



hochschule macromedia
university of applied sciences



**HERING
SCHUPPENER**



Der twitternde Vorstand

Maximale Ausschöpfung des digitalen Kommunikationspotenzials?

FRANKFURT, 20. OKTOBER 2017

“ Wir haben von fliegenden Autos geträumt und 140 Zeichen erhalten.”

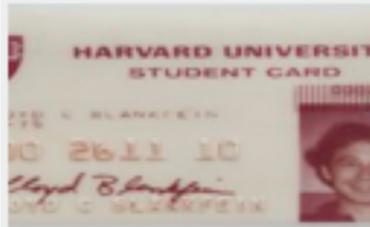
— Peter Thiel, 25. Sept. 2017

20
TWEETS

24
FOLGE ICH

64.453
FOLLOWER

Folgen



Mehr Fotos anzeigen

Tweets



Lloyd Blankfein
@lloydblankfein

21 Std.

Just left Frankfurt. Great meetings, great weather, really enjoyed it. Good, because I'll be spending a lot more time there. [#Brexit](#)

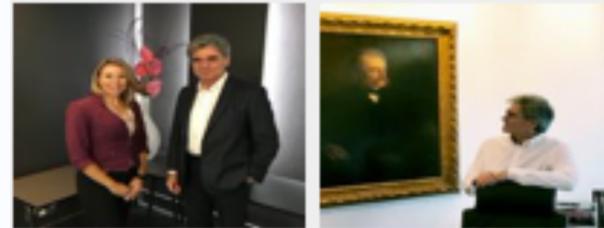
[Details ansehen](#) ·

4
TWEETS

22
FOLGE ICH

1.576
FOLLOWER

Folgen



Mehr Fotos anzeigen

Tweets



Joe Kaeser
@JoeKaeser

19 Std.

Pleasure speaking with [#NCSL](#) Pres. [@DebPetersForSD](#) & senior elected officials on importance of [#education](#) & re-training for [#digitalization](#) pic.twitter.com/Dg38oUOnSE

[Foto ansehen](#) ·

Inhaltsübersicht

1

Empirische Erhebungen

Analyse der Twitternutzung von DAX-, MDAX-, TecDAX-Unternehmen und deren Vorstandsmitgliedern

Empirische Ergebnisse unserer Umfrage „Digitale Kommunikationskanäle auf Top-Management-Ebene“

2

Strategische Überlegungen

1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?
2. Twitter als Multiplikator

3

Fazit

Die wichtigsten Erkenntnisse

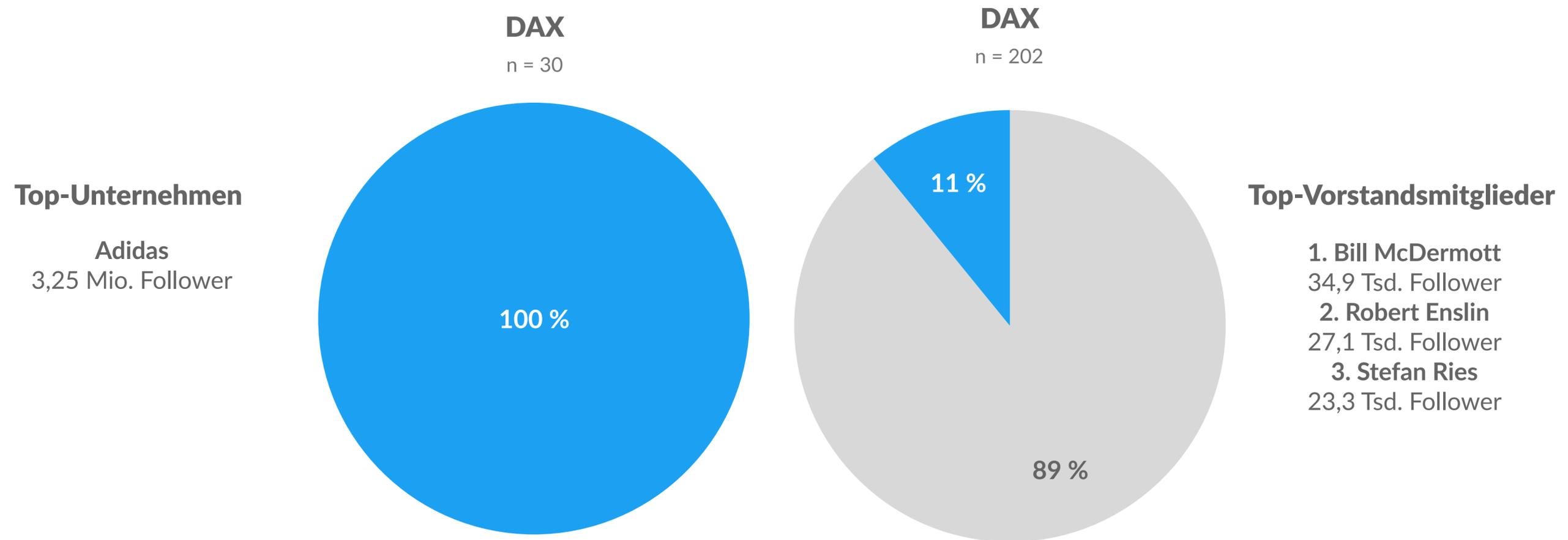
1

Empirische Erhebungen

Analyse der Twitternutzung von DAX-, MDAX-, TecDAX- Unternehmen und deren Vorstandsmitgliedern

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

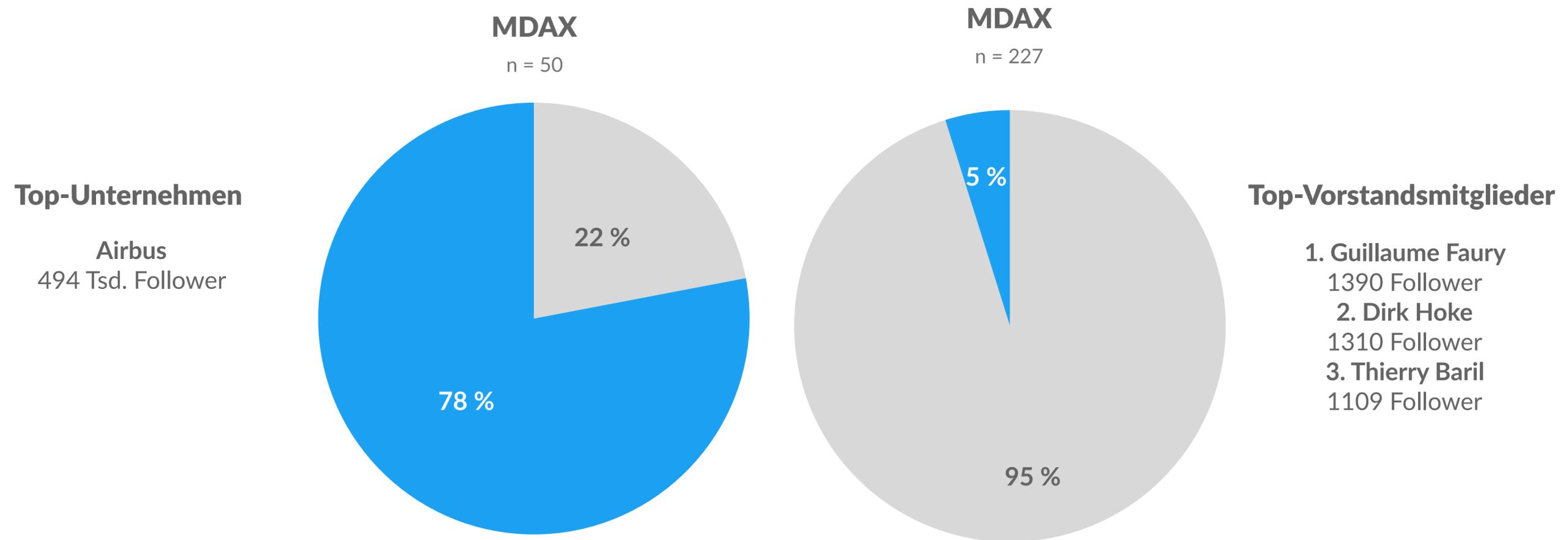


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

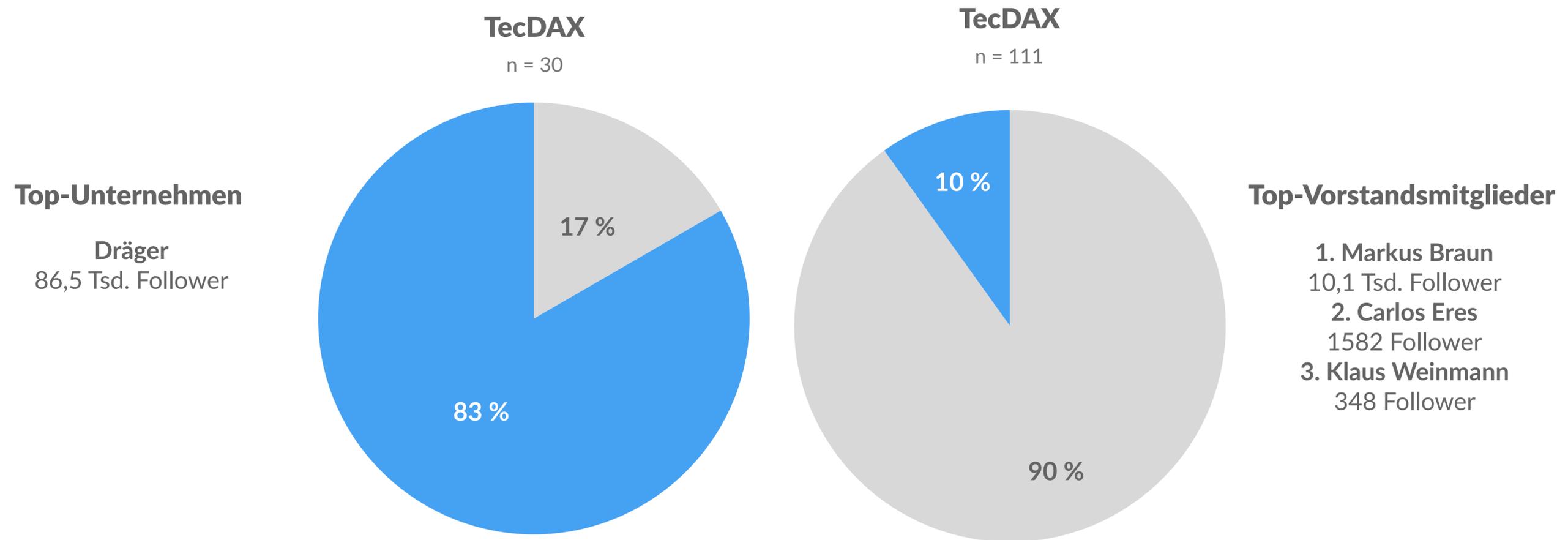


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

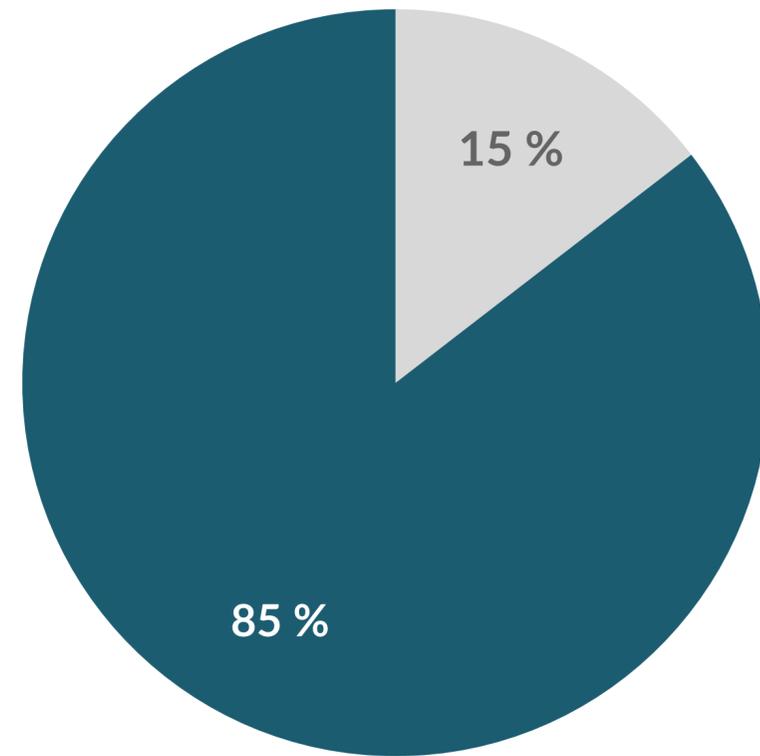


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

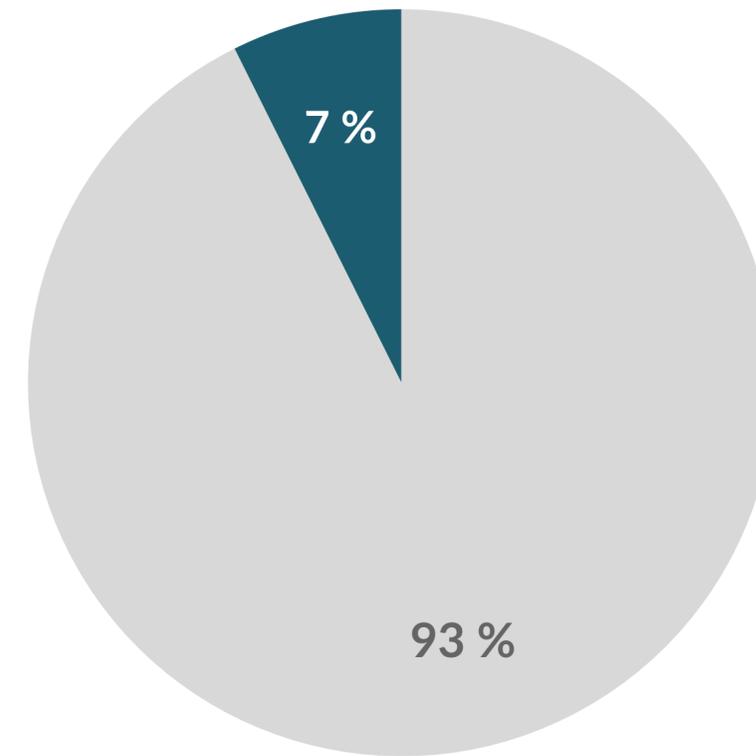
Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern – Zusammenfassung



Unternehmen

n = 110



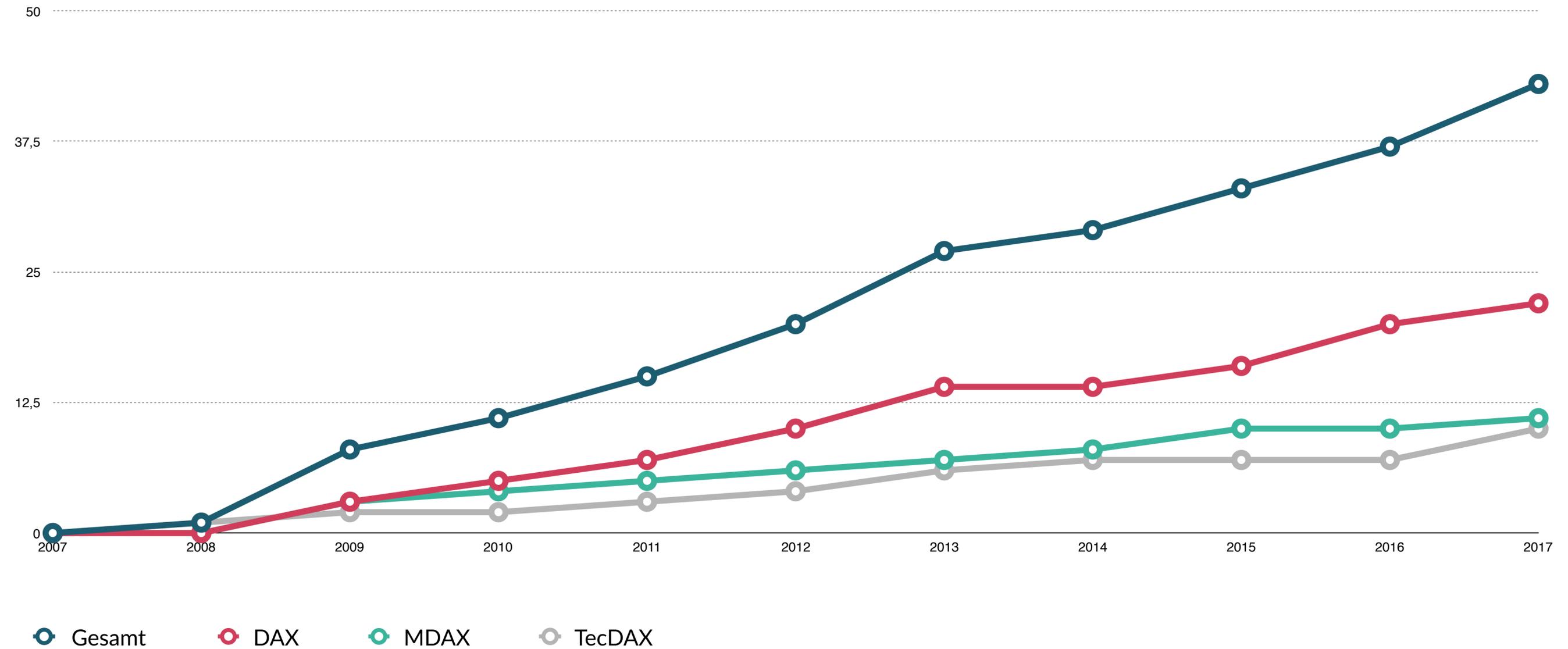
Vorstandsmitglieder

n = 526

- Twitter
- Kein Twitter

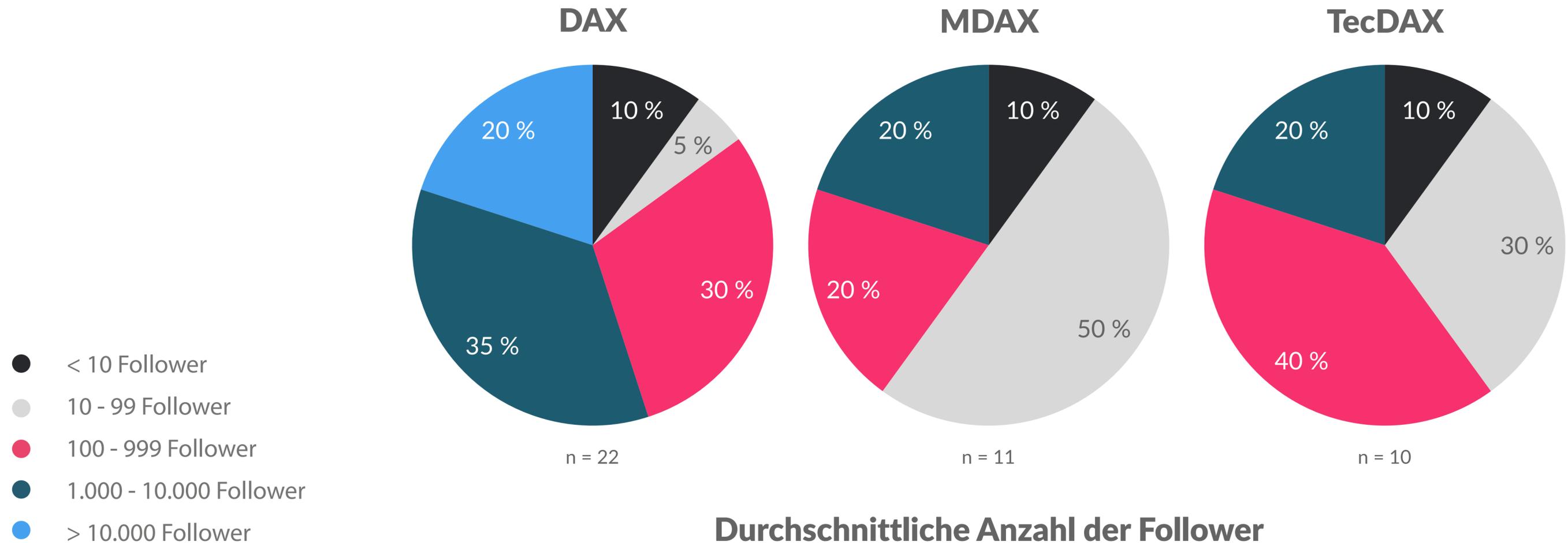
Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Entwicklung der Nutzerzahlen twitternder Vorstandsmitglieder



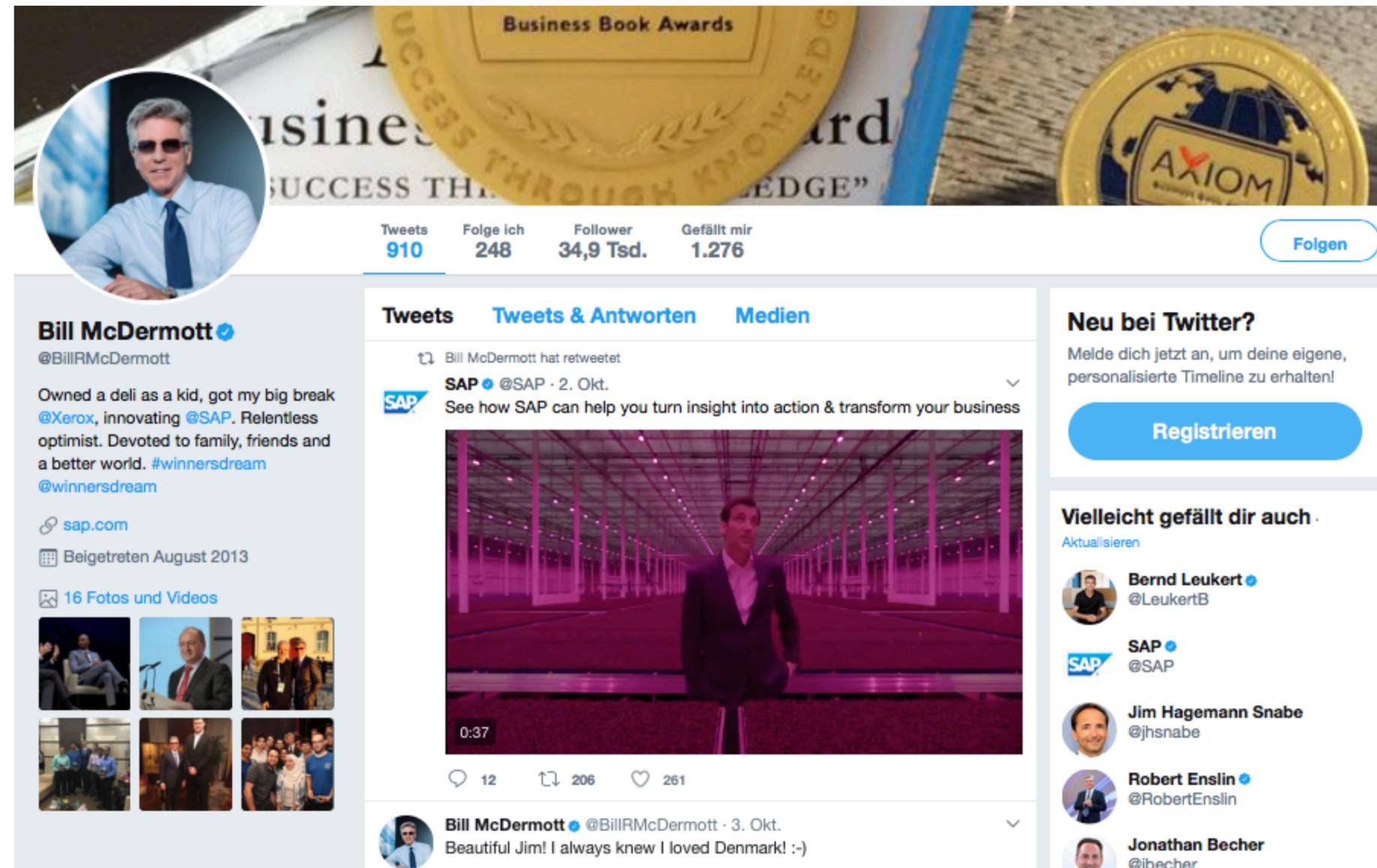
Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Follower der twitternden Vorstandsmitglieder



Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Best Practice: Bill McDermott



The image shows a screenshot of a Twitter profile for Bill McDermott (@BillMcDermott). The profile header includes a circular profile picture of Bill McDermott, a banner image with 'Business Book Awards' and 'AXIOM' logos, and statistics: 910 Tweets, 248 Followers, and 34,9 Tsd. Gefällt mir. A 'Folgen' button is visible.

Bill McDermott ✓
@BillMcDermott

Owned a deli as a kid, got my big break @Xerox, innovating @SAP. Relentless optimist. Devoted to family, friends and a better world. #winnersdream @winnersdream

sap.com

Beigetreten August 2013

16 Fotos und Videos

Tweets Tweets & Antworten Medien

Bill McDermott hat retweetet

SAP ✓ @SAP · 2. Okt.
See how SAP can help you turn insight into action & transform your business



0:37

12 206 261

Bill McDermott ✓ @BillMcDermott · 3. Okt.
Beautiful Jim! I always knew I loved Denmark! :-)

Neu bei Twitter?
Melde dich jetzt an, um deine eigene, personalisierte Timeline zu erhalten!
[Registrieren](#)

Vielleicht gefällt dir auch
Aktualisieren

- Bernd Leukert** ✓ @LeukertB
- SAP** ✓ @SAP
- Jim Hagemann Snabe** @jhsnabe
- Robert Enslin** ✓ @RobertEnslin
- Jonathan Becher** @jbecher

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 10.10.17

Best Practice: Bill McDermott

Beispiel: Wertschätzung



Beispiel: Markenbezug



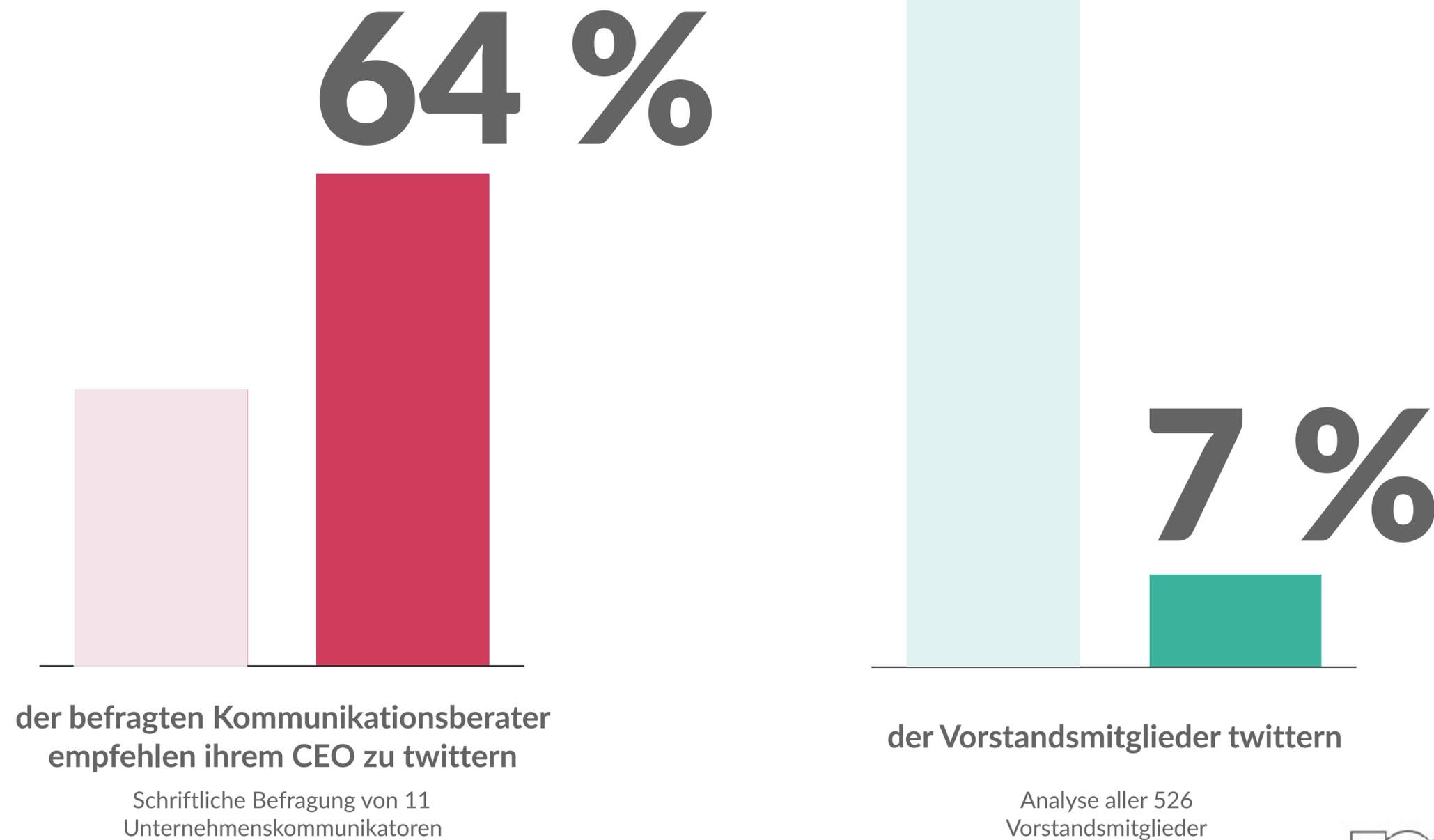
Beispiel: Verwendung von @Verlinkungen und #Hashtags

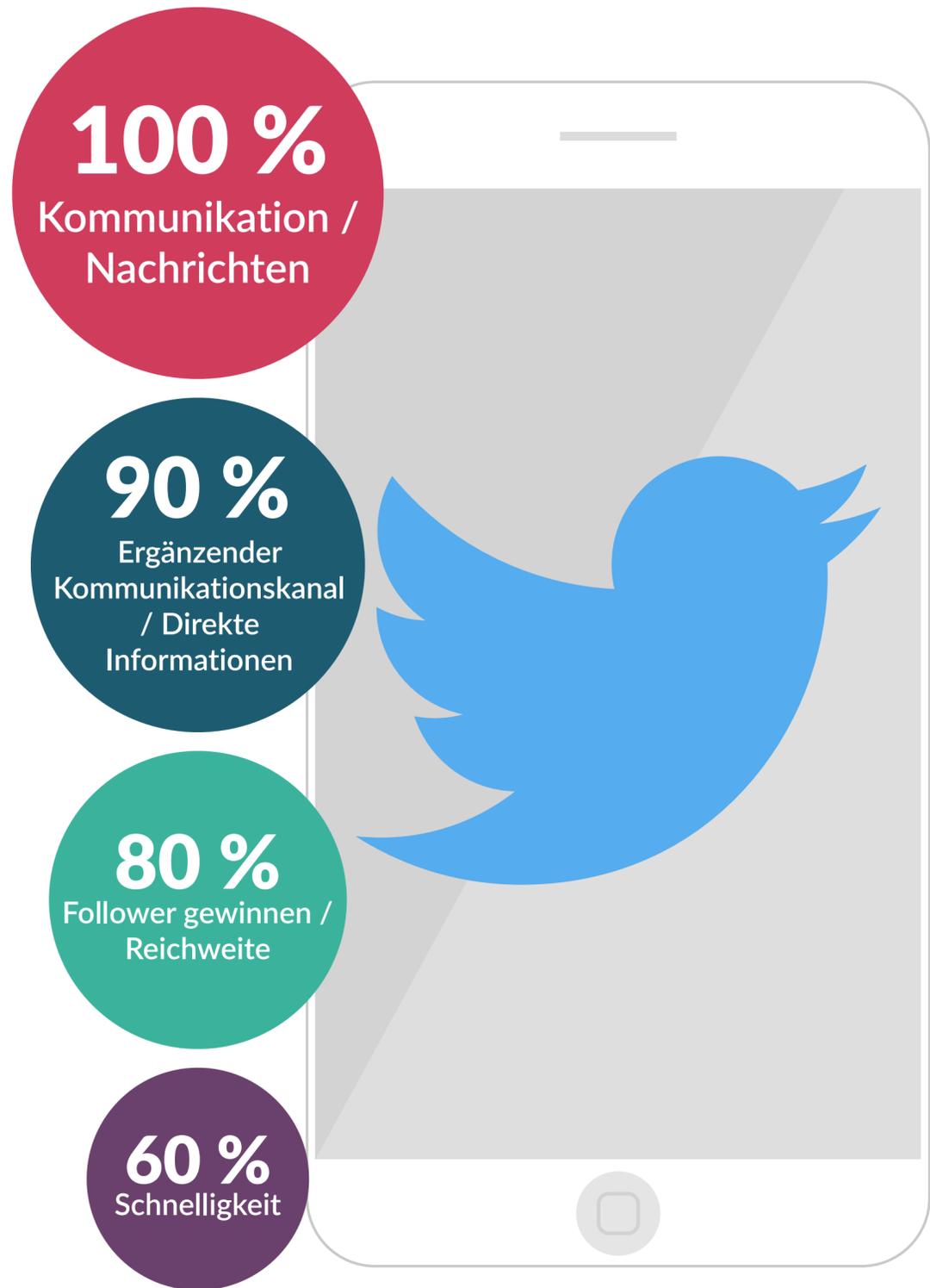


Beispiel:
SAP

**Empirische Ergebnisse
unserer Umfrage „Digitale
Kommunikationskanäle auf
Top-Management-Ebene“**

Paradoxe Tatsache





Umfrage-Ergebnisse

Assoziationen mit Twitter

➔ Potenzial von Twitter wird nicht vollständig erkannt

2

Strategische Überlegungen

①

**Twitter:
Must-have oder Nice-to-have?**

Krisenmanagement & Kundendialog

 **United** @united · 10. Apr.
United CEO response to United Express Flight 3411.
[Original \(Englisch\) übersetzen](#)

This is an upsetting event to all of us here at United. I apologize for having to re-accommodate these customers. Our team is moving with a sense of urgency to work with the authorities and conduct our own detailed review of what happened. We are also reaching out to this passenger to talk directly to him and further address and resolve this situation.

- Oscar Munoz, CEO, United Airlines

65 Tsd. 21 Tsd. 7,9 Tsd.

 **United** @united · 11. Apr.
United CEO Oscar Munoz: I'm sorry. We will fix this. uaflly.co/XuR1Bs
[Original \(Englisch\) übersetzen](#)

The truly horrific event that occurred on this flight has elicited many responses from all of us: outrage, anger, disappointment. I share all of those sentiments, and one above all: my deepest apologies for what happened. Like you, I continue to be disturbed by what happened on this flight and I deeply apologize to the customer forcibly removed and to all the customers aboard. No one should ever be mistreated this way.

I want you to know that we take full responsibility and we will work to make it right.

It's never too late to do the right thing. I have committed to our customers and our employees that we are going to fix what's broken so this never happens again. This will include a thorough review of crew movement, our policies for incentivizing volunteers in these situations, how we handle oversold situations and an examination of how we partner with airport authorities and local law enforcement. We'll communicate the results of our review by April 30th.

I promise you we will do better.

Sincerely,
Oscar

18 Tsd. 3,1 Tsd. 4,9 Tsd.

 **United** @united · 27. Apr.
We let policies get ahead of our values. We're taking steps to change. uaflly.co/changes
[Original \(Englisch\) übersetzen](#)

Once on board, you will not be asked to  up your seat - except in matters of safety or security.

0:15

UNITED 

We are making changes to ensure that we always put customers first.

528 231 762

Beispiel:
United
Airlines

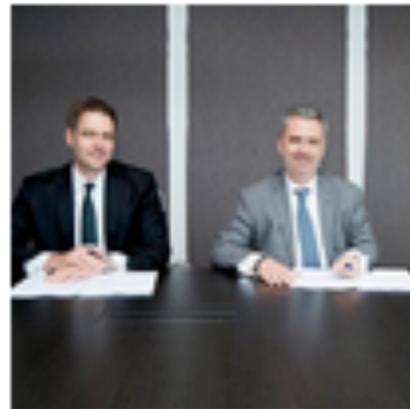
1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

Eigen-PR



Nicolas Moreau  @NMoreau_JM · 4 Std.

Very proud to support the action of UN Green Climate Fund #GCF,
#DeutscheBank ,#DeAM



Deutsche Bank  @DeutscheBank

#DeutscheBank signs master agreement with UN Green
Climate Fund @GCF_News [db.com/newsroom_news/...](https://www.db.com/newsroom_news/...)

 Original (Englisch) übersetzen



Beispiel:
Deutsche
Bank

1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

Plattform für (positives) Kundenfeedback

Beispiel:
SAP

Luis Murguia @MurguiaSAP · 16. Mai
Thank you to **@BillRMcDermott** to spend time with #SAPBusinessOne customer, BASF at #sapphireNOW

Original (Englisch) übersetzen



17 32

Thomas H. @HansiLanda · 18. Mai
Ich muss mal Danke sagen, danke **@lufthansa** das ihr mich diese Woche 2x vor dem Air Berlin Desaster gerettet habt. Werde ich nicht vergessen!

1

Beispiel:
Lufthansa

Shawn Kalwei @shawnkawai · 17. Mai
Thank you **@Volkswagen** for the reminder about what's important in life!
youtu.be/rpq4NXtokNU via @YouTube

Original (Englisch) übersetzen



The all-new 2018 Volkswagen Atlas | "America" Co...
Follow the journey of one family across the country and across generations. Introducing the all-new 7-seater Volkswagen Atlas. Life's as big as you make it. ...
youtube.com

1

Beispiel:
Volkswagen

1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

Gatekeeperfunktion / Agenda-Setting

Beispiel:
Ringier AG



Marc Walder ✓ @marcwalder · 5. März

Die @Blickch Gruppe von @ringier_ag steht nicht zum Verkauf. Egal, zu welchem Preis. Egal, wer der Käufer wäre.



Thomas Tuchel ✓ @TTuchelofficial · 30. Mai

Ich bin dankbar für zwei schöne, ereignisreiche und aufregende Jahre. Schade, dass es nicht weitergeht.

↩ 727 ↻ 2,2 Tsd. ❤ 7,2 Tsd.

Beispiel:
T. Tuchel

1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

Aktualität & Deutungshoheit

Karl-Thomas Neumann

TWEETS 2.606 FOLGE ICH 1.008 FOLLOWER 16,9 Tsd. GEFÄLLT MIR 784

Tweets Tweets & Antworten Medien

Karl-Thomas Neumann @KT_Neumann · 12. Juni
Glückwunsch, Michael Lohscheller! Mit Ihnen bekommt #Opel einen CEO, der das Unternehmen genau kennt. Das ist die gute Nachricht des Tages!

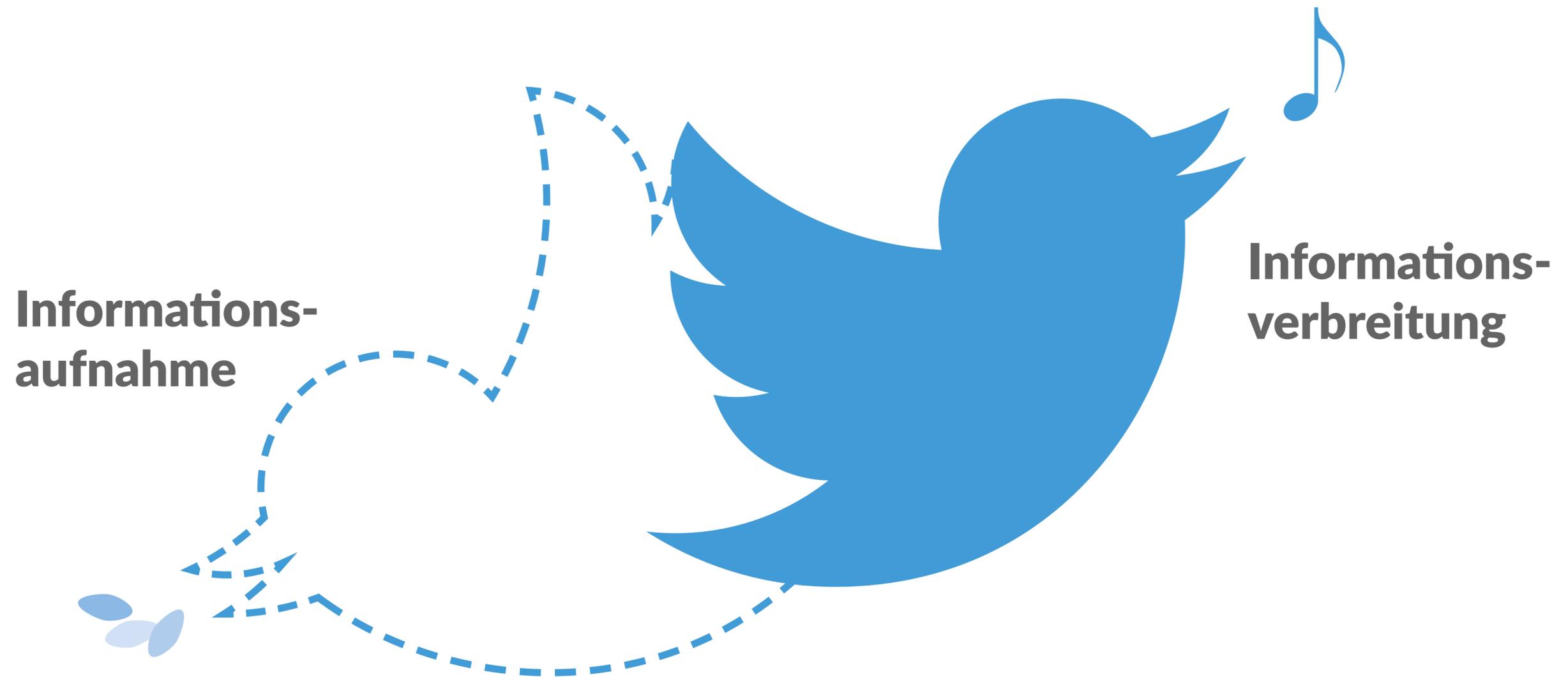
5 13 23

Karl-Thomas Neumann @KT_Neumann · 12. Juni
Bin eben als Vorsitzender der Geschäftsführung zurück getreten. Bleibe als Mitglied der Geschäftsführung bei #Opel bis zum Closing. \KTN

28 43 36

Beispiel:
**K.-T.
Neumann**

Doppelfunktion von Twitter



1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

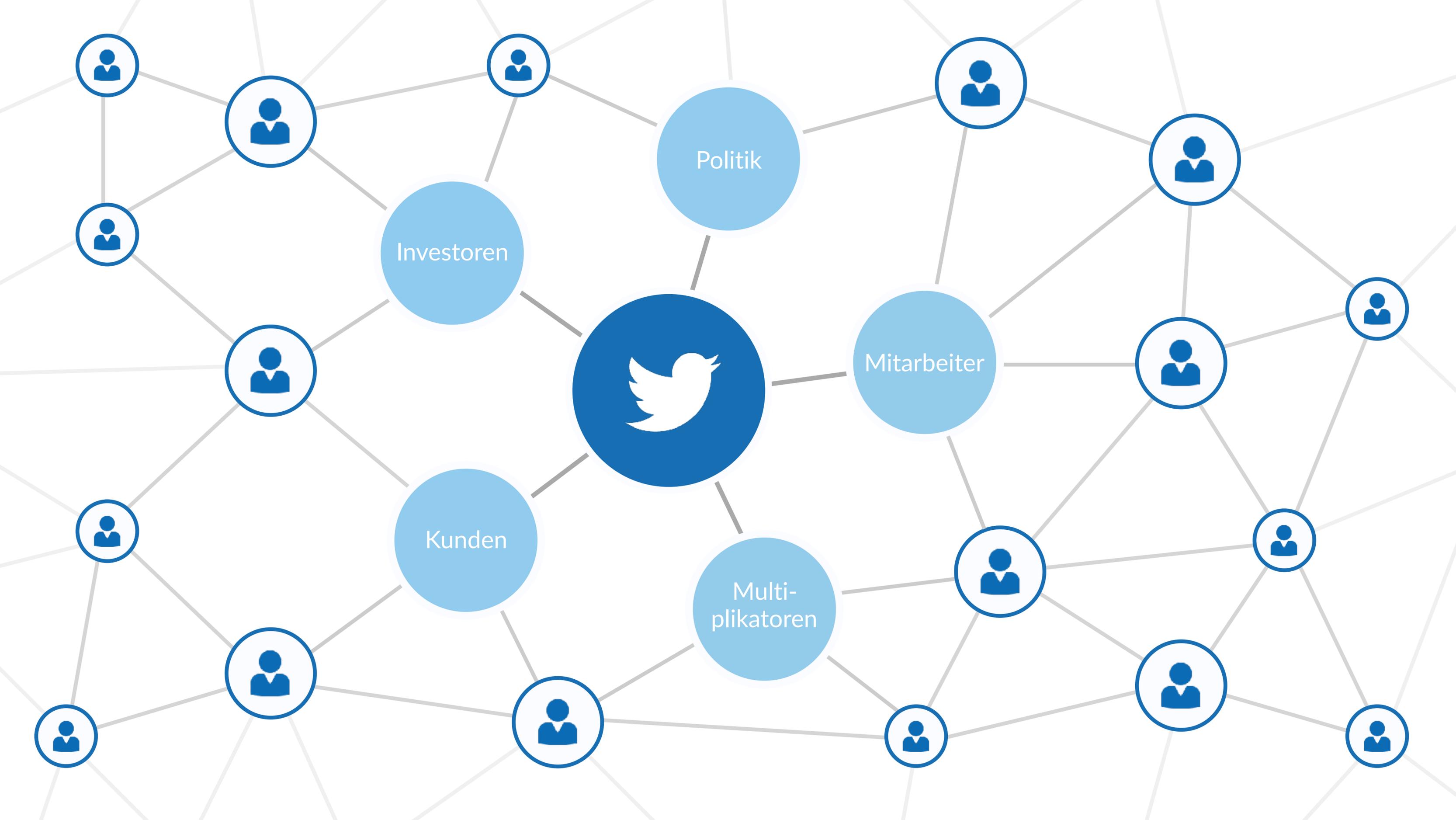
Wissensvorsprung durch ...

Brancheninformationen | Marktanalyse | Beobachtung der Konkurrenz

1. Twitter: Must-have oder Nice-to-have?

②

Twitter als Multiplikator



Politik

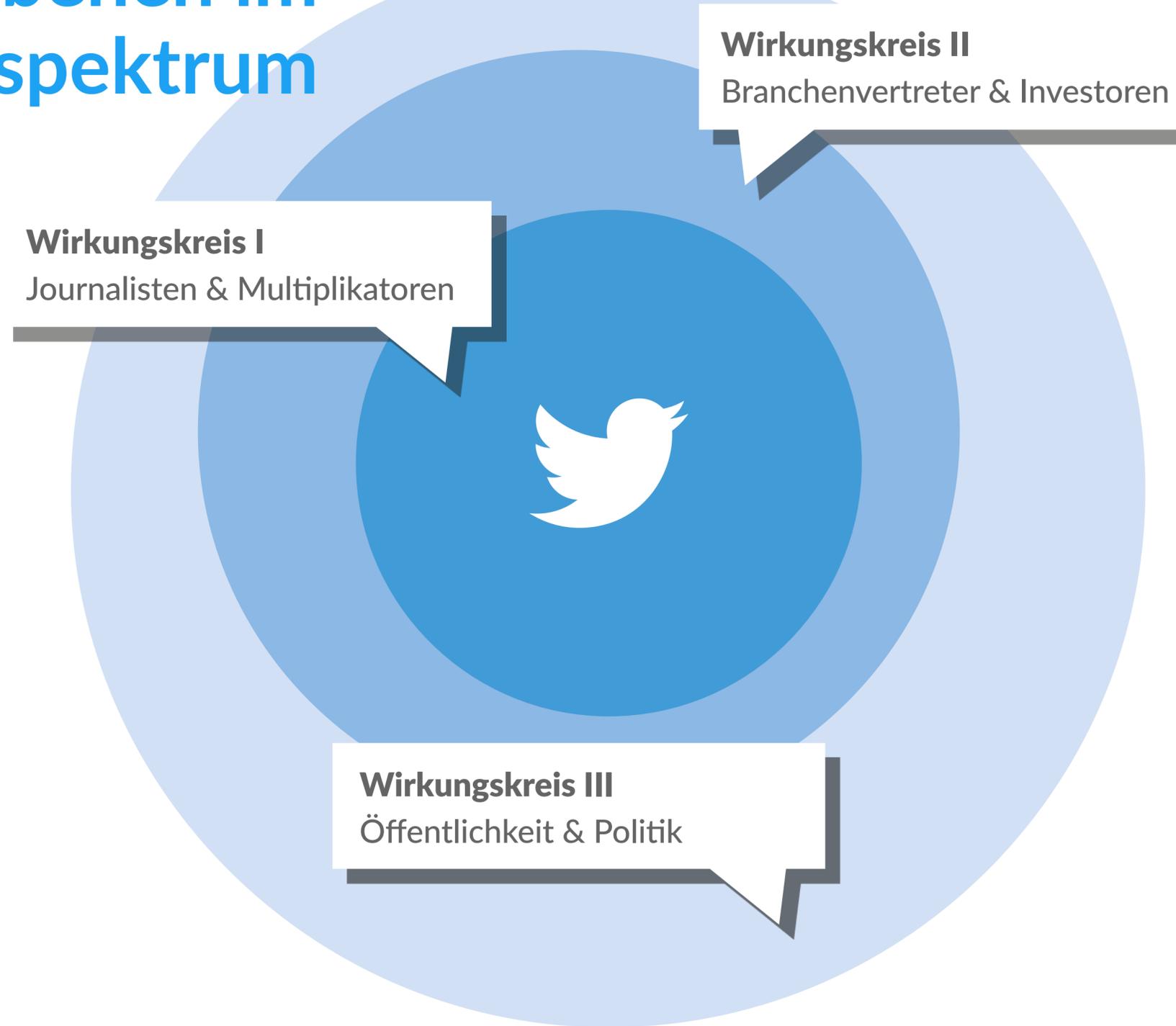
Investoren

Mitarbeiter

Kunden

Multiplikatoren

Ebenen im Wirkungsspektrum



3

Fazit

Die wichtigsten Erkenntnisse

Vorreiter sein.

- Erst wenige Vorstände haben das Potenzial von Twitter erkannt

Persönlichkeit zeigen.

- Die Marke braucht einen greifbaren Charakter

Netzwerk aufbauen.

- Nutzen Sie die Reichweite von Twitter

Ehrlich sein und kritikfähig auftreten.

- Authentizität und Transparenz sind wichtiger denn je

#echtzeitkommunikation

- Aktualität ist in der Welt von Social Media ausschlaggebend



hochschule macromedia
university of applied sciences



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Quellen

Bitkom. (05.2017). Leitfaden Social Media. bitkom.com. Letzter Zugriff am 27. Mai 2017 von <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Leitfaden-Social-Media.html>

BRANDfog. (2012). The BRANDfog 2012 CEO. Social Media and Leadership Survey. brandfog.com. Letzter Zugriff am 7. Juni 2017 von http://www.brandfog.com/CEOSocialMediaSurvey/BRANDfog_2012_CEO_Survey.pdf

Franke, S. (2012). Social Media Erfolgsmessung: 5 Standard-KPIs für Facebook, Twitter & Co. - ethority.de. ethority.de. Letzter Zugriff am 28. Mai 2017 von <http://ethority.de/weblog/2012/03/20/social-media-standard-kpi/>

Gabler Wirtschaftslexikon. (2017). Definition „Key Performance Indicator (KPI)“. wirtschaftslexikon.gabler.de. Letzter Zugriff am 28. Mai 2017 von <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/key-performance-indicator-kpi.html>

Isidore, C., Goldman, D. (2012). Netflix faces SEC probe over Facebook post. money.cnn.com. Letzter Zugriff am 7. Juni 2017 von <http://money.cnn.com/2012/12/07/technology/netflix-facebook-sec/%E2%80%8B%E2%80%8B>

Support.Twitter. (2017). Tweet-Aktivität-Dashboard. support.twitter.com. Letzter Zugriff am 28. Mai 2017 von <https://support.twitter.com/articles/20174608?lang=de#>