

Soziale Netzwerke beobachten und richtig reagieren: arvato online services bietet ab sofort Social Media Monitoring

München, 18. Mai 2009 – arvato online services, Full-Service-Dienstleister für Online-Marketing und Loyalty-Services, hat sein Portfolio um Social Media Monitoring erweitert. Unternehmen erhalten damit die Möglichkeit, relevante Foren, Blogs und Communities zu beobachten und die Darstellung des eigenen Portfolios und Images im Netz zu überwachen. Bei negativen Ergebnissen berät arvato online services seine Kunden bei der Entwicklung von zielgruppengenaue Marketing-Aktionen, die zu einer Verbesserung des Images beitragen.

„Das Internet ist inzwischen für 98 Prozent der Nutzer ein entscheidendes Recherche-Instrument. Konsumenten informieren sich im Netz vorab über Produkte und Dienstleistungen, die sie interessieren und reagieren dabei stark auf die Erfahrungen anderer“, so Stephan Wolfram, Geschäftsführer arvato online services GmbH. „Darum ist es für Unternehmen unverzichtbar, Entwicklungen in sozialen Netzwerken zu beobachten und, sollten negative Bewertungen oder falsche Einschätzungen Überhand nehmen, entsprechend darauf zu reagieren.“

arvato online services vertreibt zu diesem Zweck ein intelligentes Tool, das Social Media Monitoring ermöglicht. Das Angebot besteht aus drei Bausteinen:

1. Situationsanalyse: Das Unternehmen erhält einen Überblick, was in sozialen Netzwerken innerhalb der vergangenen Wochen und Monate über das eigene Angebot sowie über Wettbewerber geschrieben wurde.
2. Live-Screening durch tägliches Update: Das Netz wird laufend auf bestimmte Keywords wie „Produktlaunch“ oder „neue Technologie“ hin überprüft. Diese können auch nach und nach neu hinzugefügt werden. Der Auftraggeber erhält regelmäßige Reportings zu Erwähnungen in relevanten Blogs, Foren, Bewertungs-

und Videoportalen, Newsgroups sowie via Twitter. Sowohl die Quantität als auch die Tonalität der Kommunikation wird festgestellt.

3. Social Media Marketing: Optional berät arvato online services das Unternehmen bei der Entwicklung von Marketingmaßnahmen, die sich aus den Beobachtungen ableiten und die zu einem positiveren Bild innerhalb der Web2.0-Welt beitragen.

„Mit dieser Erweiterung unseres Portfolios bieten wir unseren Kunden einen interessanten Mehrwert. Social Media Monitoring liefert Unternehmen einen authentischen Überblick zum Feedback der Endkonsumenten und kann somit optimal für Marktforschung, Marketing, PR und Produktmanagement genutzt werden. Zudem ist das Tool ein geeignetes Mittel zur Beobachtung des Wettbewerbs. Die Analyse der Markenwahrnehmung verhilft zu einem Informationsvorsprung und ermöglicht eine frühzeitige und proaktive Reaktion auf negative Tendenzen“, stellt Wolfram fest.

Über arvato online services:

Die arvato online services GmbH, Full-Service-Dienstleister für Online-Marketing und Loyalty-Services, ist ein Tochterunternehmen der arvato services. arvato services gehört zur arvato AG, einem der größten Medien- und Kommunikations-Dienstleister weltweit. Neben Instrumenten, Umsetzungen und Strategien aus den Bereichen E-Mail-, Display-, Affiliate- und Suchmaschinen-Marketing gehören auch Online-Marketing-Dienstleistungen wie Online-Marktforschung oder Community-Marketing zum Portfolio des Unternehmens. arvato online services erstellt individuelle Incentive-Konzepte für Unternehmen und ist zudem Betreiber von webmiles, dem größten online-basierten Bonusprogramm in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Seit November 2008 firmiert das Unternehmen mit seinen rund 60 Mitarbeitern am Standort München unter dem Namen arvato online services GmbH. Weitere Informationen zur arvato online services GmbH und Pressematerial zum Download gibt es unter www.arvato-online-services.com.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

arvato online services GmbH
Nicole Vesting
Senior Public Relations Manager
Telefon +49 89 4136-7148
nicole.vesting@bertelsmann.de