



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

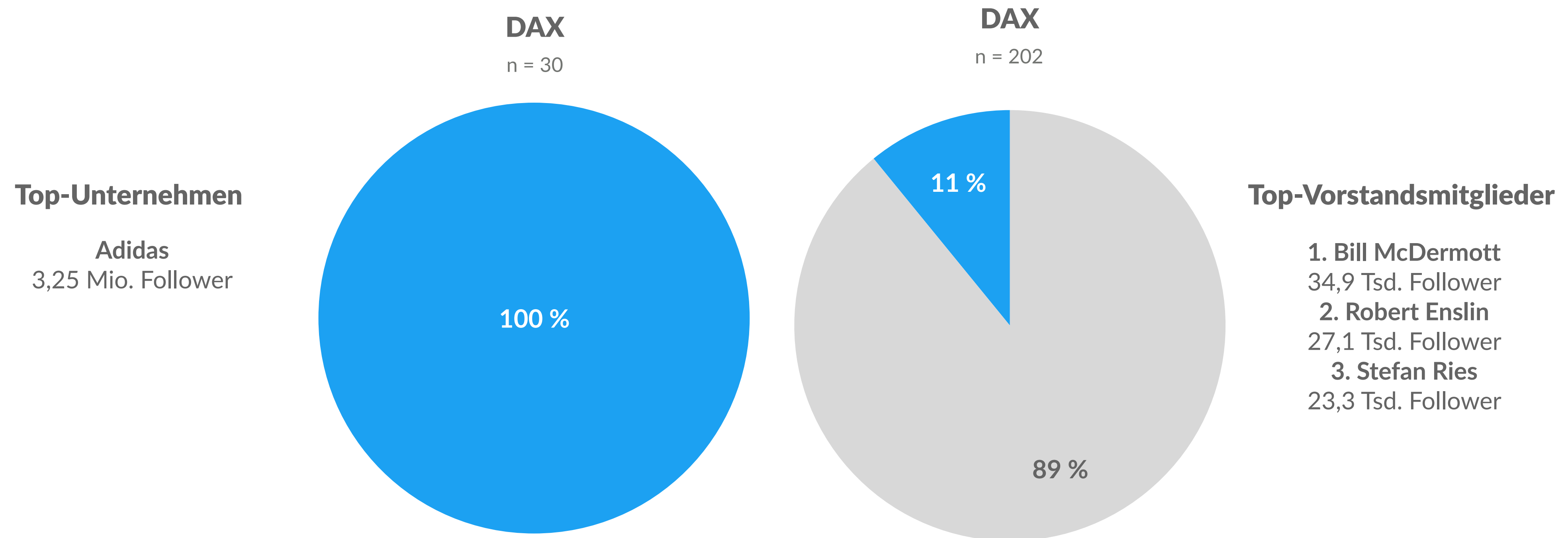
1

Empirische Erhebungen

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

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

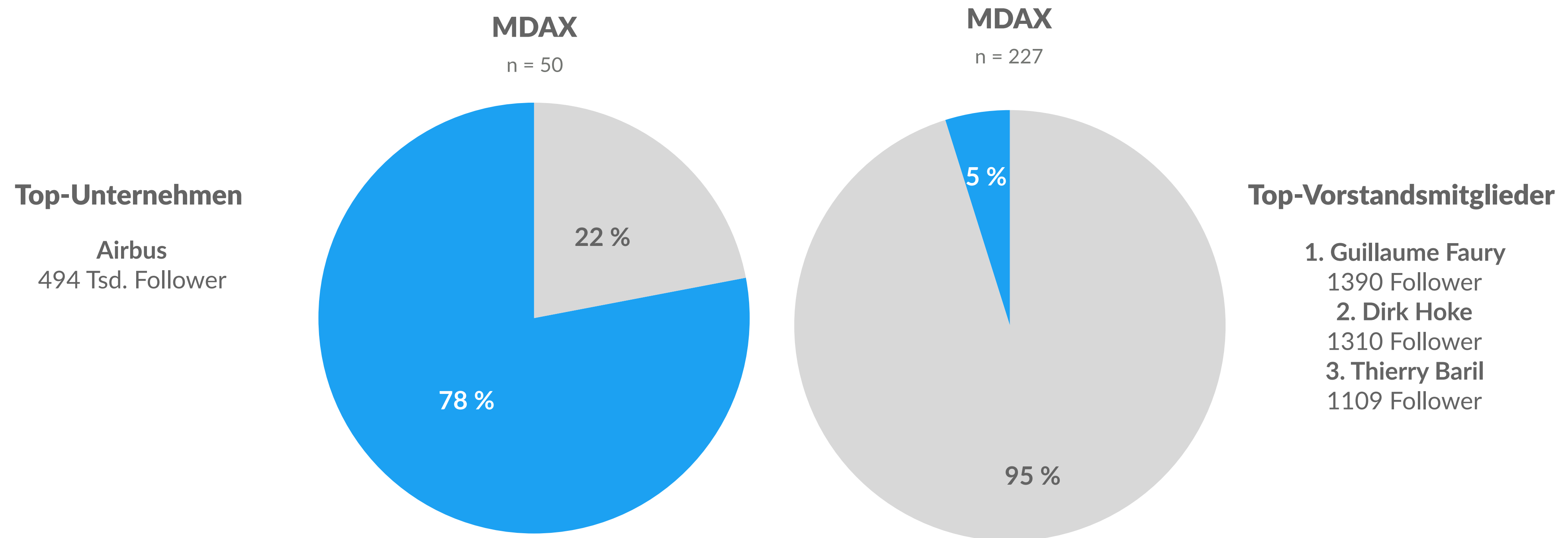


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

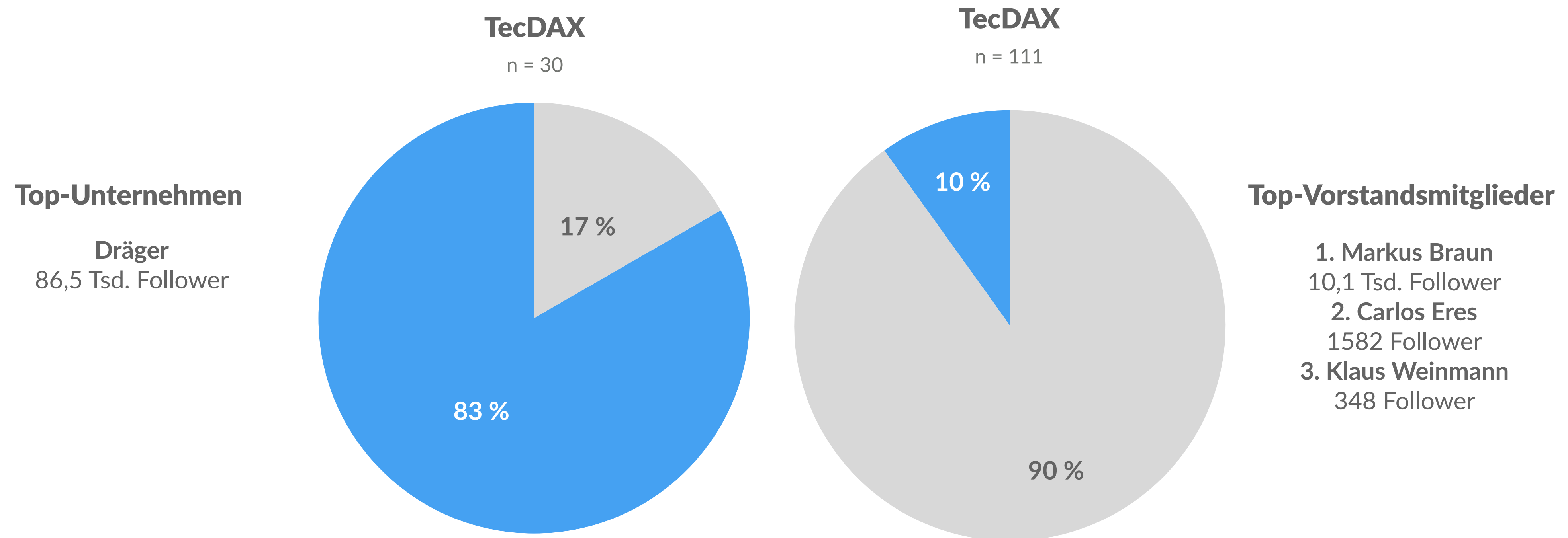


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern

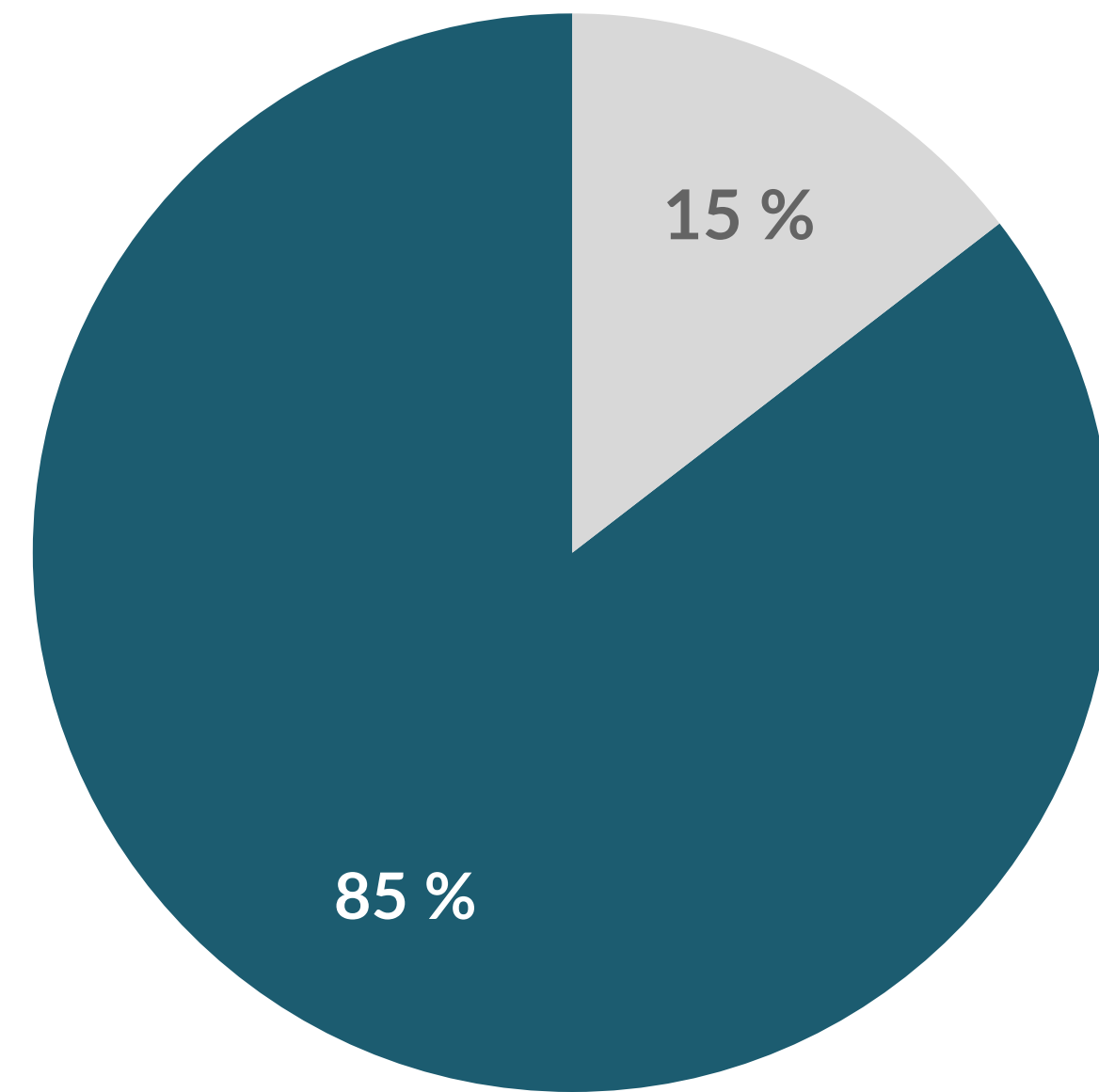


- Twitter
- Kein Twitter

Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

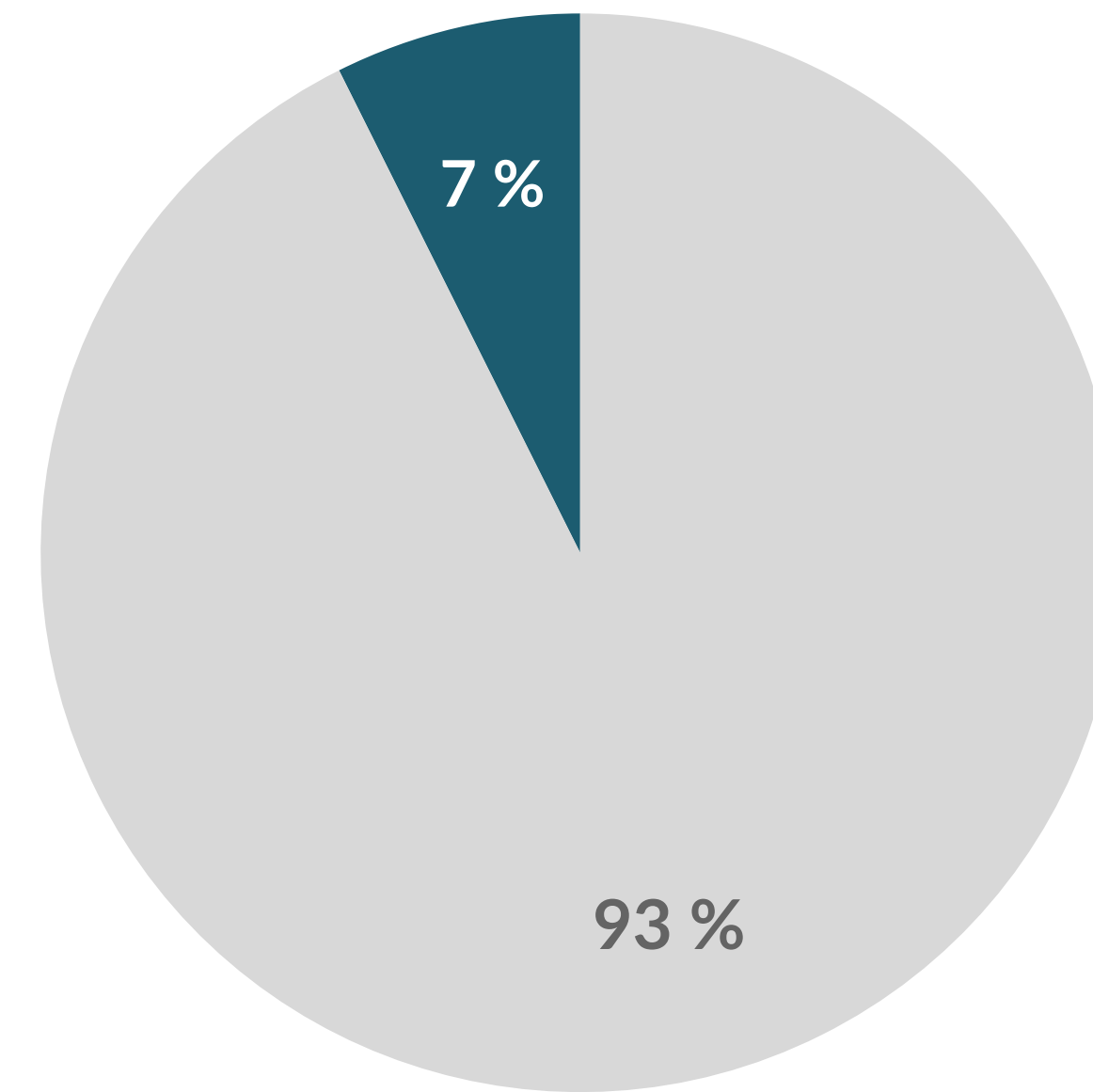
Twitternutzung

von Top-Aktiengesellschaften und deren Vorstandsmitgliedern – Zusammenfassung



Unternehmen

n = 110



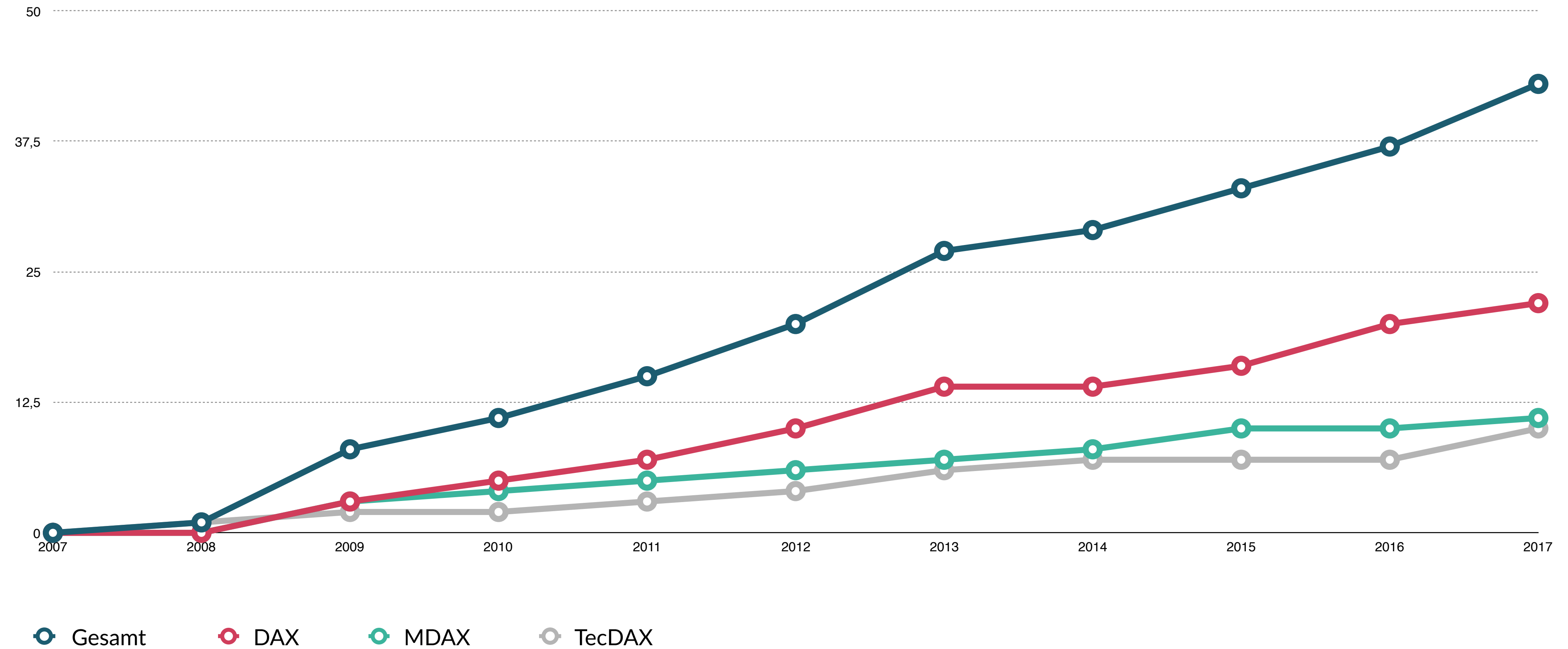
Vorstandsmitglieder

n = 526

- Twitter
- Kein Twitter

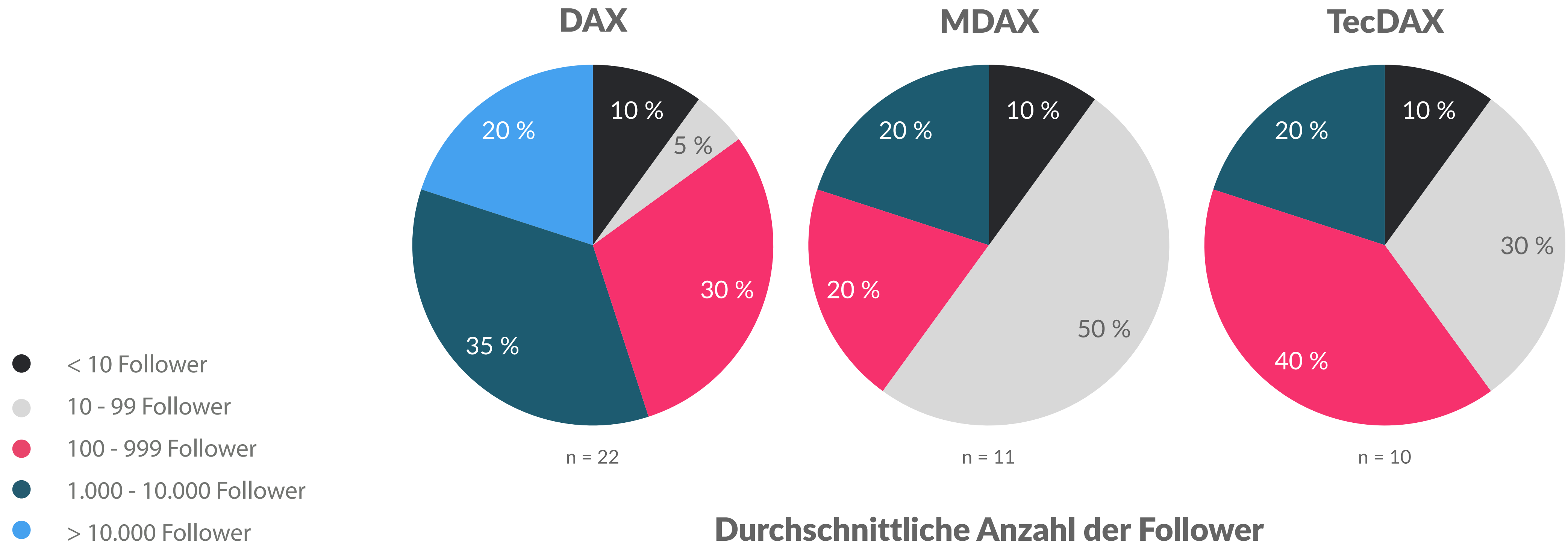
Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Entwicklung der Nutzerzahlen twitternder Vorstandsmitglieder



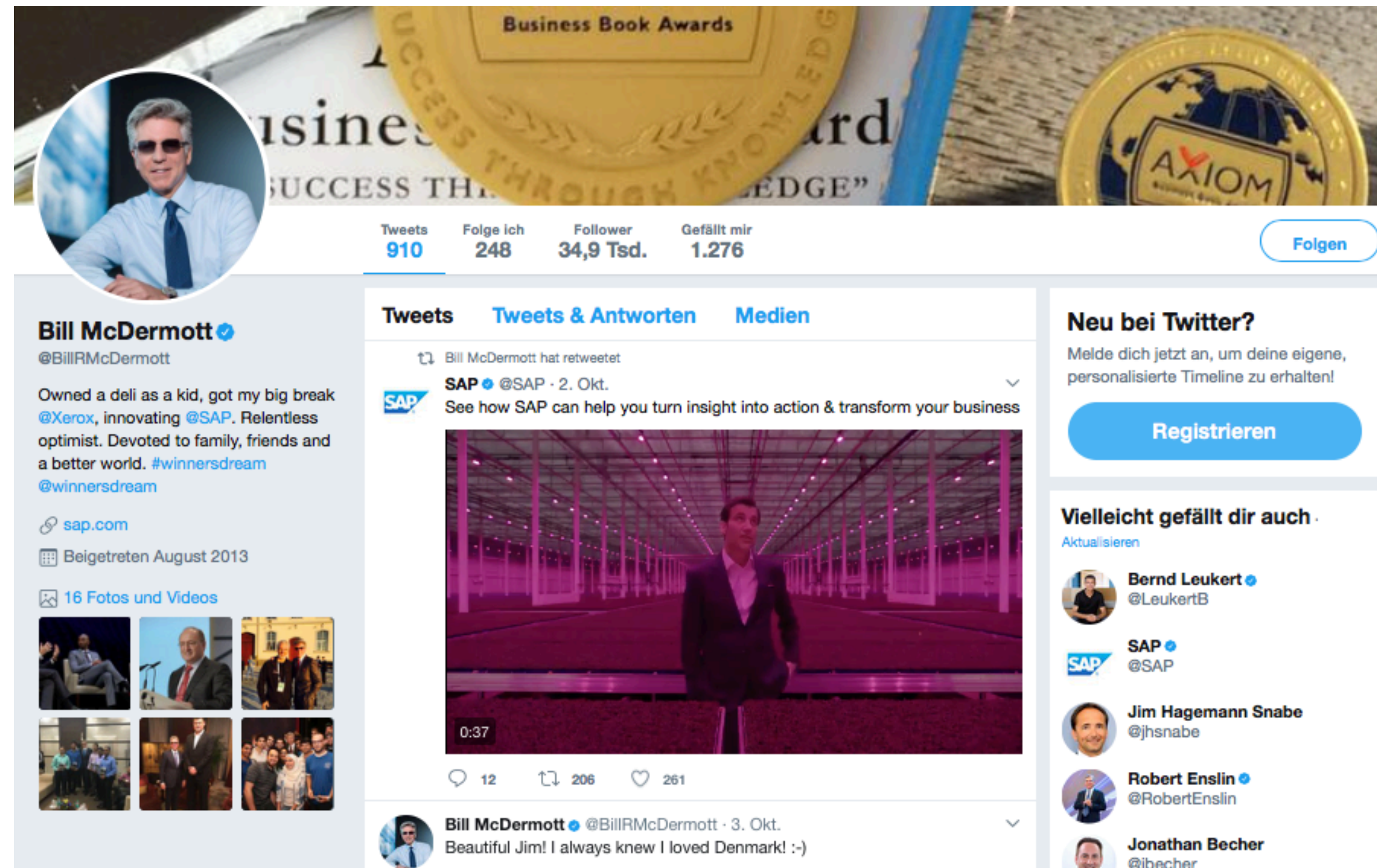
Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Follower der twitternden Vorstandsmitglieder



Ergebnisse aus eigener Erhebung | Datenauswertung: 08.10.17

Best Practice: Bill McDermott



The image shows a screenshot of Bill McDermott's Twitter profile. The header features a circular profile picture of Bill McDermott and a banner image with gold medals and the text "Business Book Awards" and "SUCCESS THROUGH KNOWLEDGE". Below the profile picture, the name "Bill McDermott" and handle "@BillMcDermott" are displayed. The bio reads: "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". The website "sap.com" and the join date "Beigetreten August 2013" are also shown. The tweet statistics are: 910 Tweets, 248 Folge ich, 34,9 Tsd. Follower, and 1.276 Gefällt mir. A "Folgen" button is present. The main content area shows a tweet from SAP (@SAP) dated 2. Okt. with the text "See how SAP can help you turn insight into action & transform your business" and a video thumbnail. Below this is a retweet from Bill McDermott (@BillMcDermott) dated 3. Okt. with the text "Beautiful Jim! I always knew I loved Denmark! :-)". The right sidebar contains a "Neu bei Twitter?" section with a "Registrieren" button and a "Vielleicht gefällt dir auch" section with recommendations for Bernd Leukert, SAP, Jim Hagemann Snabe, Robert Enslin, and Jonathan Becher.

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



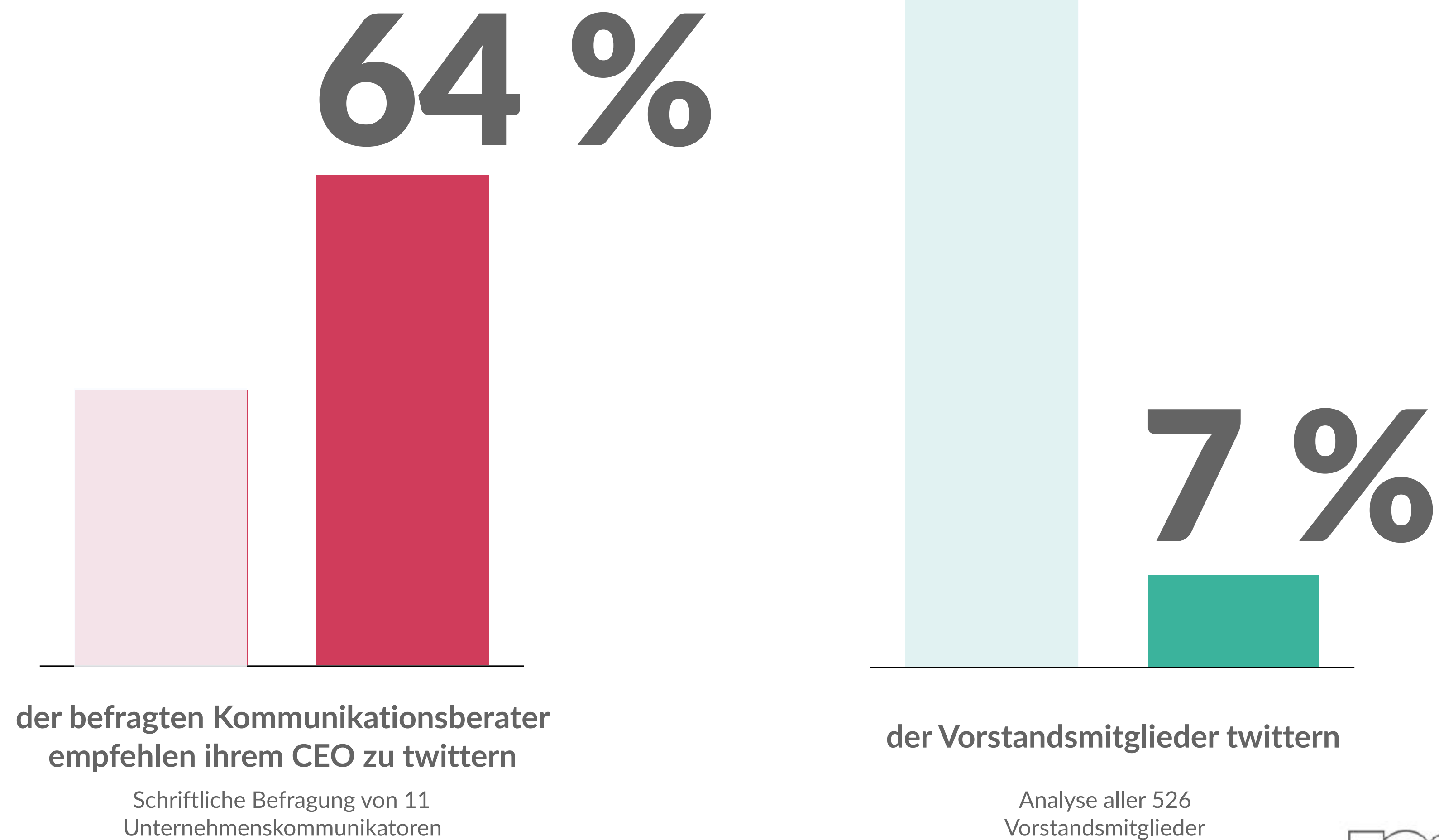
Beispiel: Markenbezug

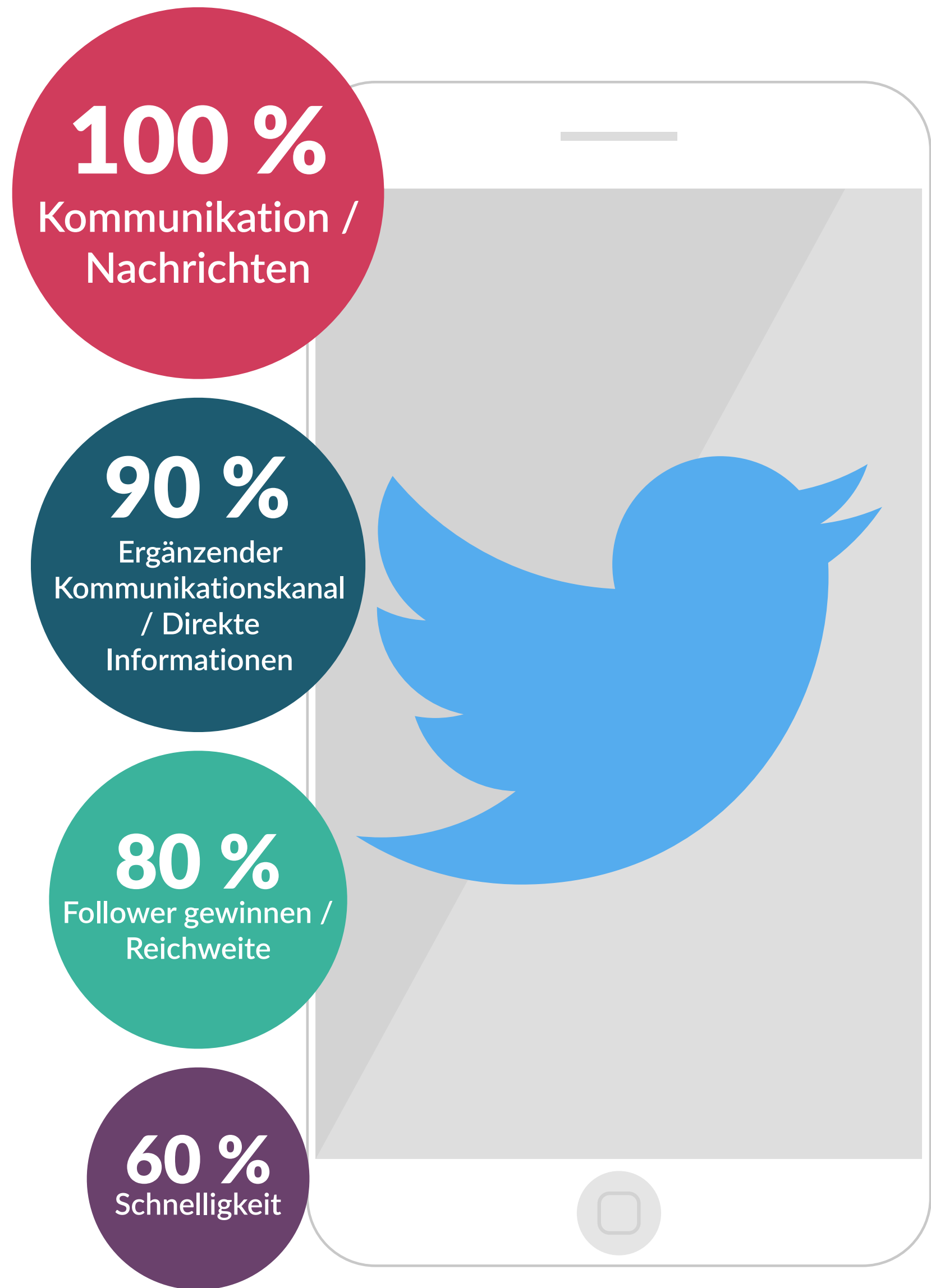


Beispiel:
SAP

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.

Beispiel:
United
Airlines

 **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 give 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

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/...

🌐 Original (Englisch) übersetzen



5



Beispiel:
Deutsche
Bank

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



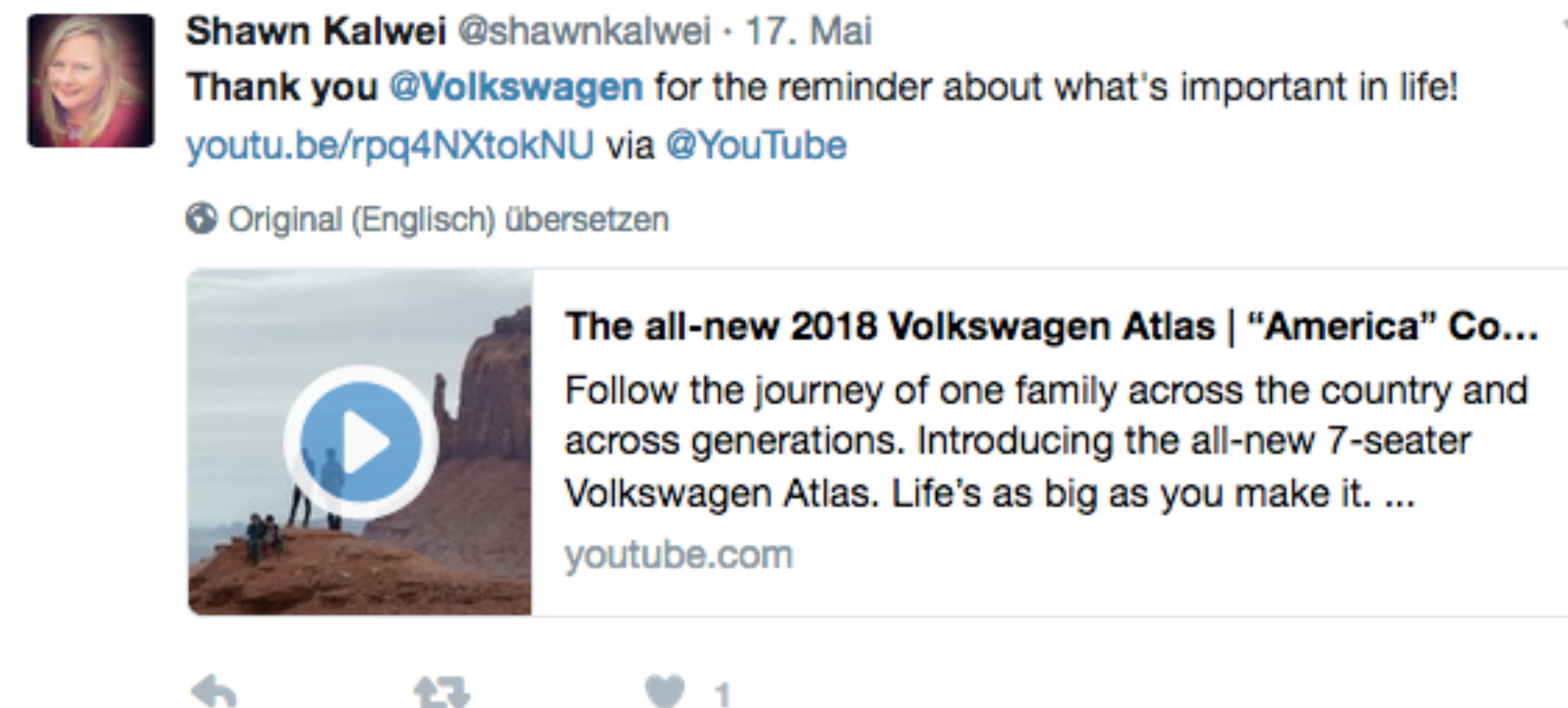
hochschule macromedia
university of applied sciences

Plattform für (positives) Kundenfeedback

Beispiel:
SAP



Beispiel:
Lufthansa



Beispiel:
Volkswagen

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.



NZZ am Sonntag ✓ @NZZaS

Die neue Frontseite der «NZZ am Sonntag» @NZZaS:

↩ 12

↻ 82

♥ 152



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.

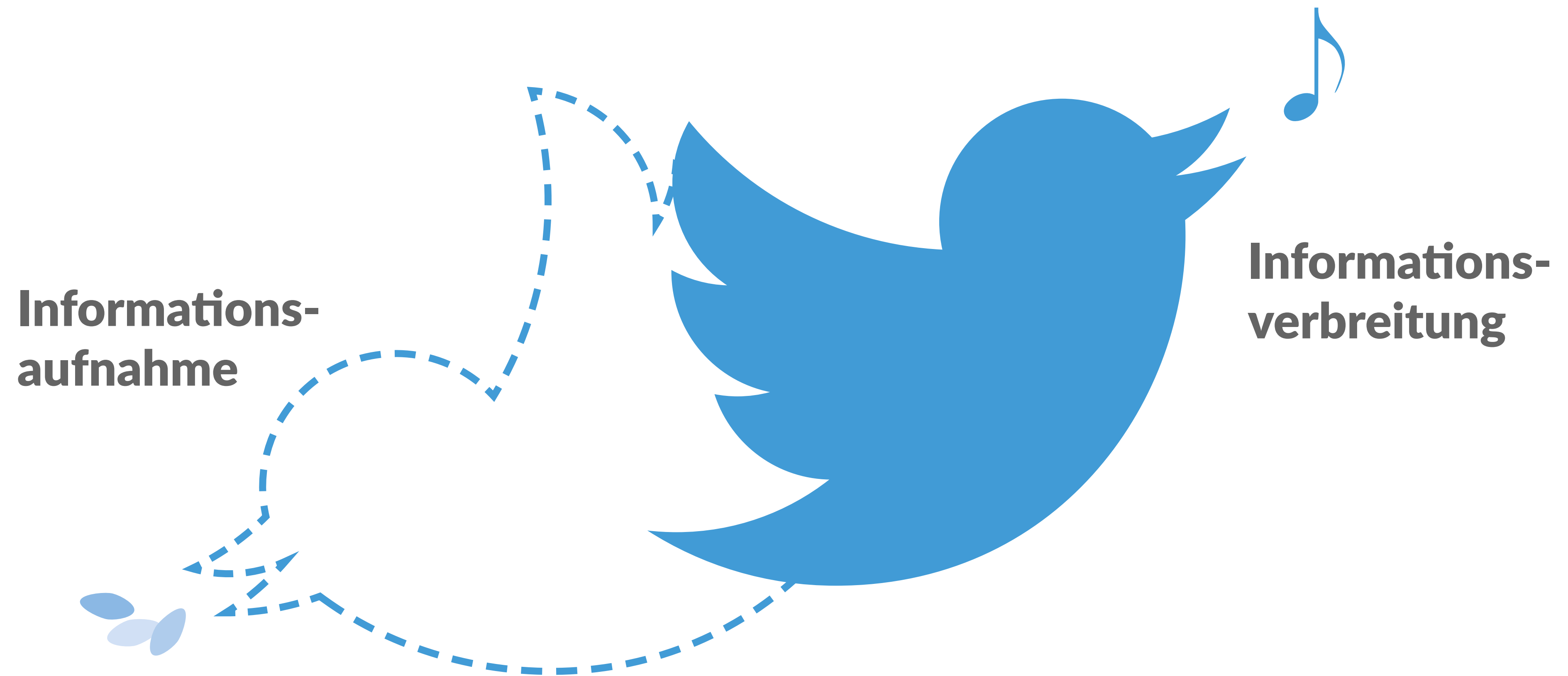
Beispiel:
T. Tuchel

Aktualität & Deutungshoheit



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

Doppelfunktion von Twitter

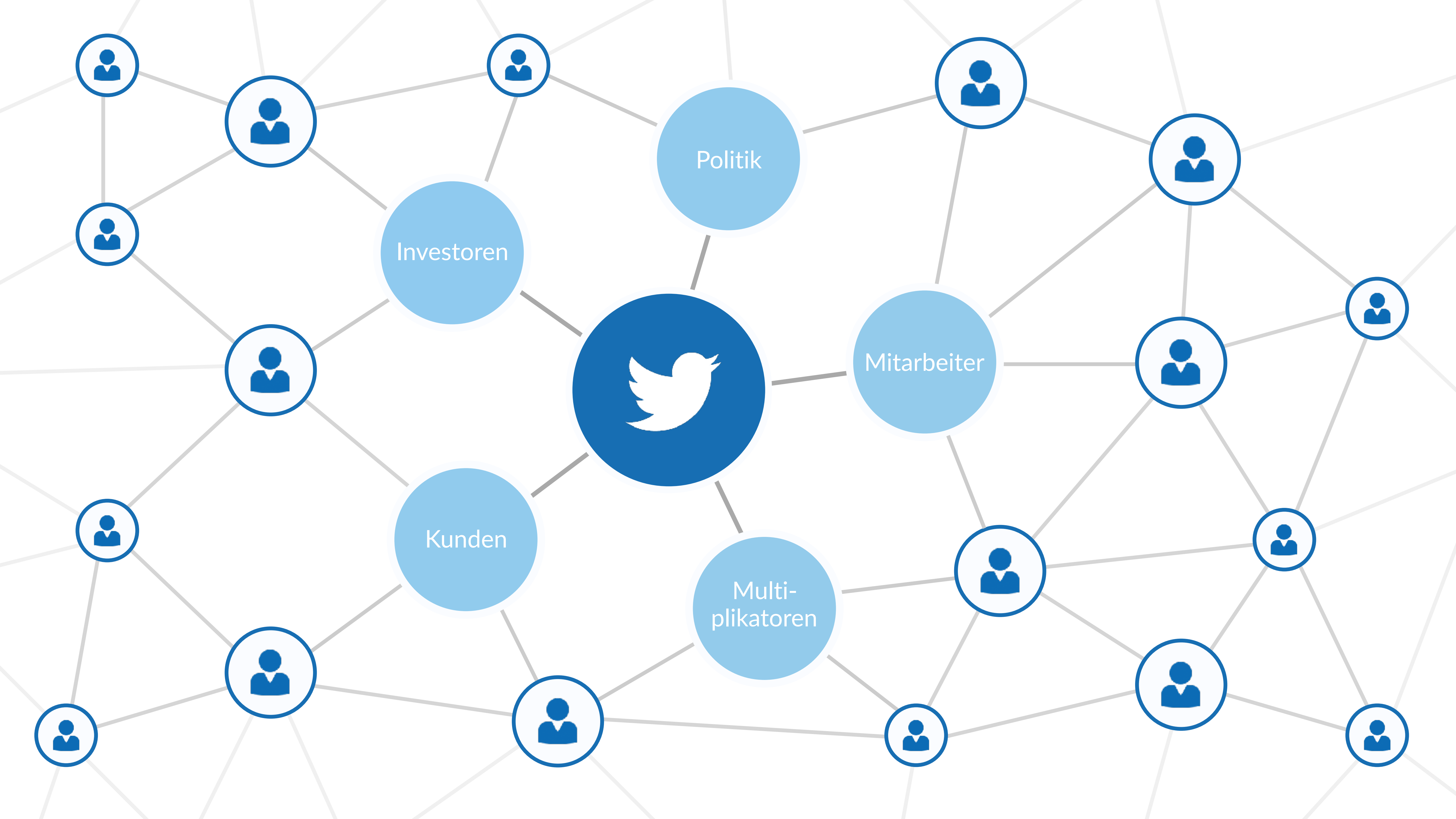


Wissensvorsprung durch ...

Brancheninformationen | Marktanalyse | Beobachtung der Konkurrenz

②

Twitter als Multiplikator



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#>