

Workshop 2:

Mobile Social Media @ Banken – Lessons Learned or Scorched Earth?

Inhalt	<p>Die aktuelle Entwicklung sozialer Netzwerke zeigt, dass das Thema Social Media nicht nur für Privatpersonen, sondern auch für Unternehmen von zunehmendem Interesse ist. Der Einsatz von Social Media wurde bisher jedoch von vielen Unternehmen überstürzt und konzeptlos angegangen. Dabei sind nicht nur Inhalte und Angebote für den potenziellen Endkunden des Unternehmens wichtig, sondern auch die Positionierung des Unternehmens selbst bezüglich des Einsatzes von Social Media. Der Workshop orientiert sich an folgenden Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Präsentation des Unternehmens in Social Networks<ul style="list-style-type: none">- Was ist für einen erfolgreichen Unternehmensauftritt zu beachten?- Welche Inhalte sollten eingestellt werden und wie sollten diese aufbereitet sein?• Best Practices für das Verhalten von Unternehmen in Social Networks<ul style="list-style-type: none">- Reden oder zuhören?- Wie schnell soll oder muss geantwortet werden?- Wie sollte man mit Kundenbeschwerden umgehen?• Rechtliche Besonderheiten beim Einsatz von Social Media<ul style="list-style-type: none">- Welche datenschutzrechtlichen und arbeitsrechtlichen Aspekte sind zu beachten?• Welche Rollen sind erforderlich und wie sollten Berechtigungskonzepte aussehen?• Schulung von Mitarbeitern<ul style="list-style-type: none">- Wie sollten Leitlinien für den Umgang mit sozialen Netzwerken ausgestaltet werden?- Wer sollte antworten?- Wie können Mitarbeiter geschult werden?
Methodik	<p>Der Workshop nimmt aktuelle Beispiele und Erfahrungen zum Anlass, um über Fallstricke und Tipps beim Einsatz von Mobile Social Media in Banken und Finanzinstituten zu diskutieren.</p>
Zielgruppe	<p>Der Workshop richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Marketing und Unternehmenskommunikation.</p>
Dozent	<p>Stefan Brinkmann, Seniorberater, SIZ Stefan Brinkmann ist Seniorberater Multikanaltechnologie und Electronic Banking beim Informatikzentrum der Sparkassenorganisation und zugleich Projektleiter beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband. Er ist verantwortlich für die strategische und technische Entwicklung von Angeboten im Online- und Mobile-Kanal für die Sparkassenfinanzgruppe.</p>