

Online Reputation Management

Stefan Melles
DATEV eG - IT Research (Business Development)

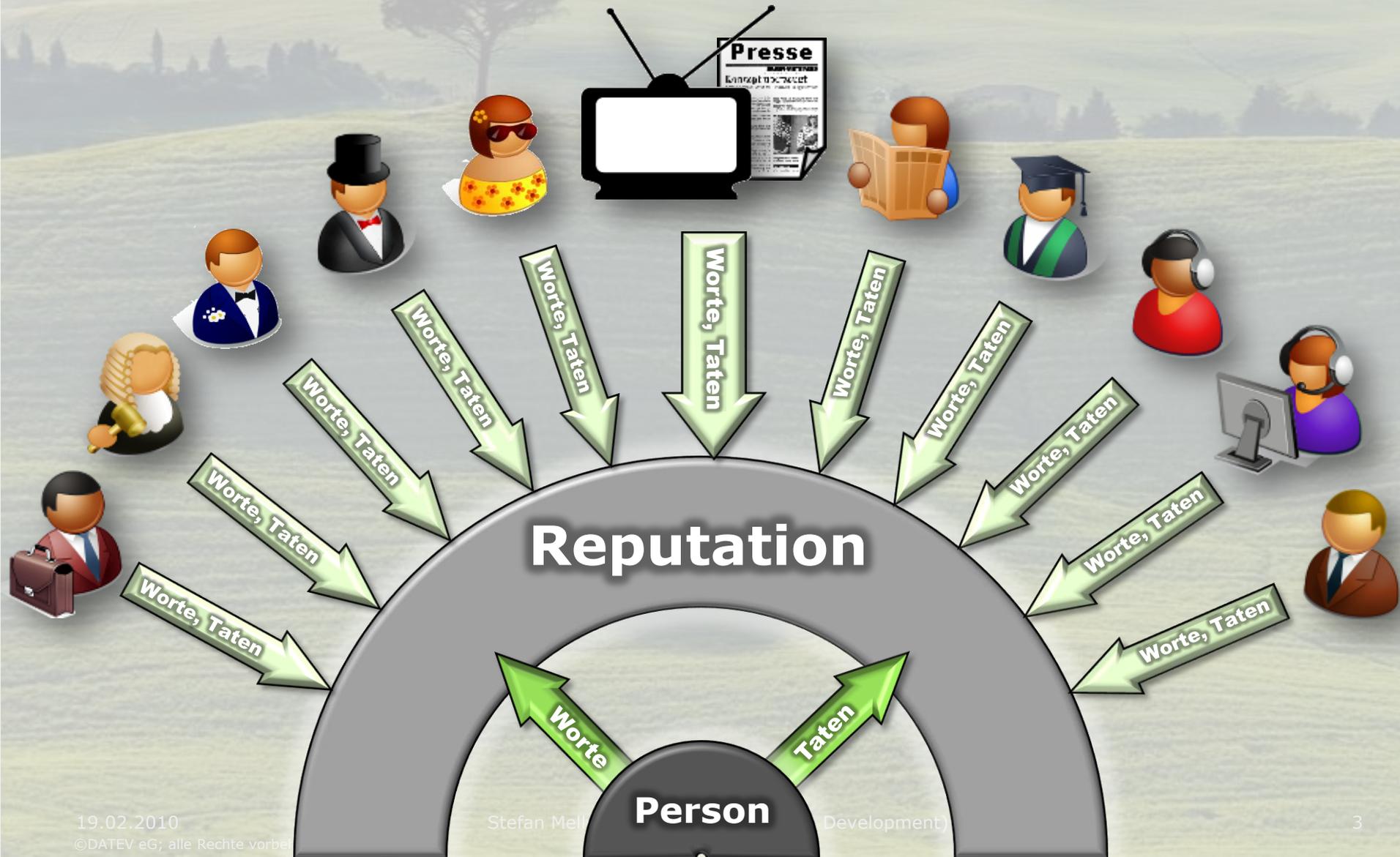


- Reputation als Unternehmenskapital
- Internet als "Shooting Star" unter den Medien
- In 4 Schritten zum Online Reputation Management

Character is like a tree
and reputation like its shadow.
The shadow is
what we think of it;
the tree is the real thing.

Abraham Lincoln (1809 – 1865)

Reputation Management Definition



“It takes **20 years** to **build** a
reputation, and **5 minutes** to **ruin** it.

If you think about that,
you will **do things differently.**”

Warren Buffet

DO YOU HAVE ANYTHING
MORE **IMPORTANT**
THAN MANAGING YOUR
REPUTATION?

Power of REPUTATION - Salim Kadibesegil, www.orsa.com

Erfolg des Internets aufgrund ...

- Zugänglichkeit
- Vollständigkeit
- Aktualität
- Recherchierbarkeit
- Kosten
- Vernetzung (Comm./Coll.)

"Ab Juni 2010 werden die Menschen in Europa **mehr Zeit mit Internetsurfen verbringen als mit Fernsehen**, so die Prognose einer vor kurzem veröffentlichten Microsoft-Studie. Die durchschnittliche Web-Nutzung wird der Untersuchung zufolge mit 14,2 Stunden pro Woche dann erstmalig den relativ konstanten TV-Konsum von 11,5 Stunden/Woche übersteigen."

PR-Agentur Blog, 24.04.2009



Angebot

Google zählte 2008 mehr als eine
Billion eindeutige Webadressen:

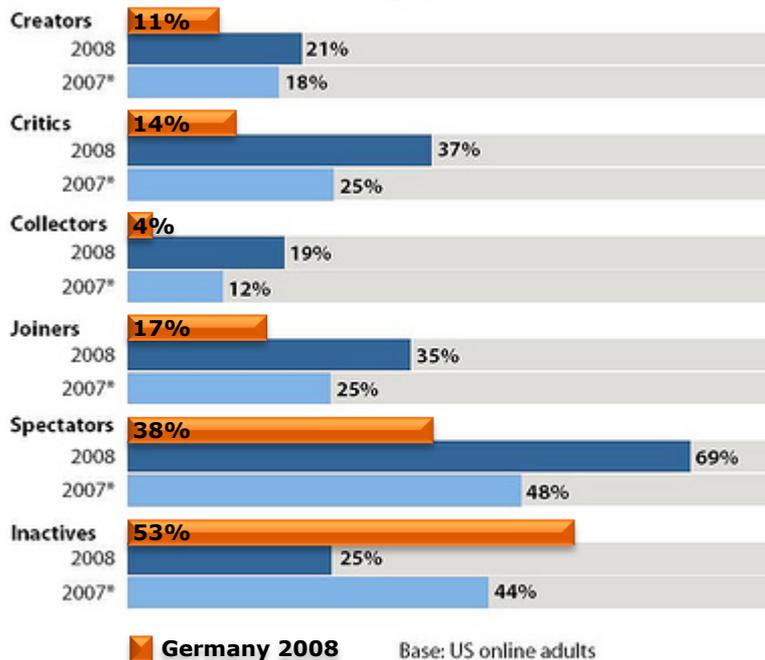
1.000.000.000.000

Nachfrage

Kontinent	Bevölkerung 2008	Internetuser 2000	Internetuser 2008	Durchdrin- gung 2008
Afrika	975.331.000	4.514.000	54.172.000	5,6%
Asien	3.780.820.000	114.304.000	650.362.000	17,2%
Europa	803.904.000	105.096.000	390.141.000	48,5%
Mittlerer Osten	196.768.000	3.285.000	45.861.000	23,3%
Nord Amerika	337.573.000	108.097.000	246.823.000	73,1%
Lateinamerika/Karibik	581.250.000	18.069.000	166.361.000	28,6%
Australien/Ozeanien	34.384.000	7.620.000	20.594.000	59,9%
Gesamt	6.710.029.000	360.985.000	1.574.313.000	23,5%

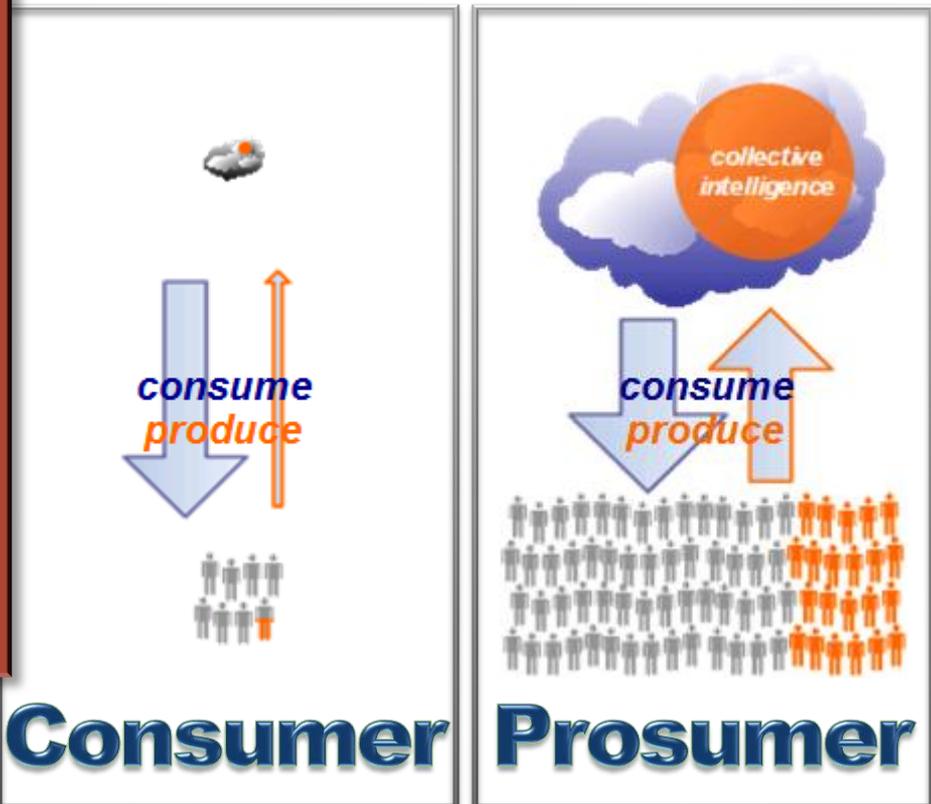
Das Internet Entwicklung zum „Mitmach- & Real Time Web“

The Social Technographic Profile of US Online adults



*Source: North American Social Technographics® Online Survey, Q2 2007
 Source: North American Technographics Media And Marketing Online Survey, Q2 2008
 Source: Forrester Research, Inc.

Social Media



Das Internet Entwicklung zum „Mitmach- & Real Time Web“



“Inzwischen lautet für viele die Frage schon: «**Streamst Du schon oder bloggst Du noch?**» Die Kommunikation verlagere sich an andere Orte, das Blog bleibe aber «wichtig als Content Repository, als ein Platz, an dem Inhalte, erstellt, gespeichert und gepflegt werden.”

Associated Press, 11.08.2009



12.11.2009 Tätlichkeiten auf offener Straße sind privat

Wenn zwei Promis Monate nach ihrer öffentlich bekannt gegebenen Trennung gemeinsam essen gehen, auf offener Straße streiten und es zu Tätlichkeiten kommt, dürfen von dem Vorfall trotzdem keine Fotos veröffentlicht werden. Das Landgericht Berlin hat eine einstweilige Verfügung bestätigt, welche die Ex-Freundin eines früheren Fußballmanagers gegen eine Boulevardzeitung erwirkt hatte.

Infos können im Internet ...

- von Jedem
- jederzeit
- rasend schnell (viral)
- weltweit und
- für immer verbreitet werden!



Unzufriedene
Geschäftspartner
Mitbewerber **Mitarbeiter**
Kritiker **Neukunden**
Denunzianten **Mandanten**
Experten **Meinungsbildner**

Online

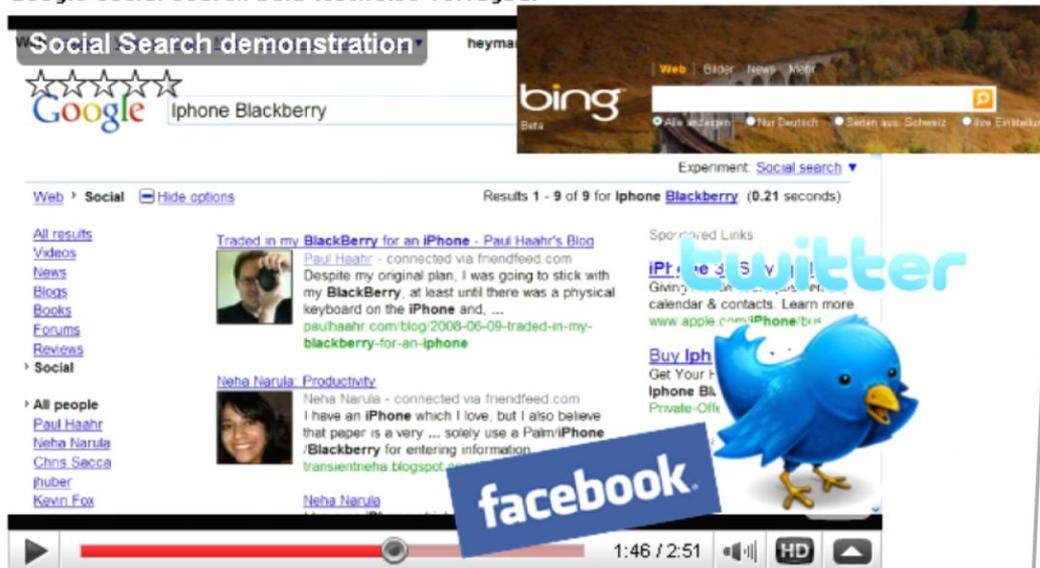
Suchmaschinen befördern Social Media-Inhalte zu Tage

SUCHMASCHINEN Akt. 22.10.09; 10:55

Echtzeit-Suche von Google und Microsoft

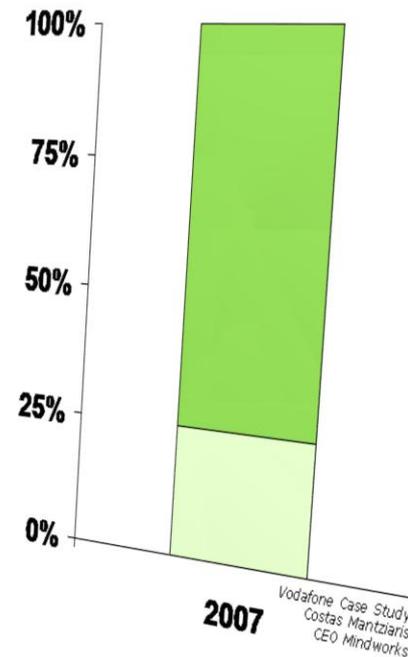
Die beiden IT-Konzerne haben angekündigt Treffer von Twitter zu liefern. Zusätzlich soll Bing bessere Facebook-Resultate präsentieren.

Google und Microsoft liefern sich ein Wettrennen bei der Echtzeit-Suche. Google Social Search bald testweise verfügbar



The screenshot shows a search engine interface with the query "iphone Blackberry". The results are categorized under "Social". Two results are visible: one from Twitter by Paul Haahr titled "Traded in my BlackBerry for an iPhone" and one from Facebook by Neha Narula titled "Productivity". A video player at the bottom shows a video titled "Traded in my BlackBerry for an iPhone" with a duration of 1:46 / 2:51. The video player includes a progress bar and control buttons. The search engine interface also shows navigation options like "Web", "Bilder", "News", "Volltext", and "Bilder".

■ Traffic über Google
■ Traffic über Social Media Sites



Online Reputation Management

Suchmaschinen haben eine Schlüsselposition

Viele



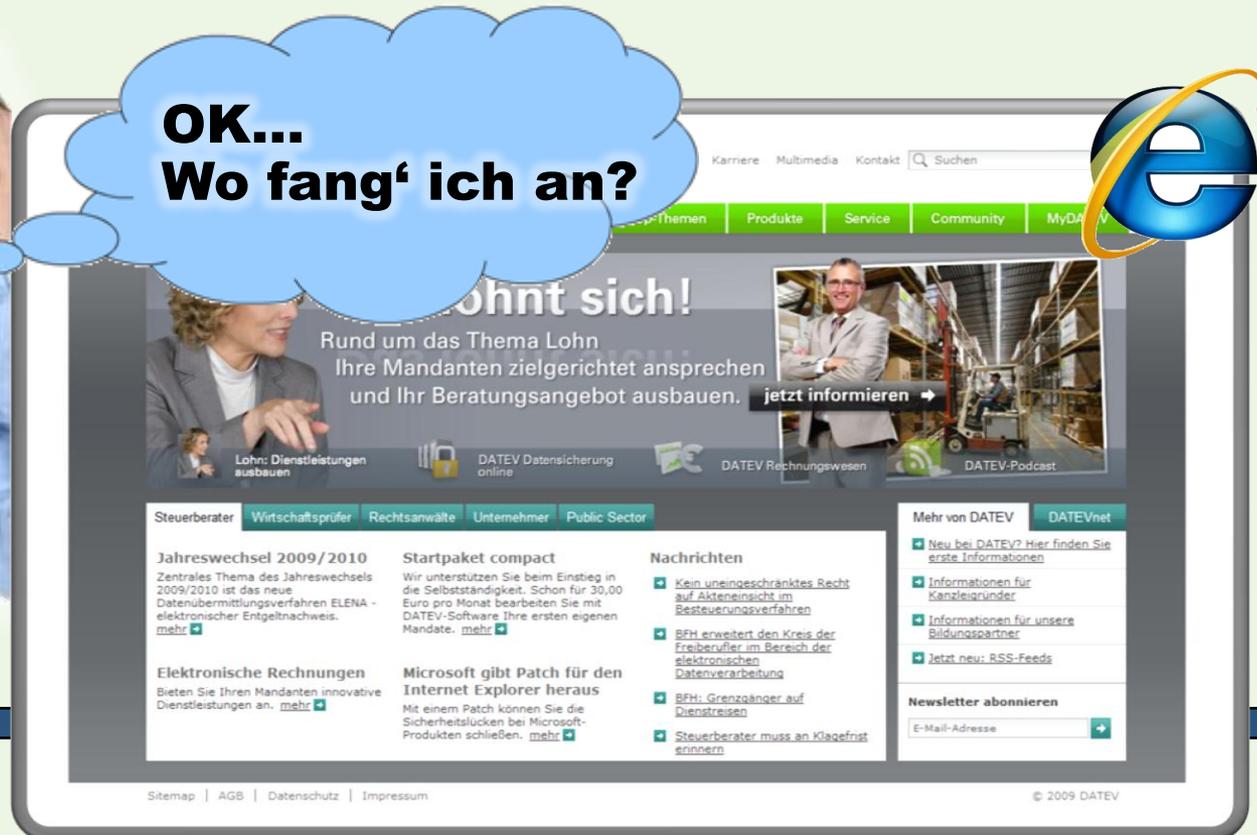
uns

Online Reputation Management

Think big, start small!



OK...
Wo fang' ich an?



1

**Aufnahme &
Analyse
der Istsituation**

2

**Einrichtung &
kontinuierliche
Beobachtung**

3

**Definition
Ziele & Strategie**

4

**Umsetzung &
Management
(Kulturwandel)**

Online Reputation Management Zielgruppen(n) und deren „Online-Profile“

1 Aufnahme & Analyse
der Istsituation



Zielgruppe(n)

Zugangskanäle:
Suchmaschinen

Ermittlung der relevanten

- Zielgruppe(n)
- Kanäle
- Zugang

„High-Ranking“ Kanäle:

- Heise, Computerwoche, Handelsblatt
- IDA, BMWi
- TEIA, SoftGuide
- Wikipedia, Mister Wong
- ...

Spezifische Kanäle:

- Mitbewerber Foren (Lexware, Wago, Schleupen, Addison)
- NWB Community
- Xing Foren
- ...

Online Reputation Management Zugangskanal Suchmaschine: Bewertung

1 Aufnahme & Analyse der Istsituation



Google [Erweiterte Suche](#)
 Web-Suche Suche Seiten auf Deutsch

Web Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 514.000 für datev. (0,22 Sekunden)

DATEV - Ihr Partner
www.datev.de Erstklassige Lösungen zur Steuer-, Rechtsberatung & Wirtschaftsprüfung!

DATEV - Software und IT Dienstleistungen für Steuerberater ...
DATEV bietet Software und IT Dienstleistungen für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und deren Mandanten wie Unternehmen und Public Sector.
www.datev.de/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

[Service](#) [Stellenangebote](#)
[Download-Bereich](#) [Online-Service](#)
[Produkte](#) [Arbeitgeber DATEV](#)
[Karriere](#) [Steuerberater](#)

[Weitere Ergebnisse von datev.de >](#)

Foyerseite Produkte
Im Online-Produktkatalog von DATEV sind Sie richtig, wenn Sie sich über die DATEV-Produkte informieren oder welche bestellen möchten.
www.datev.de/portal/ShowPage.do?pid=dpi... - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

DATEV – Wikipedia
Die DATEV eG ist eine deutsche Genossenschaft für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und deren Mandanten mit Sitz in Nürnberg. ...
de.wikipedia.org/wiki/DATEV - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

Rechnungswesen und DATEV. DATEV: Rechnungswesen und Buchhaltung ...
Rechnungswesen und DATEV kostenlos lernen - Einführung, BWL, Steuern, Recht, Grundlagen, Buchführung.
www.teialehrbuch.de/.../Rechnungswesen-und-DATEV/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

DATEV (DATEV) on Twitter
Softwarehaus und IT-Dienstleister für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte sowie deren Mandanten.
twitter.com/datev - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

DATEV: high quality software solutions and IT services for tax ... - [[Diese Seite übersetzen](#)]
DATEV is the cooperation partner for the tax consulting and legal advising profession and supports its customers in many european countries with Software, ...
www.datev.com/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

IDA e.V. - Interessengemeinschaft der DATEV-Anwender e.V.
Die Interessengemeinschaft der DATEV-Anwender eV (IDA) ist ein Zusammenschluß von DATEV-Anwendern, die die Verbesserung von DATEV-Produkten sowie ...
www.idaev.com/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔍](#) [🔗](#) [🔗](#)

Anzeige Anzeigen

Datev Seminare bundesweit
Lernen Sie den Umgang mit Datev. Tageskurse jetzt auch in Ihrer Nähe
PC-College.de/Datev

[Schalten Sie hier Ihre Anzeige >](#)



Online Reputation Management Zugangskanal Suchmaschine: Bewertung

1 Aufnahme & Analyse der Istsituation



Google [Erweiterte Suche](#)

Suche: Das Web Seiten auf Deutsch Seiten aus Deutschland

Web Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 83.000 für **kanzlei rechnungswesen**. (0,22 Sekunden)

Kanzlei Rechnungswesen
agenda-software.de/steuerberater Zuverlässige Komplettlösung für Steuerberater.Gras online testen!

Rechnungswesen
www.datev.de/rechnungswesen Rechnungswesensoftware von DATEV - Informieren Sie sich kostenlos!

Kanzlei Rechnungswesen
www.haufe.de/advolux Kanzleimanagement mit Haufe Advolux Sofort-Download + 30 Tage testen!

Kanzlei-Rechnungswesen
Mit **Kanzlei-Rechnungswesen** wickeln Sie das **Rechnungswesen** zentral und durchgängig am PC ab - vom Buchungssatz bis zur Bilanz.
www.datev.de/portal/ShowPage.do?pid=dpi... - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

[\[PDF\] Kanzlei-Rechnungswesen Musterauswertungen Jahresabschluss Rechtsformen](#)
Dateiformat: PDF/Adobe Acrobat - [Anzeigen](#)
Kanzlei-Rechnungswesen. Musterauswertungen. Jahresabschluss. Rechtsformen. Das Programm **Kanzlei-Rechnungswesen** bietet Ihnen die Möglichkeit, verschiedene ...
www.datev.de/portal/ShowContent.do?pid=dpi&cid=1215 - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

[+ Weitere Ergebnisse anzeigen von www.datev.de](#)

Software: Steuerberater - DATEV-Software Rechnungswesen
Kanzlei-Rechnungswesen: **Kanzlei**-Software für die Finanzbuchführung (FIBU) und den Jahresabschluss; mit Generierung von Buchungsvorschlägen, ...
www.software-marktplatz.de/software-073920-1-2700-400-datev-software-fuer-das-betriebliche-rechnungswesen-dienstleistun... - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

[\[PDF\] Kanzlei-Rechnungswesen V](#)
Dateiformat: PDF/Adobe Acrobat - [HTML-Version](#)
Kanzlei-Rechnungswesen V.4.41. Summen und Salden (pro Monat) März 2005. Konten ohne Null-Saldo Konto 1 bis 9999. Konto. Monatswert. Eröffnungsbilanzwert ...
www.herr-stb.de/Anlagen.pdf - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

Kanzlei Rechnungswesen & Access - Das Mahnwesen | aus Forum SAP ...
27. Jan. 2007 ... Ich stehe vor einem zugleich interessanten sowie auch schwierigem Problem. Ich buche über DATEV (**Kanzlei Rechnungswesen**) meine Geschäftsvorfälle und habe nun ...
www.wer-weiss-was.de/theme129/article3899551.html - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

[SKR03 und EUR | aus Forum Steuern](#) - 17. Juli 2008
[Beurteilung eines Arbeitszeugnisses | aus Forum Job & Karriere ...](#) - 15. Mai 2008
[DATEV Installation | aus Forum SAP & Business Software](#) - 26. Aug. 2003
[Weitere Ergebnisse von wer-weiss-was.de >](#)

DATEV - Kanzlei-Rechnungswesen (KanzleiReWe) | PC COLLEGE bietet ...
Im Kurs erwerben Sie die notwendigen Kenntnisse, um selbstständig mit dem Programm **Kanzlei-Rechnungswesen** umgehen zu können. ...
www.pc-college.de/seminar-schulung-anzeige.php?... - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [🔗](#) [🔍](#) [🔖](#)

Buchhaltung auslagern?
Fragen Sie die Buchhaltungs-Profis von ITEC Services GmbH.
www.ITEC-Services.de

Kanzlei-rechnungswesen
Infos über **Kanzlei-rechnungswesen**
Kanzlei-rechnungswesen - Bei Ask
www.ask.com

[Schalten Sie hier Ihre Anzeige >](#)

Online Reputation Management

Kanäle auswählen und einbinden



1 Aufnahme & Analyse der Istsituation



Google™
bing YAHOO! Suchmaschinen
Ask.com zapmeta

Google™
Blog Search BETA
Twitter Blogosphere
WordPress

Frankfurter Allgemeine KURIER
Städteutsche Zeitung
Handelsblatt FINANCIAL TIMES
DER STANDARD WirtschaftsBlatt
Salzburger Nachrichten News

stuernetz Steuern
Community
valuepoint nwb COMMUNITY
KSF KanzleSoftwareForum
LexWARE wago-cura data Foren
Kommentare

You Tube flickr™
slideshare Multimedia

XING facebook LinkedIn.
delicious moreover
social bookmarking digg
docstoc BETA MISTER WONG
find and share professional documents Weitere...

Online Reputation Management Laufendes Monitoring

2 Einrichtung &
kontinuierliche
Beobachtung



Google Reader interface showing a list of subscriptions and a feed of articles. The 'Doppelmayr' subscription is highlighted with an orange box.

Methode einsetzbar für:

- Monitoring der Online Reputation des eigenen Unternehmens
- Mitbewerbsbeobachtung
- Monitoring der persönlichen Reputation
- Monitoring der A-Mandate zur Generierung von Beratungsanlässen
- ...

Toolauswahl abhängig von:

- Qualität, Kosten, Aufwand

Wie wollen Sie von den Mitgliedern Ihrer
Zielgruppe(n) **wahrgenommen werden**?



Wie **hebt** Sie das
von Ihren Mit-
bewerbern **ab**?

How do you manage your reputation
Salim Kadibesegil, www.orsa.com

Online Reputation Management - Aktiv

Der Schlüsselfaktor: Nutzung von Kanälen

4 Umsetzung & Management (Kulturwandel)



Unternehmen:

Infos, Medien, etc:

- Meldung
- Behauptung
- Kündigung
- Website
- ...

Kanäle:



Online Reputation Management - Aktiv Usecases bei DATEV

4 Umsetzung & Management (Kulturwandel)

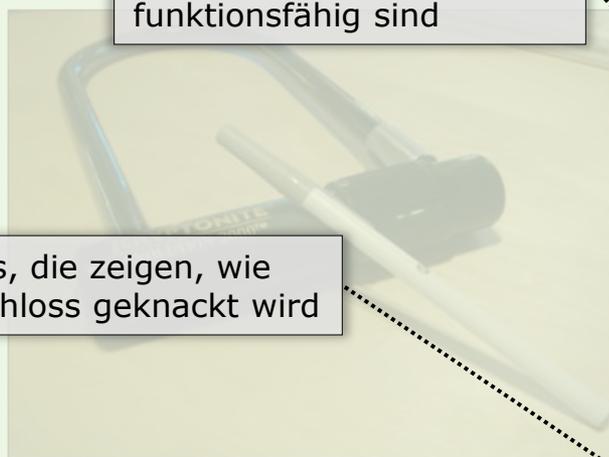


Online Reputation Management - Reaktiv Krisensituationen

4 Umsetzung & Management (Kulturwandel)



Kryptonite Evolution 2000 U- Lock hacked by a Bic pen
Posted Sep 14, 2004
Related entries: [Mis](#)



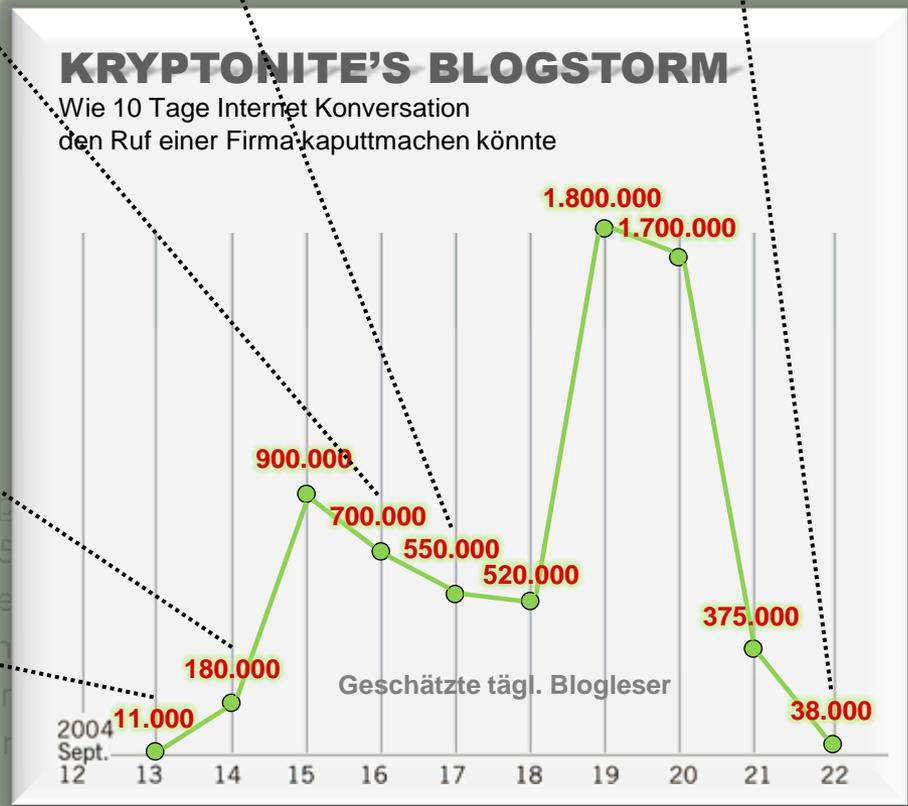
Firma versichert öffentlich, dass ihre Schlösser funktionsfähig sind

Videos, die zeigen, wie ein Schloss geknackt wird

Beschwerde, bekanntgemacht im bikeforums.net, dass mit einem BIC Kugelschreiber ein Kryptonite Schloss geöffnet werden kann

New York Times und Associated Press berichten über Vorfall

Firma gibt eine Austauschaktion bekannt
Geschätzte Kosten: 10 Mio Dollar



Zu den **gängigen Maßnahmen** im Umgang mit **Ungenauigkeit oder Diffamierung** gehören in aller Regel **rechtliche Schritte**. Diese Vorgehensweise kann online jedoch allenfalls eine (notwendige) ergänzende Maßnahme sein:

- **Geschwindigkeit und Dynamik** solcher Vorgänge lassen klassische Reaktionswege bereits im Vorfeld ausscheiden
- Darüber hinaus gleicht das **endgültige Entfernen von Inhalten** einem **Kampf gegen Windmühlen** (siehe Verbreitung von Inhalten z.B. via RSS, Way Back Maschinen, etc.)
- Rechtliche Schritte sind selten erfolgreich, weil im Internet keine einheitliche Rechtsprechung existiert (jeweils abhängig vom Sitz der Kontrahenten)

Sharon Housley, www.feedforall.com, 01/2009

Es gibt dennoch einige Dinge, die Sie tun können! Lernen Sie, wie Sie die Mittel der Wahl richtig einsetzen, um Ihre Reputation zu managen und die Auswirkungen von ungewollten Inhalten zu minimieren:

- **Begegnen Sie der Sache frontal:** teilen Sie dem Verursacher mit, warum die Information sachlich unpräzise oder inkorrekt ist (bieten Sie Belege bzw. Quellen an).
- **Diskutieren Sie nicht, bieten Sie eine Lösung an:** erkennen Sie das Problem an und bieten Sie eine Lösung (teilen Sie dem Leserkreis mit, daß die Situation geklärt und behoben wurde).
- **Es ist absolut in Ordnung, sich zu entschuldigen** (Verbraucher schätzen das üblicherweise).
- **Bleiben Sie professionell** und gefasst in Gespräch, Kommentaren und Meinungsäußerungen.
- **Steuern Sie die Suchergebnisse:** generieren Sie alternative Suchergebnisse mit positiven Inhalten, die bei der Suche nach den entsprechenden Keywords weiter oben erscheinen (Defensive Ranking, SEO). Verwenden Sie bei Ihrer Reaktion Keywords (und Usernames), bei denen die negativen Suchergebnisse auftreten sind.

Sharon Housley, www.feedforall.com, 01/2009



Zukunft gestalten. Gemeinsam.