen Mitarbeiter

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Blogs:

- **Microsoft:**

<http://majornelson.com>

Mitarbeiter informiert über aktuelle Entwicklungen
der Xbox Live Plattform

Unternehmenskommunikation auch zur jugendlichen
Zielgruppe

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

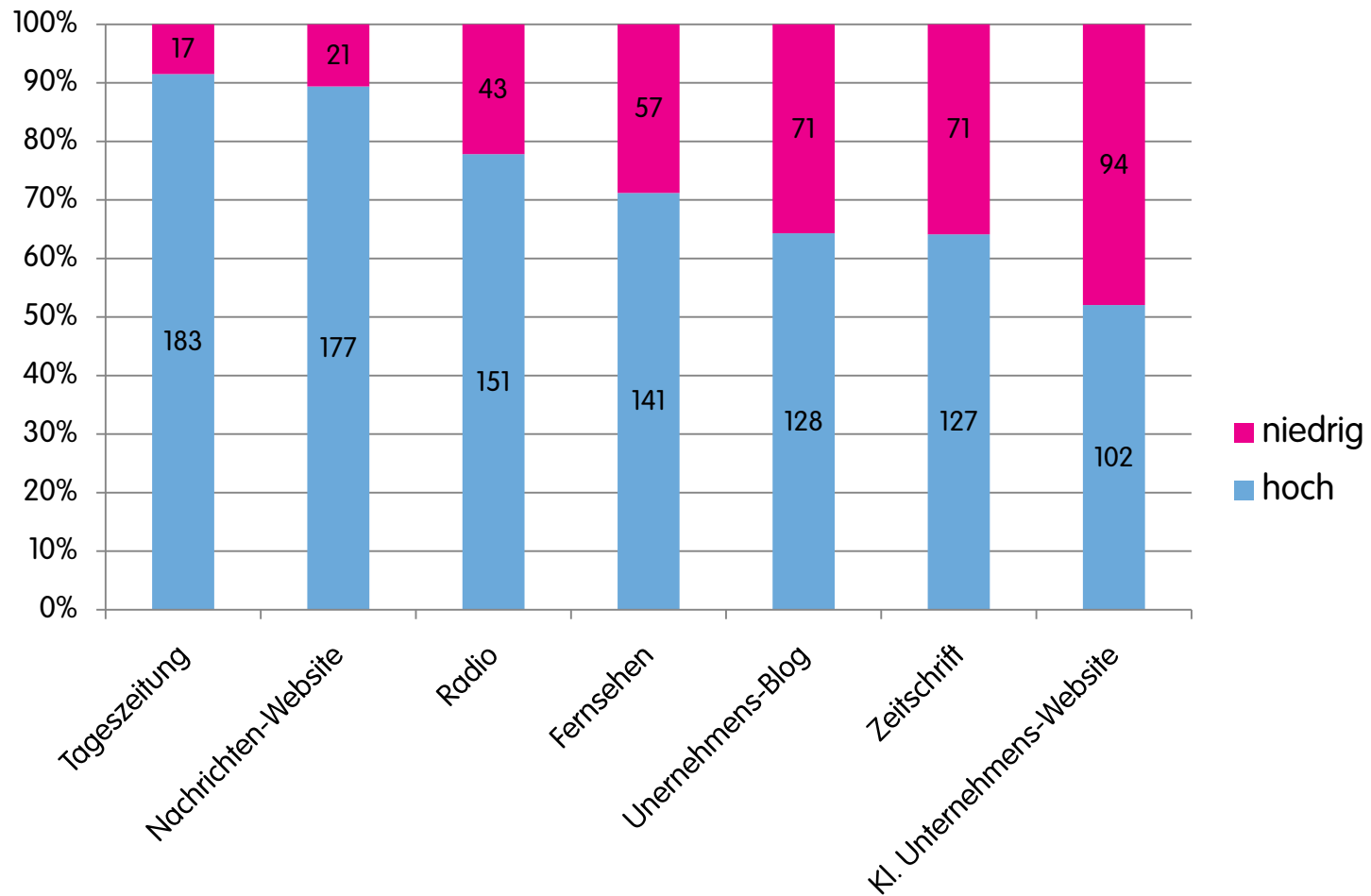
Blogs (fortgesetzt):

- **Mini-Microsoft:**

<http://minimsft.blogspot.com>

Anonymer Mitarbeiter schreibt über Interna

Die Glaubwürdigkeit von Corporate Blogs im Vergleich zu anderen Informationsquellen



Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Wikis:

- Firmen verwenden Wikis intern zur Kommunikation
- Abteilungen pflegen ihren Eintrag selbst
- Wissen zentral zusammengeführt

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Wikis (fortgesetzt):

- Intranet des Unternehmens MySQL AB basiert auf Wiki
- BBC verwendet Wiki zur Übergabe von Informationen zwischen redaktionellen Schichten
- SAP, BMW, etc. setzen Wikis intern ein

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Twitter:

- Barack Obama
<http://twitter.com/barackobama>
- Auch Politik verwendet neue Technologie und soziale Plattformen
- Zeigt Wert/Bedeutung der Sozialen Plattformen

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Twitter (fortgesetzt):

- Comcast:
<http://twitter.com/comcastcares>
- Mitarbeiterkommunikation via Twitter

Beispiele für Mitarbeiteraktionen

Technology-Evangelist:

- Beispiel: Robert Scoble
(ehem. Microsoft Mitarbeiter)
- Technisches Marketing
- Unterwegs in Foren, Blogs
und Diskussionsgruppen



Probleme durch Mitarbeiteraktionen

Wikipedia:

- Wikipedia Einträge aus Firmennetz geändert
- Autor des Artikels kann nachvollzogen werden da IP aus einem Firmennetz.

Probleme durch Mitarbeiteraktionen

Wikipedia (fortgesetzt):

- Entlarvte Firmen die Einträge zu ihren Gunsten geändert hatten.
- <http://wikiscanner.virgil.gr>
Bietet Möglichkeit nach Firmen zu suchen um zu sehen welche Artikel aus Firmennetz geändert wurden.

Probleme durch Mitarbeiteraktionen

[< Search results]

Found 520 edits within
15.195.177.0-191.255

Trage deine Lieblings-Edits in Wired's [Liste](#) ein.

ip	title	diff	comment	time
15.195.185.77	17. März [cur]	4896517	/* Ereignisse */	2005-03-17 08:36:41
15.195.185.75	Grafenau (Württemberg) [cur]	5244284		2005-04-04 14:16:23
15.195.185.77	Milchkuh [cur]	5267095		2005-04-11 07:29:03
15.195.185.77	Benutzer:Pixelfire [cur]	5267175	Mitteilung an Pixelfire (chat)	2005-04-11 07:36:03
15.195.185.77	Benutzer Diskussion:Pixelfire [cur]	5267260		2005-04-11 07:43:41
15.195.185.76	Benutzer Diskussion:Pixelfire [cur]	5268681		2005-04-11 09:23:53
15.195.185.76	Benutzer Diskussion:Pixelfire [cur]	5271872	/* Milchkuh (verschoben) */	2005-04-11 09:25:10
15.195.185.77	Kolonisation [cur]	5335893	/* Zeitalter des Imperialismus */	2005-04-15 05:17:38
15.195.185.77	Kolonisation [cur]	5375680	/* Zeitalter des Imperialismus */	2005-04-15 05:17:55
15.195.185.75	Demokratie [cur]	5391061	/* Nenn-Demokratien */ Tippfehler als -> also	2005-04-15 12:15:48
15.195.185.77	Netziargon [cur]	5464623	/* Capslock */	2005-04-20 11:40:57

```
C:\>nslookup 15.195.185.77
```

```
Name:      bbnwebdproxy6.europe.hp.net
```

```
Address:   15.195.185.77
```

```
C:\>_
```

Probleme durch Mitarbeiteraktionen

Blogs:

- Mitarbeiter veröffentlicht Informationen
- Firma kann mit etwas in Verbindung gebracht werden, dass er/sie nicht möchte

Beispiel: "Queen of Sky"

<http://tinyurl.com/queenofsky>

Privater Blog der zur Kündigung führte

Probleme durch Mitarbeiteraktionen

Blogs (fortgesetzt):

- "Mini-Microsoft" Blog:
<http://minimsft.blogspot.com>
Mitarbeiter der sich über die interne Art der Entscheidungsfindungen beschwert

Frage:

Wie können Unternehmen eine solche Plattform gezielt in die Unternehmenskommunikation einbinden?

Motivation

Grundlegend:

- Steigende Vertrautheit bei Nutzern
- Geringe Kosten
- Mediale Präsenz
- Feedback

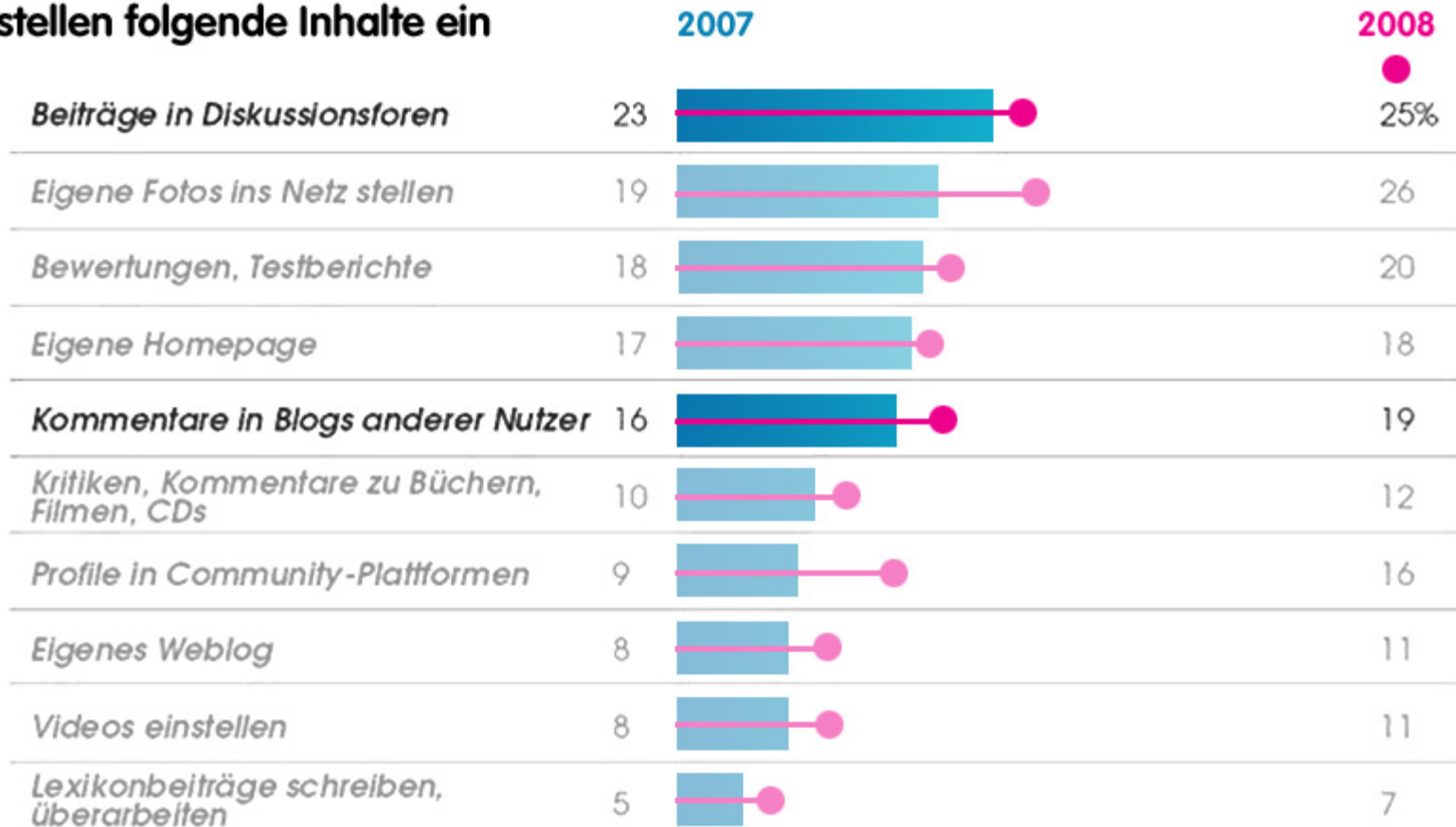
Motivation

Grundlegend (fortgesetzt):

- Interaktivität
- Image-Verbesserung durch Personalisierung

Steigende Vertrautheit

Es stellen folgende Inhalte ein



Mediale Präsenz Beispiel: Obama



<http://www.barackobama.com/blog>

[Get Local!](#) [Create Your MyBO Account \(or Login \)](#) [Get Started](#)

"I'M ASKING YOU TO BELIEVE.
Not just in my ability to bring about
real change in Washington ... I'm
asking you to believe in yours."

[GET INVOLVED NOW](#)
[VISIT YOUR STATE HOMEPAGE](#) [GO](#) [EN ESPAÑOL](#)

[LEARN](#) [ISSUES](#) [MEDIA](#) [ACTION](#) [PEOPLE](#) [STATES](#) [BLOG](#) [STORE](#) [DONATE AND GET A GIFT](#)

 **OBAMA BLOG**

Early Vote for Change

by *Amanda Scott* | Monday October 27 2008 08:28:56 PM

Vote for
CHANGE

Colorado Senator Ken Salazar joined Campaign for Change staff members as they made the rounds in the Early Vote for Change RV last week. The RV made stops in cities across the Rocky Mountain State to make sure every voter knew that they could vote early for Barack.

At one stop in Idaho Springs, supporters were spending their time on the phone contacting voters to make sure everyone is voting early.

[RSS](#)

HQ Highlights

- Senator Obama's Closing Argument: "One Week"
- Road Blog Rewind: Barack Swings Through the Southwest
- Road Blog: Barack on the Bush-McCain Philosophy
- Road Blog: Joe Biden Campaigns Through Virginia from Morning Until Night
- Road Blog: Barack on Bush-McCain Economic Policies
- New Two Minute TV Ad: "Defining Moment"
- Michelle Obama in Ohio: "Don't wait"
- Memo from Jon Carson: State of the Early Vote



Mediale Präsenz Beispiel: Obama



<http://twitter.com/barackobama>

Hot Political Topics: Ohio, Mellon Arena, Constitution, GOP, Canton, Bush, CNN

ELECTION2008



or [Login / Join Twitter!](#)

Hey there! **BarackObama** is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What are you doing? **Join today** to start receiving **BarackObama's** updates.

Join today!

Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)



BarackObama

At an event at the Canton Memorial Civic Center in Canton, OH. Watch it live at <http://My.BarackObama.com/L...>

ungefähr 2 Stunden ago from web

In Fort Collins, CO. At an "Early Vote for Change" rally. Watch it live at <http://my.barackobama.com/l...> *ungefähr 22 Stunden ago from web*

In Denver, CO. At an "Early Vote for Change" rally. Watch it live at <http://My.BarackObama.com/L...> *10:02 AM yesterday from web*

In Reno, NV. At an "Early Vote for Change" rally. Watch it live at <http://my.barackobama.com/l...> *10:11 AM Oct 25th from web*

In Indianapolis, IN at the American Legion Mall. Watch our "Early Vote for Change" rally live at <http://My.BarackObama.com/L...> *7:47 AM Oct 23rd from*

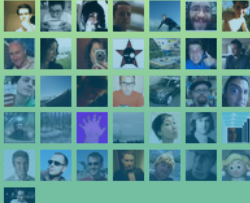
Name Barack Obama
Location Chicago, IL
Web <http://www.barack...>

111,604	107,553	244
following_me	followers_me	updates

Updates

Favorites

Following



[View All...](#)

Fertig

111.604 followers (Stand 27.10.08)

Mediale Präsenz Beispiel: Obama



<http://youtube.com/user/BarackObamadotcom>

Videos insgesamt: 1.682
Obama Speech: 'A More Perfect Union',
Aufrufe: 5.053.942

Mediale Präsenz Beispiel: Obama

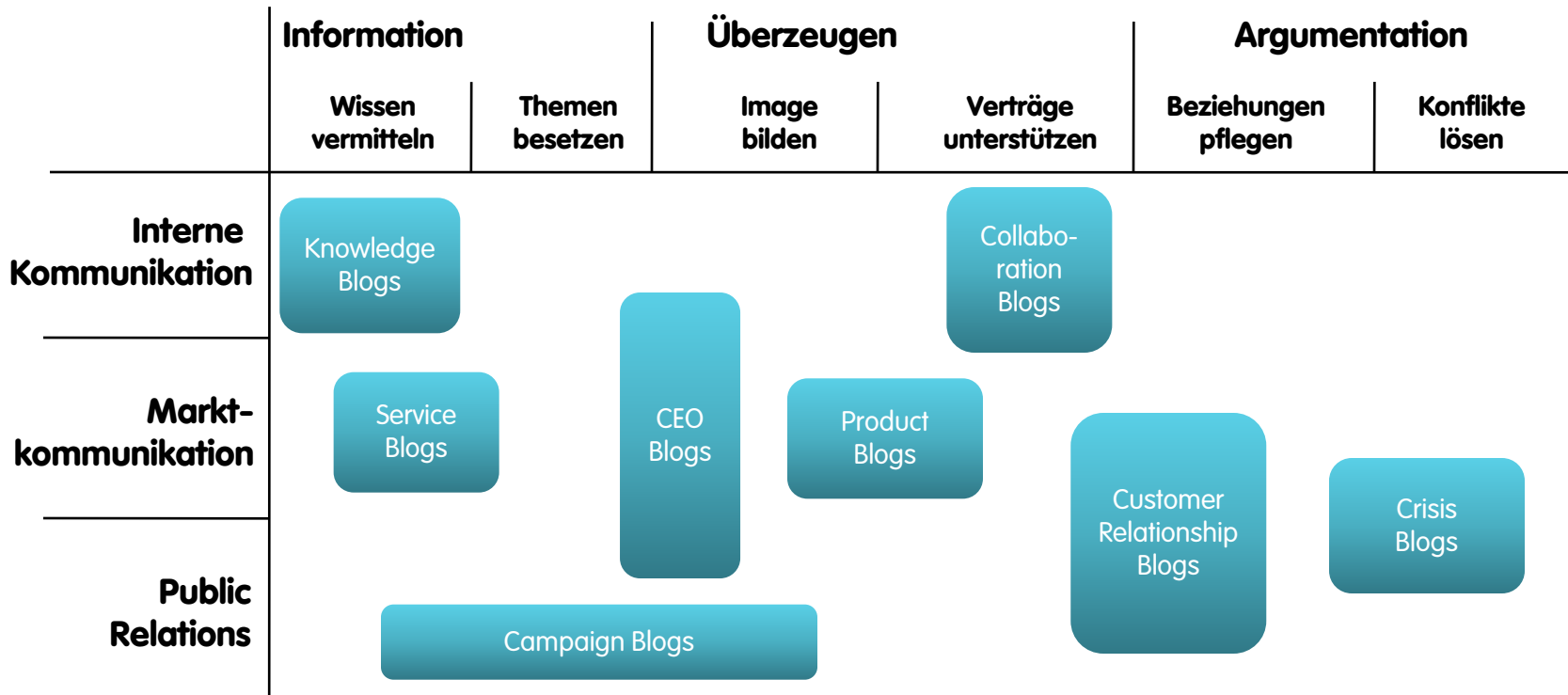


Top 20 der Mitarbeiter-Blogger

1. Beck Blog - C.H. Beck
2. Bosch Trainee Blog - Bosch
3. Cirquent Blog - Cirquent
4. Daimler Blog - Daimler
5. DocMorris Blog - DocMorris
6. FROSCH Blog - Erdal Rex
7. FRoSTA Blog - Frosta
8. Google AdSense Blog - Google
9. Insignia Blog - Opel Blog
10. Interactive TV Award - Deutsche Telekom
11. Lesungen TV - Droemer Knaur
12. Martin Bredl's Tech Experiences - Telekom Austria
13. Österreich Werbung
14. Paybackblog - Loyalty Partner
15. Persil Blog - Henkel
16. Riesen der Meere - Greenpeace Blog
17. Sevenload Blog
18. Spreadshirt Blog
19. Weblog Halbmarathon - AOK-Leserblog
20. Westaflex Blog - Westaflex Blog

Beispiel: Blogs

Einsatzmöglichkeiten von Corporate Blogs



Beispiel: Twitter

- Marktforschung (schnell, ungefiltert, komprimiert)
- Feedback
- Lösungssuche
- Online Relations
- Hochaktueller Nachrichten- oder Informationsticker (z. B. Veranstaltungshinweise)
- Persönliche Marke
- Linkbaiting

Allgemein

Geringe Kosten

Mediale Präsenz

Feedback

Interaktivität

Image-Verbesserung
durch Personalisierung

Blog

Commercial off-the-shelf
software

Community: RSS Feed
Sonstige: Pagerank

Pingback/Trackback

Kommentare

Mitarbeiter-/Teamblogs

Allgemein

Geringe Kosten

Mediale Präsenz

Feedback

Interaktivität

Image-Verbesserung
durch Personalisierung

Twitter (Micro-Blogging)

Extern gehostet

Community: Follower
Sonstige: Google-indiziert

Keyword Tracking

@Tweets, Direct Messages,
Retweets

Mitarbeiter-/Team-
Accounts

Allgemein

Geringe Kosten

Mediale Präsenz

Feedback

Interaktivität

Image-Verbesserung
durch Personalisierung

Foren

Commercial off-the-shelf
software

Google

„per Definition“

„per Definition“

Arbeit der Support
Mitarbeiter sichtbar

Zitat aus der Industrie:

“We learned last February the value of a certain amount of **transparency** when we posted a video of our founding CEO on YouTube to address customers affected by the ice storm that swept through the Northeast. Our Twitter account is much the same thing; **making ourselves available** in an environment where are customers already live -again **not focused on marketing** - but real interaction: **less billboard - more information booth**. We track Twitter mentions of our brand through various services from the internal “track” function on Twitter to external tools like tweetscan.com or quotably.com that are freely available to all users. Many allow **near immediate notification of mentions**.”

Morgan Johnston, Corporate Communications, JetBlue Airways

Twitter in den Medien

- Nachrichten in Twitter:
CNN, Reuters,
BBC, ITN, ...
- Beispiel **Rick Sanchez** (CNN):
<http://twitter.com/ricksanchezcnn>
17.965 followers



Beispiel Rick Sanchez (CNN)

"wow, just incredible video from mccain event. very telling. will show at 3 p est. really good stuff. must see."

"@sker59, thanks for explanation. that settles it. not off color."

"is there any great question for richard clark im missing? on iraq, afghanistan, bush, etc?"

Social Media als Reporting-System

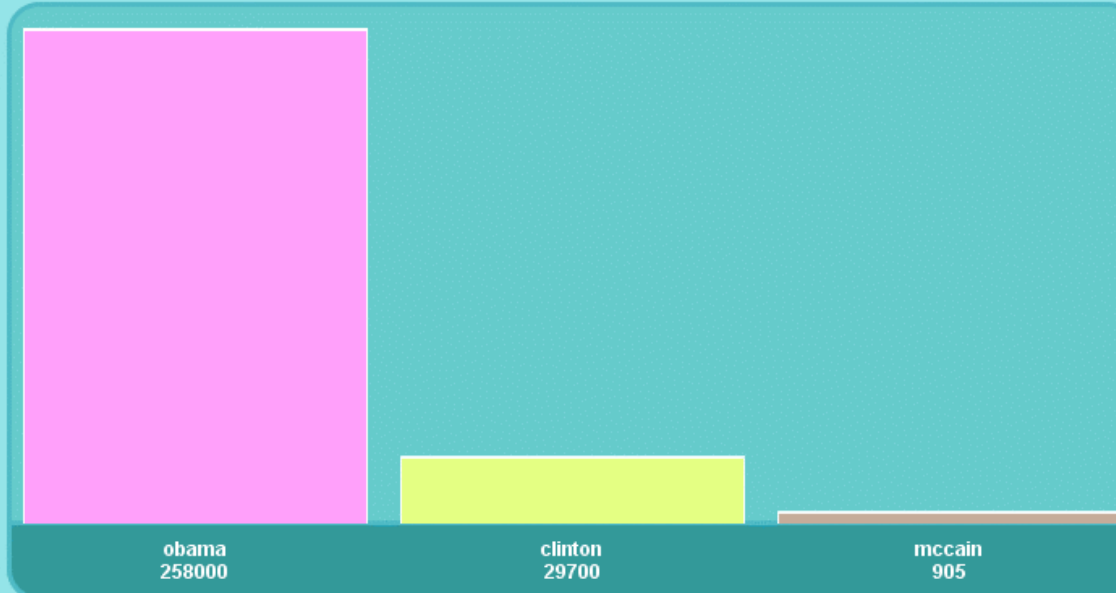


http://tweetvolume.com/

tweetVOLUME

[Home](#) | [Questions & Comments](#) | [Send this chart to a Friend!](#)

Enter a few words or phrases and see how often they appear on Twitter.



This stuff is Wowza made with data coming all the way from Twitter and Google. Nice folks over there!



<http://twist.flaptor.com/>

Twist - see trends in twitter

obama, clinton, mccain

Show trends

you can compare various concepts, separate them with commas

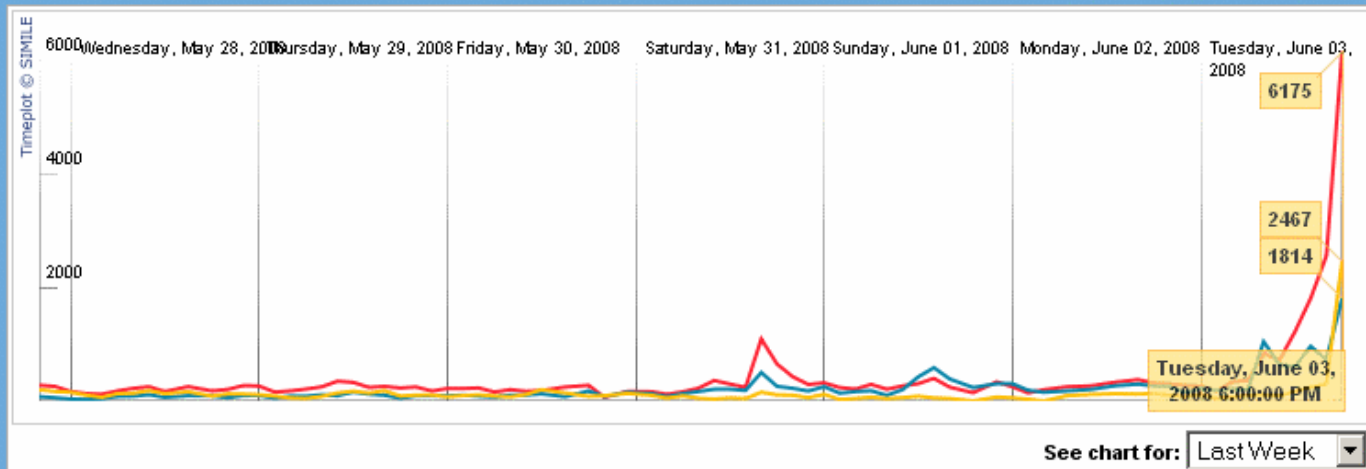
([scobleizer](#), [leolaporte](#) [hillary_obama](#) [microsoft_yahoo](#) [work_party](#) [blackberry_iphone](#) [church_god](#) [tomorrow_yesterday](#))

Showing in chart

obama see what people are saying about [obama](#)

clinton see what people are saying about [clinton](#)

mccain see what people are saying about [mccain](#)



[twitter this chart](#) [embed this chart in YOUR website](#)

X

[illegible]

Ursache und Wirkung

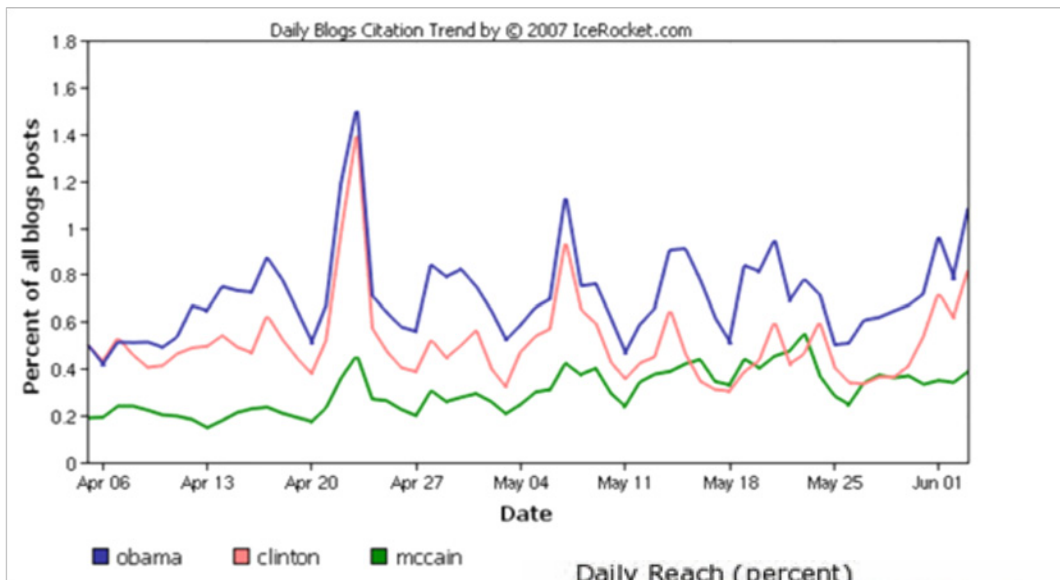


QWITTER
Catching Twitter quitters

Qwitter e-mails you when someone stops following you on Twitter with a message like this:

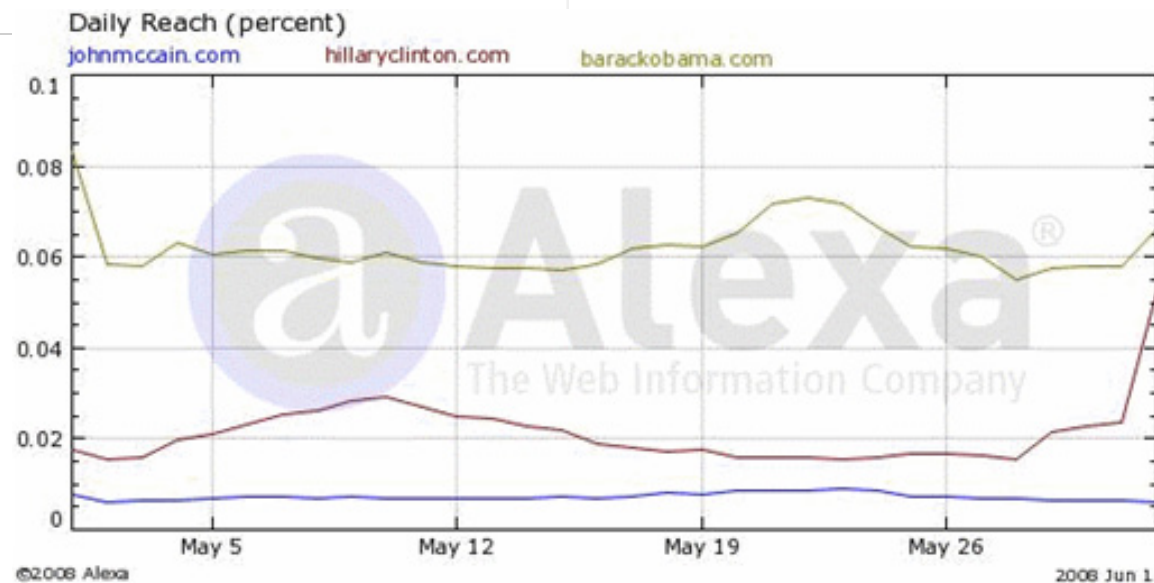
John Gruber (gruber) stopped following you on Twitter after you posted this tweet:

What's the difference between Arial and Helvetica?



ICEROCKET.com

Alexa



Social Media als Frühwarnsystem



Michael Arrington: **28.179 Followers**

twitter

I am going to expend significant energy over the next three weeks trashing ~~comcast~~.

12:04 PM April 06, 2008 from web

Ihr Unternehmen!



TechCrunch

Michael Arrington

Social Media als Frühwarnsystem



http://twitter.com/comcastcares

Hot Political Topics: Michelle Obama, Bush

ELECTION2008

 or [Login / Join Twitter!](#)

Hey there! **comcastcares** is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What are you doing? **Join today** to start receiving **comcastcares's** updates.

Join today!

Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)



comcastcares

[@sfordinarygirl](#) If you have trouble email me directly

Name Frank Eliason
Location Philadelphia, PA
Web <http://www.comcas...>
Bio Director of Digital Care for Comcast
Email We_Can_Help@cable.comcast.com

4,394	4,398	16,602
following_me	followers_me	updates



Frage:

Wie sollte ein Unternehmen seine Mitarbeiter auf eine verantwortungsvolle Nutzung dieser Plattform vorbereiten?



Anonymität
Verantwortung
Verschwiegenheit
Respekt
Haftung
Vertrauen Image
Sicherheit
Industriespionage

Policy

Regel 1: Verantwortung

Jeder Mitarbeiter ist für seine Beiträge in Social Communities in vollem Maße selbst verantwortlich.

Regel 2: Verschwiegenheit

Die im Unternehmen geltenden Regeln bezüglich der Geheimhaltung vertraulicher Informationen behalten auch in Social Communities ihre Gültigkeit.

Regel 3: Abgrenzung

Es ist stets klar zu stellen, dass es sich bei den verfassten Beiträgen um die persönliche Meinung des jeweiligen Mitarbeiters und nicht notwendigerweise um die Meinung des Unternehmens handelt.

Regel 4: Respekt

Ein Mitarbeiter darf sich in seinen Beiträgen weder über das Unternehmen, dessen Mitarbeiter noch dessen Kunden abfällig äußern.

Regel 5: Persönlichkeit

Mitarbeiter werden dazu angehalten, sich in Social Communities unter ihrem echten Namen zu erkennen zu geben.

Regel 6: Arbeit geht vor

Die Beteiligung an Social Communities während der Arbeitszeit ist gestattet, unter der Voraussetzung dass es zu keiner Beeinträchtigung der täglichen Arbeit kommt.

Corporate blogging Guidelines

	Yahoo!	Thomas Nelson	Plaxo	Feedster	Sun	IBM
Respect your company			●	●	●	
Legal liability	●	●	●			●
Confidentiality	●	●	●	●	●	●
Respect your colleagues	●		●	●		
Write as yourself		●	●			●
Disclaimer		●	●	●	●	●

Aufklärung



Anonymität ist eine Illusion

Benutzername: pitm928

Name: Peter Mustermann

IP-Adresse: 44.183.47.10

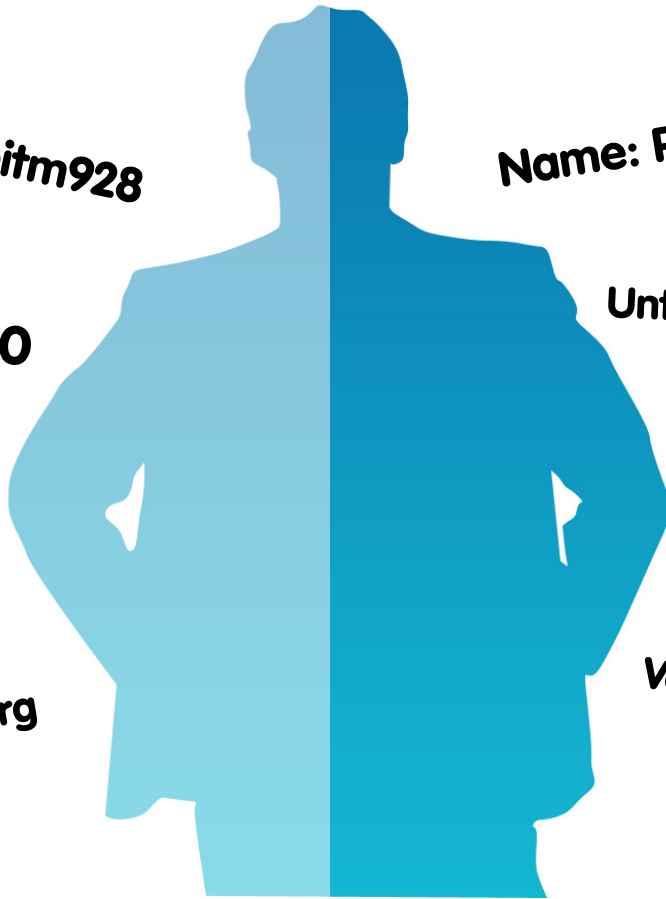
Unternehmen: Muster AG

ICQ-Nummer: 492750375

Position: Einkäufer

Herkunftsort: Hamburg

Verheiratet, zwei Kinder



Wieviel Offenheit ist zu viel?

Wer ist betty1957*?

*Benutzername geändert

Wieviel Offenheit ist zu viel?

Benutzername: betty1957

Name: Petra [REDACTED]

Geburtsname: [REDACTED]

Geburtsdatum: [REDACTED] 1953

Name des Ehepartners: Jürgen [REDACTED]

Beruf: Biologisch-technische Assistentin

Arbeitgeber: [REDACTED]

Adresse: [REDACTED],

86368 Gersthofen

Telefon: [REDACTED]

Lieblingsbuch: Hectors Reise: oder die Suche nach dem Glück

Hobbies: Lesen, Schachspielen (im Verein), Fotografieren, Reisen

<http://web.archive.org/web/19970206040215/http://www.hp.com/>



The screenshot shows the HP website's homepage. At the top, there is a banner with the text "Welcome to HP" and the HP logo. Below the banner, there is a navigation menu with a "Search" button and a list of links: "About HP", "HP Financials", "Jobs at HP", "HP Worldwide", and "Press Releases". To the right of the navigation menu, there is a grid of links categorized by product lines: "Printing & Imaging", "Personal Computing", "Test & Measurement", "Electronic Components", "Industry Solutions", "Business & Technical Computing", "Networking", "Healthcare", "Chemical Analysis", and "Services & Support". Below the navigation menu, there is a "Drivers" button. To the right of the "Drivers" button, there is a section titled "Also..." followed by a list of links: "Visit the New HP LaserJet Supplies Site!", "HP's 1996 annual report is now available online!", "HP Prominent At The 1997 Annual Meeting Of The World Economic Forum in Davos, Switzerland.", "Featuring an interview with Sherry Turkle, MIT professor and author of Life on the Screen.", "European Supplies site including creative tips, free screen-saver - and all in five languages.", and "HP secures the Internet worldwide with ICF".

Welcome to HP

Search

- About HP
- HP Financials
- Jobs at HP
- HP Worldwide
- Press Releases

- Printing & Imaging
- Personal Computing
- Test & Measurement
- Electronic Components
- Industry Solutions
- Business & Technical Computing
- Networking
- Healthcare
- Chemical Analysis
- Services & Support

Also...

- [Visit the New HP LaserJet Supplies Site!](#)
- [HP's 1996 annual report is now available online!](#)
- [HP Prominent At The 1997 Annual Meeting Of The World Economic Forum in Davos, Switzerland.](#)
- [Featuring an interview with Sherry Turkle, MIT professor and author of *Life on the Screen*.](#)
- [European Supplies site including creative tips, free screen-saver - and all in five languages.](#)
- [HP secures the Internet worldwide with ICF](#)

**Wir sagen “Dankeschön” für
die Aufmerksamkeit!**

Die Folien zur Präsentation gibt es unter:
<http://tinyurl.com/mvuisc>