

Das Web2.0 im Marketing-Mix 7 Tipps für Unternehmer

Was ist das Web2.0 überhaupt? Haben Sie eine neue Software- oder Hardwaregeneration verpasst, die diesen Namen trägt oder gibt es eine neue Vernetzungstechnologie, die Sie vielleicht verpasst haben?

Rätseln Sie nicht lange. Dieser Begriff bezeichnet nichts, was man an solch einer Frage festmachen kann. Das Web2.0 ist ein Ausdruck für ein neues Zeitalter, welches in der Internet-Welt begonnen hat.

Es gibt viele Artikel über dieses Thema, alle fangen damit an wie Tim O'Reilly, Dale Dougherty (vom O'Reilly-Verlag) und Craig Cline diese Bezeichnung im Zusammenhang mit einem Symposium prägten. Mehrfach wurde dann genau definiert, was man dazuzählen könnte und ab da wird das ganze kompliziert und unübersichtlich.

Jetzt ist es aber nicht mehr zu übersehen: Die Nutzer, also auch Ihre Kunden, Ihre Lieferanten, Ihr Mitbewerb machen Gebrauch vom Web2.0. Sie tauschen sich über Marken, Produkte und Dienstleistungen aus.

Da es ohnehin nur ein Ausdruck für ein Zeitalter ist, kann es auch erlaubt sein, es so einfach wie möglich zu beschreiben. Auch auf die Gefahr hin, dass die Beschreibung nicht vollzählig oder für einige vielleicht nicht ganz zutreffend ist. Dies darf ja gerne kommentiert werden.

Kurz gesagt:

Kunden nutzen das Web nicht mehr passiv, sondern aktiv

Sie können selber publizieren

Sie verschaffen sich ein Gehör

Sie vernetzen sich untereinander

Und durch die Vernetzung entstehen neue Inhalte, neue Produkte und neue Dienstleistungen

Gemeint sind folgende Technologien, dabei ist mit der Reihenfolge keine Wertung verbunden

- viele Anwendungen lassen jetzt Interaktion zu, man kann Homepages oder Artikel bewerten und diskutieren, Beispiel: www.qype.com, mehr Beispiele weiter unten

- es kommt jetzt weiträumig zu Verlinkungen der Daten und Seiten im Web, Verlinkungen und Suchworte bekommen Relevanz

Beispiel: www.wikipedia.de

- Dadurch entstehen sogenannte Communities z.B. www.xing.com

- Software wird nicht mehr nur als Produkt ausgeliefert, sondern vielmehr als Service,

- Das Web wird jetzt mehr und mehr auch durch mobile Anwendungen genutzt.

Im Web finden sich mehr Bilder und vor allem mehr bewegte Bilder (mit Bewertung)

www.youtube.de

www.flickr.de

Was bedeutet dies im Einzelnen, was sind dies für Dienste bzw. Anwendungen?

Web-Seiten, Artikel, Orte, Unternehmen werden bewertet, der Inhalt der Webseiten passt sich dem Nutzerverhalten an

www.qype.com

www.blauarbeit.de

<http://sozeug.net>

Suchworte bekommen eine erheblich wichtigere Bedeutung, sie werden bewertet und steuern individuell Content- oder Werbeeinblendungen

Ausgedrückt wird dies dann oft durch die markanten Suchwort-Wolken, den tagclouds



Intelligente eMail- und Newsletterkommunikation wird möglich

Widget-Werbung ersetzt mehr und mehr klassische Bannerwerbung

Weblogs nehmen an Bedeutung zu

Im Netz eine Art und Weise der Mund-zu-Mundpropaganda. Ziel eines Weblogs ist es nicht nur eigene Ansichten und Gedanken niederzuschreiben, sondern insbesondere mit anderen Nutzern in Kontakt zu kommen – und so ein virtuelles Gespräch anzufangen.

Andere Nutzer oder Blogbetreiber klicken in Ihr Blog hinein, hinterlassen einen Link, schreiben einen Kommentar, bewerten vielleicht. So bekommt Ihre Meinung eine eigene Dynamik, ein schneller direkter Kontakt und eine Diskussion entsteht.

Durch die intensive Vernetzung verbreitet sich Ihre Meinung oder Ihre Nachricht rasend schnell im Netz. Sie können so bei Stimmungen oder Trends mitbestimmen oder lediglich dafür sorgen, dass bestimmte Infos in die Öffentlichkeit kommen.

[Hier](#) halte ich einige Infos zum Thema „Wie wird mein Blog ein Erfolg“ zum Download bereit.

Wenn Sie ein Blog betreiben – dies ist weitgehend einfach und kostenfrei möglich – sollten Sie sich mit den Diensten der speziellen Blogsuchmaschine [TECHNORATI](#) auseinandersetzen.

Die Feedtechnologie führt zu einem geänderten Nutzerverhalten
News verbreiten sich dadurch rasend schnell

Offene Einrichtungen wie Wikipedia nehmen auch für Ihr Ranking in den Suchmaschinen eine besondere Rolle ein

Social bookmarking bekommt eine ernsthafte Bedeutung

Mister-wong.de

Delicio.us

Linkarena

Oder www.alltagz.de

(Was ist social bookmarking? [Nähere Infos hier...](#))

Ob Sie wollen oder nicht, wie bei der Mund-zu-Mund-Propaganda kann es auch zu negativen Effekten kommen

Beispiele: In einem Blog mit Videos entwickelte sich eine Diskussion mit Videobeweis über ein qualitativ hochwertiges amerikanisches Fahrradschloss, das mit einem Kugelschreiber geknackt werden konnte. Die Diskussion wurde schnell in anderen Blogs und Foren groß aufgebaut. Den Hersteller (25 Mio \$ Umsatz) traf dies unvorbereitet, sein dann eingetretener Schaden betrug ca. 10 Mio \$.

2006 gab es in einem kleinen deutschen Blog ein Artikel über die Geschäftsgebaren von Jamba, die ihre Klingeltöne über fragwürdige Geschäftsmodelle durch das Taschengeld von Jugendlichen finanzieren konnten. Die Empörung war groß und bescherte Jamba erhebliche negative Schlagzeilen.

Früher konnte also nur ein negativer TV-Bericht oder ein schlechtes Abschneiden bei Stiftung Warentest für negative Schlagzeilen sorgen, mit dem Web2.0 ist jeder kritische Kommentar gefährlich.

Solche Möglichkeiten werden sich Kunden auch in Zukunft nicht mehr nehmen lassen.

Wie sollten Sie also die Chancen des Web2.0 ausnutzen

um effektiver das Internet als Vertriebskanal zu benutzen? Wie können Sie aber auch den Risiken begegnen?

Meine 7 Tipps für Sie:

Immer wissen, was über Sie im Internet verbreitet wird.

Es ist denkbar, dass gefeuerte Mitarbeiter oder Mitbewerber unter einem Pseudonym sie zu Unrecht madig machen. Falls das also bisher nicht oder nicht ausreichend der Fall ist, sollten Sie ein Monitoring-System andenken. Das ist z.B. google alerts.

Immer mitreden, wenn es um Ihr Unternehmen geht.

Jemand muss sich in Ihrem Unternehmen für das Web2.0 verantwortlich fühlen oder ihm sollte die Verantwortung dafür übertragen werden.

Die Web-Seiten Web2.0-tauglich machen

Überprüfen Sie, ob Ihre Website vorwiegend Werbeaussagen oder nützliche Sachinformationen enthält. Nützliche fundierte Sachinformationen sind ein wirksames Mittel, um Spekulationen oder falschen Behauptungen von Wettbewerbern vorzubeugen

Falls noch nicht geschehen – Richten Sie ein Mittel wie z.B. ein Forum ein

Hier könnten sich Ihre Kunden gegenseitig informieren und weiterhelfen.

Wenn es nicht weitergeht, könnten Sie selbst oder ein Service-Mitarbeiter von Ihnen sich helfend einschalten.

Klären Sie für sich die Frage, ob es sinnvoll sein kann einen **Feedback von Kunden auf Ihrer Website** zuzulassen

Kommen die Methoden wie [eMail- oder Newsletterkommunikation](#) für Sie vielleicht in frage?

Ist es eine Hilfe jetzt ein [Weblog](#) einzurichten? Dieser zusätzliche Kanal zu Ihren Kunden und der Öffentlichkeit macht Sie unabhängig von einigen Medien wie der Presse z.B.

Den Artikel halte ich auch hier zum [Download](#) bereit.

Reinhard Boltzmann