

# Social Media im Unternehmen - Tipps zur Einführung

Der Einsatz von sozialen Netzen (engl. Social Media) im Unternehmen wird zunehmend von Mitarbeitenden gewünscht. Doch worauf müssen Unternehmen achten, wenn sie Social Media einführen möchten? Wir sagen Ihnen in acht Punkten, worauf es ankommt. Text: Internetgalerie, Bilder: Redaktion

**Der Einsatz von sozialen Netzen** wie beispielsweise Facebook könnte sich auch in einem Produktionsunternehmen resp. in einem Metallbau-Betrieb rechtfertigen. Wer auf Facebook nach Metallbau-Unternehmungen sucht, der wird überrascht sein, wie viele sich auf dieser Plattform finden lassen. Die meisten jedoch führen lediglich Bilder von realisierten Projekten auf. Dies meistens ohne weitere technische Angaben und Referenzen. Gerade für grössere Unternehmen, in welchen es nicht möglich ist, dass sich die Belegschaft nach Feierabend am runden Tisch trifft und diskutiert, kann ein Medium wie Facebook oder Twitter neue Kommunikationsmöglichkeiten eröffnen. Neueste Erfahrungen mit Maschinen und Werkzeugen, aber auch Fabrikations- und Montagevorgänge und vieles mehr, lässt sich problemlos aufführen und jeder Berechtigte hat Zugriff.

## Tipps zur Einführung von Social Media

### Kulturelle Grundsatzfragen klären

Foren, Blogs, Wikis und andere Online-Plattformen setzen eine Kommunikationskultur voraus,

in der Offenheit und Dialog unabhängig von hierarchischen Ebenen und geographischer Lage einen hohen Stellenwert einnehmen. Das Management im Unternehmen entscheidet, ob eine solche Kultur gewünscht ist, leitet den damit verbundenen Wandel ein, gestaltet und begleitet ihn.

### Ganzheitlich denken

Social Media ist ein Kommunikationsinstrument wie jedes andere - es verlangt nach einer klaren Strategie und messbaren Zielen. Solche Ziele können etwa die Verkürzung der Projektlaufzeiten, weniger Rückfragen im Helpdesk oder eine höhere Rücklaufquote bei Endkundenkampagnen sein. Erst daraus lassen sich geeignete Prozesse und Werkzeuge für Social-Media-Aktivitäten ableiten.

### Hierarchien durch Regeln ersetzen

Wie auch im richtigen Leben gelten in sozialen Netzwerken gewisse vordefinierte Regeln. Legen Sie diese fest und besprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern, welche Themen über Social Media diskutiert werden sollen und welche für tradi-

tionelle Medien wie E-Mail vorbehalten sind. Empfehlenswert sind zudem Verhaltensregeln im Umgang mit Social Media.

### Dem Wandel Zeit geben

Eine neue Kultur, neue Prozesse und neue Regeln werden nicht von heute auf morgen gelebt. Fehler und Missverständnisse werden sich nicht vermeiden lassen. Definieren Sie deshalb im ersten Schritt einen relativ engen Rahmen für den Social-Media-Einsatz in Ihrem Unternehmen. Profitieren Sie von Ihren ersten Erfahrungen, die Sie sofort wieder für die Verfeinerung Ihrer Strategie, Ziele und Prozesse nutzen können.

### Social-Media-Kommunikation als Dialog nutzen

Jeder, der sich in sozialen Netzwerken einbringt, erwartet ein Feedback, will gehört und verstanden werden, und das möglichst schnell. Social Media ist nicht einfach ein weiterer Kommunikationskanal, über den Botschaften in nur einer Richtung vom Unternehmen zur jeweiligen Zielgruppe trans-

## L'INFORMATIQUE APPLIQUÉE À LA CONSTRUCTION MÉTALLIQUE

# Les réseaux sociaux et l'entreprise : quelques astuces

De plus en plus de collaborateurs souhaitent utiliser les réseaux sociaux dans leur entreprise. A quoi devez-vous faire attention si vous souhaitez recourir aux réseaux sociaux ? Voici huit points à observer.

### L'utilisation de réseaux sociaux

tels que Facebook peut être utile aux entreprises de production ou de construction métallique. Recherchez des entreprises de construction métallique sur Facebook : vous serez surpris du grand nombre de sociétés qui y figurent. Toutefois, la plupart des pages renvoient simplement à des photos de projets achevés, souvent sans autres données ni références techniques.

Le recours à des médias tels que Facebook ou Twitter peut offrir de nouveaux moyens de communi-

cation, en particulier pour les entreprises de grande taille dans lesquelles le personnel ne peut pas se réunir chaque soir pour faire le point. Les réseaux sociaux permettent d'informer chaque personne autorisée sur les dernières expériences réalisées avec des machines et des outils, mais aussi sur les processus de fabrication et de montage.

### Astuces pour l'introduction des réseaux sociaux

**Clarifier le postulat culturel de base**  
Les forums, blogs, wikis et autres

plates-formes en ligne reposent sur une culture de la communication axée sur l'ouverture et le dialogue et qui ne tient pas compte des degrés hiérarchiques ni de la situation géographique. La direction de l'entreprise décide d'approuver ou non cette vision, puis engage, conçoit et accompagne la transition qu'elle implique.

### Adopter une pensée globale

Les réseaux sociaux sont des outils de communication classiques, exigeant une stratégie claire et des

objectifs mesurables. Il peut s'agir de réduire la durée des projets, de limiter les questions posées à l'assistance technique ou d'augmenter le taux de réponse des campagnes de publicité menées auprès des clients finaux. Ces axes sont indispensables pour identifier des processus et outils adaptés aux activités sur les réseaux sociaux.

### Remplacer les hiérarchies par des règles

Comme dans la vraie vie, certaines règles prédéfinies régissent les inte-



Der Einsatz von sozialen Netzen wie beispielsweise Facebook könnte sich auch in einem Metallbau-Unternehmen rechtfertigen.

Utiliser des réseaux sociaux tels que Facebook peut aussi être utile aux entreprises de construction métallique.

reactions sur les réseaux sociaux. Fixez-les et réfléchissez avec vos collaborateurs aux thèmes pouvant être abordés sur les réseaux sociaux et à ceux qui doivent être réservés à des médias traditionnels, comme les e-mails. Il est aussi recommandé de définir des règles de comportement applicables aux réseaux sociaux.

#### Donner du temps au changement

L'intégration d'une culture, de règles ou de processus nouveaux prend du temps. Les erreurs et malentendus sont difficilement évitables. Par conséquent, commencez par définir un cadre plutôt strict pour l'utilisation des réseaux sociaux dans votre entreprise, puis profitez des premières expériences pour affiner votre stratégie, vos objectifs et processus.

#### La communication sur les réseaux sociaux est un dialogue

Chaque internaute qui s'exprime sur un réseau social souhaite recevoir une réponse, être entendu et compris, et ce, le plus vite possible. Ces réseaux ne sont pas simplement de nouveaux canaux de communication qui véhiculent des messages dans un sens, de l'entreprise vers son groupe cible. La communication sur ces réseaux est toujours à double sens.

#### Profiter de la mise en réseau

Plus le nombre de participants aux réseaux sociaux est élevé, plus ces plates-formes présentent un vaste potentiel. Cela vaut pour tous les domaines, y compris les plus spécifiques, dans lesquels il peut par exemple n'y avoir que quatre spé-

cialistes dans toute l'entreprise, à l'échelle mondiale. Quel que soit le thème abordé, il faut donc s'adresser à un maximum de personnes, lesquelles doivent pouvoir élargir à leur tour le cercle de participants. Les réseaux sociaux permettent ainsi de résoudre l'ancien problème de gestion des connaissances, puisque l'entreprise sait ce qui se sait.

#### Intégrer les réseaux sociaux à ses processus

Pour instaurer une véritable communication, il ne faut pas utiliser les réseaux sociaux comme des solutions isolées, mais les intégrer aux processus et systèmes de l'entreprise. C'est en effet là, notamment dans la gestion des contenus et d'autres systèmes clés de l'entreprise, que résident les informations nécessaires

portiert werden. Social-Media-Kommunikation geht immer in beide Richtungen.

#### Von der Vernetzung profitieren

Das Nutzenpotenzial von Social Media ist prinzipiell umso grösser, je mehr Menschen sich daran beteiligen können. Das gilt für alle Bereiche, auch für ganz spezielle Themengebiete, in denen es zum Beispiel nur vier Experten im gesamten Unternehmen weltweit gibt. Abhängig vom Thema muss daher der jeweils maximal mögliche Nutzerkreis angesprochen werden und die Nutzer selbst müssen diesen Kreis erweitern können. Dann kann Social Media das alte Wissensmanagementproblem lösen - weil das Unternehmen dadurch endlich weiss, was es weiss.

#### Social Media integriert anwenden

Nur wenn Social-Media-Tools nicht als Insellösungen implementiert werden, sondern in die Prozesse und anderen Unternehmenssysteme integriert sind, kommt es zu echter Kommunikation. Denn hier, speziell in Content Management und sonstigen Kernsystemen der Unternehmen liegen die Informationen, die für verbindliche Auskünfte im Support, eine fundierte Diskussion in der Entwicklung oder die schnelle Bearbeitung von Rückfragen aus der Produktion benötigt werden.

#### Sicheres Umfeld gewährleisten

Natürlich birgt Social Media die Gefahr, dass sensible Informationen das Unternehmen absichtlich oder unabsichtlich verlassen. Neben Regeln, klar definierten Prozessen und der Auswahl der speziell für die Aussenkommunikation am besten geeigneten Mitarbeiter benötigen Sie Werkzeuge, die über eingebaute Sicherheitsmechanismen wie Berechtigungen oder automatische Klassifizierung für die rechtskonforme Archivierung von Inhalten verfügen. ■