



INFORMATIONSOFFENSIVE IM CORONA-NEWSROOM DES SAARLANDES

Alexander Zeyer (Regierungssprecher des Saarlandes)
Thorsten Bost (ting Beratungs-GmbH)

Berlin, Allfacebook Marketing Conference, 12.10.2020

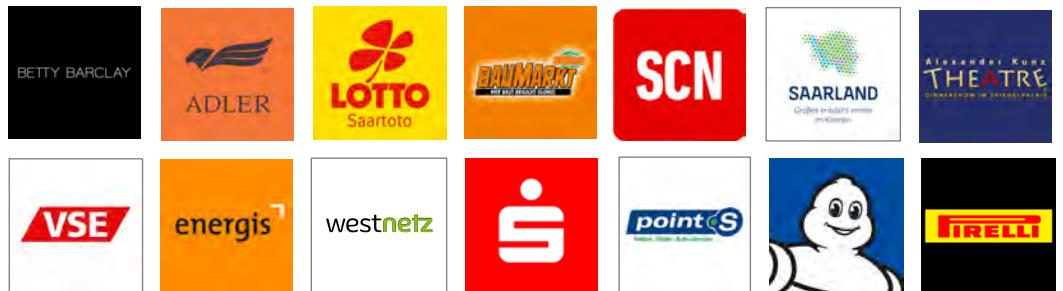


ting Beratungs-GmbH
(Marketing & Kommunikation
mit Schwerpunkt Social Media)

Firmensitz: Saarbrücken

Gründungsjahr: 2009
(Ursprünge: bost medien, gegründet 1995)

18 festangestellte Mitarbeiter
(plus 6 in der hmstr® GmbH)



Ein arbeitsreiches Wochenende...

Wir waren innerhalb von 2 Tagen voll einsatzfähig. Agentur & das Team der Staatskanzlei arbeiteten am Wochenende bereits Hand in Hand.

Samstags:

Kommunikationskonzept für die Kanäle Facebook, Instagram und TikTok

Sonntags:

Abstimmung und Feintuning

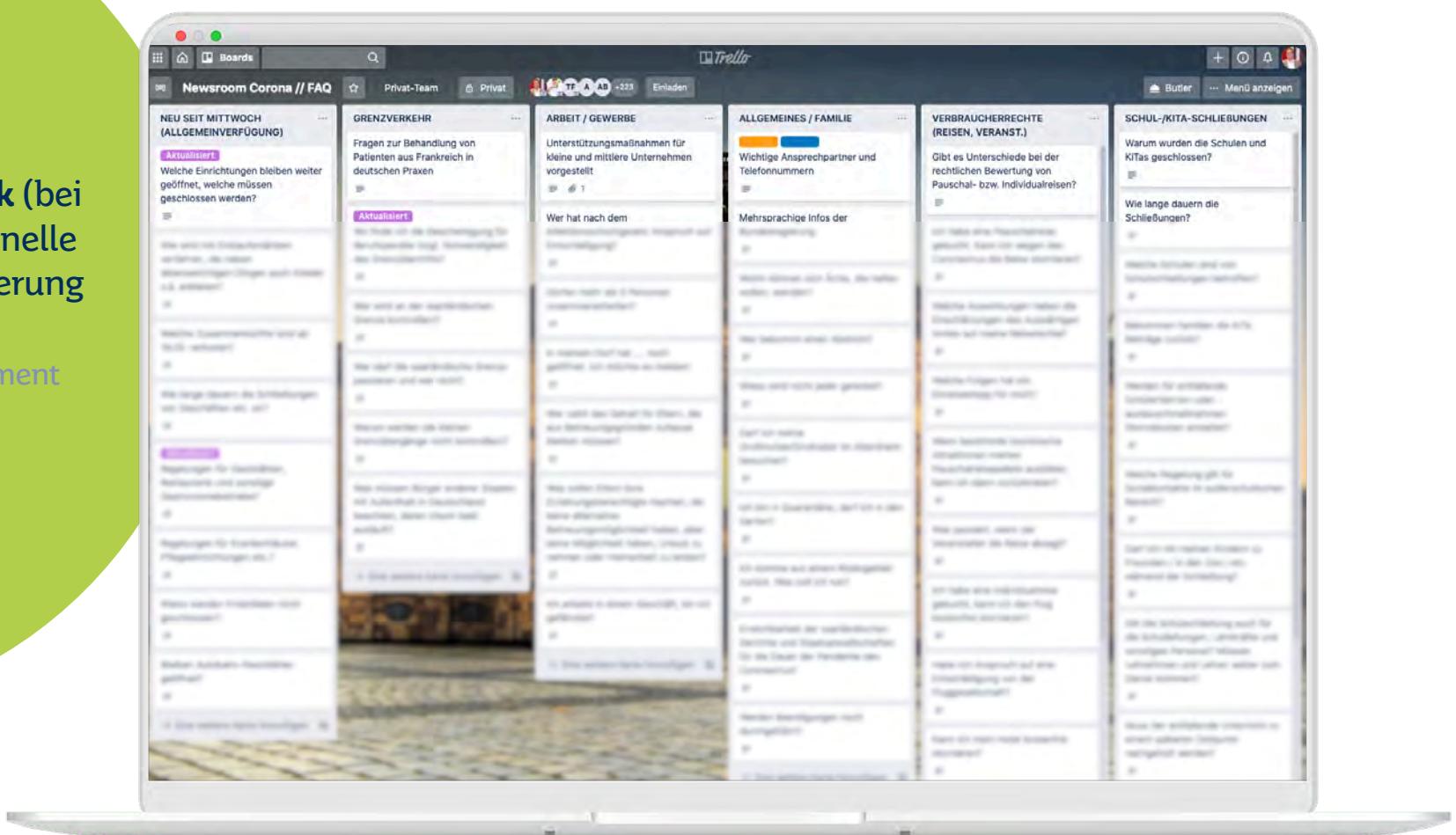
Learning: Kanäle definieren

Eigene Kommunikations- & Ads-Strategie für jeden Kanal:
Die Informationen müssen breit gestreut werden. Deshalb haben wir klare Zielgruppen sowie drei Kanäle definiert, die wir mit unterschiedlichen Themen bespielen wollen.



Learning: Schnelligkeit

Eine **zentrale Wissensdatenbank** (bei uns Trello-Board) sichert uns schnelle Freigabe Prozesse und eine Skalierung der Erkenntnisse auf über 200 Mitarbeiter (im Community-Management bei Social Media und an der Hotline).





Alexander Zeyer

27 Jahre aus St. Wendel im Saarland
seit 2007 in der Politik aktiv

Landesschülersprecher
(2009 - 2013)

Kaufmann für Marketingkommunikation
(2013 - 2017)

Landesvorsitzender der Jungen Union Saar
(2015 - 2019)

Abgeordneter im saarl. Landtag
(2017 - 2019)

Regierungssprecher des Saarlandes
(seit Oktober 2019)

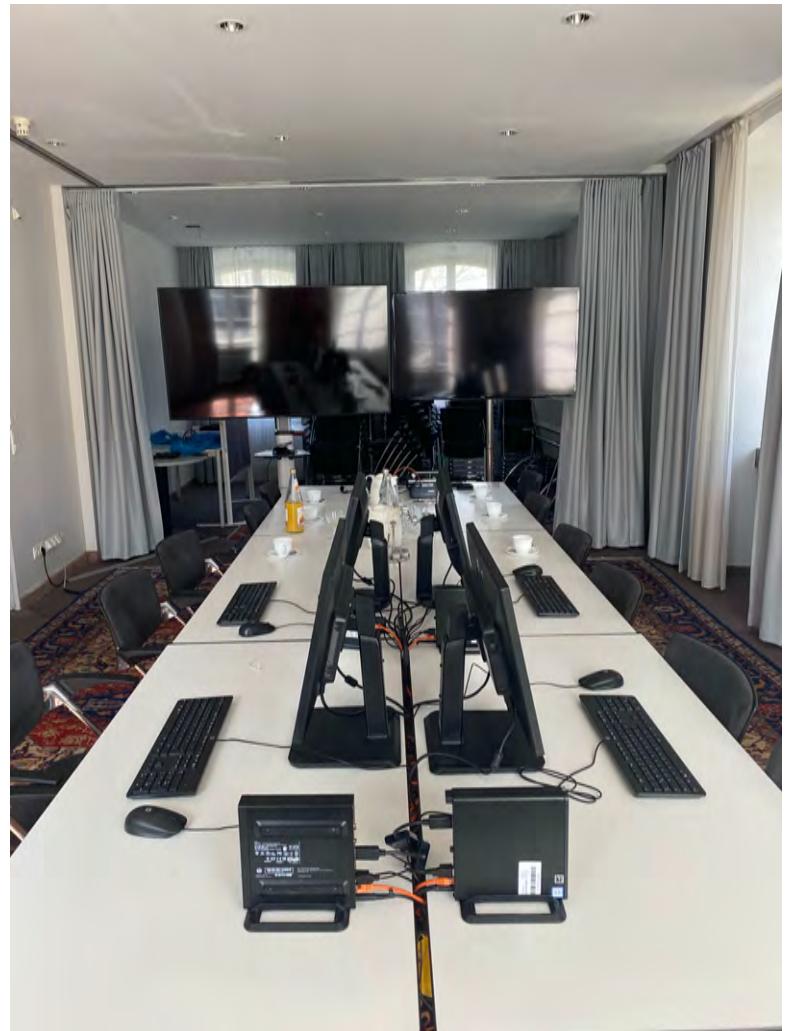
Ein arbeitsreiches Wochenende...

... auch in der Staatskanzlei!

Newsroom-Idee zur Information der Bürgerinnen und Bürger im Saarland. Sicherung der Information, Auffangen des extrem hohen Informationsbedarfes (auch) über die Social Media Kanäle.



Impressionen aus dem Newsroom



Information

Kommunikation war nie wichtiger als in dieser Pandemie! In den ersten Tagen und Wochen stand insbesondere die Information im Vordergrund.

Im ersten Monat wurden

- über 300 Postings verfasst
- rund 10 Millionen Kontakte generiert,
- ca. 30.000 Nachrichten und 18.000 Kommentare beantwortet.



Impressionen März

Saarland.de 14. März

Weitere Maßnahmen gegen die Ausbreitung des Coronavirus:
Die saarländische Landesregierung setzt im Kampf gegen das Coronavirus und zum Schutz der saarländischen Bevölkerung weiter auf die Strategie, die Ausbreitung des Virus im Saarland zu verlangsamen.
Vorerst bis zum 24. April gilt die Schließung von Kindertageseinrichtungen, Kindergroßtagespflegestellen und heilpädagogischen Tagesstätten, aber auch das Zusammentreffen in Indoor Spielhallen für Kinder, in Discos, Clubs... [Mehr ansehen](#)

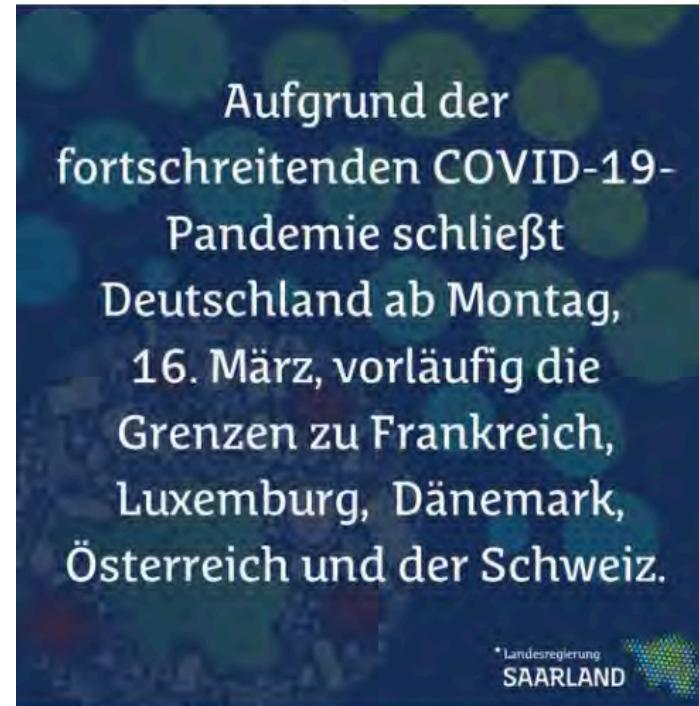
122.275 Erreichte Personen 29.741 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

357 603 Kommentare 447 Mal geteilt

[Gefällt mir](#) [Kommentieren](#) [Teilen](#)

Saarland.de 15. März

Weitere Maßnahme gegen die Ausbreitung des [#Coronavirus](#):
Aufgrund der fortschreitenden COVID-19-Pandemie schließt Deutschland ab morgen die Grenzen zu Frankreich, Luxemburg, Dänemark, Österreich und der Schweiz. Ausnahmen wird es für den Warenverkehr und Berufspendler geben. Auch deutsche Staatsangehörige dürfen zurück nach Deutschland einreisen. Ministerpräsident [Tobias Hans](#) hat diese Schritte mit den Ministerpräsidenten anderer betroffener Grenzländer in Deutschland und mi... [Mehr ansehen](#)



68.367 Erreichte Personen 10.489 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

361 215 Kommentare 180 Mal geteilt

Saarland.de war live. 15. März

Coronakrise: Ministerpräsident Tobias Hans zu aktuellen Maßnahmen.



177.365 Erreichte Personen 70.193 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

1.020 1.184 Kommentare 322 Mal geteilt

Impressionen März

Saarland.de war live.
16. März · [...](#)

Pressekonferenz von Ministerpräsident Tobias Hans und Wirtschaftsministerin Anke Rehlinger zu aktuellen Informationen und geplanten Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus.



156.405 Erreichte Personen 44.403 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

883 1.330 Kommentare 342 Mal geteilt

Saarland.de [...](#)
18. März · [...](#)

Videobotschaft des Ministerpräsidenten [Tobias Hans](#) an alle Saarländerinnen und Saarländer:

„Die Lage ist nach wie vor ernst. Es ist eine harte Bewährungsprobe für uns alle. Jetzt ist die Zeit, in der wir alle diszipliniert sein müssen – nicht nur zu unserem eigenen Schutz, sondern vor allem auch zum Schutz unserer Familie, Freunde und allen Menschen in unserem Land. Ich bitte Sie: Halten Sie sich an unsere Anweisungen. Und folgen Sie unseren Empfehlungen im Alltag:

- Acht... [Mehr ansehen](#)



264.673 Erreichte Personen 74.226 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

2.961 674 Kommentare 1.804 Mal geteilt

Saarland.de [...](#)
17. März · [...](#)

Die Corona-Hotline ist jetzt noch länger für Sie erreichbar.



Die Erreichbarkeit der Corona-Hotline wurde nochmal ausgeweitet:
Mo-Fr von 6.00-24.00 Uhr & Sa-So von 8.00-18.00 Uhr
unter **(0681) 501-4422**

• Landesregierung
SAARLAND

127.058 Erreichte Personen 5.344 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

494 59 Kommentare 514 Mal geteilt

Helfen Sie uns, Corona einzudämmen!



- Meiden Sie Menschenansammlungen
- Beachten Sie die Hygiene-regeln, wie regelmäßiges Händewaschen

Weitere Informationen per Telefon oder WhatsApp unter (0681) 501-4422 sowie unter www.corona.saarland.de



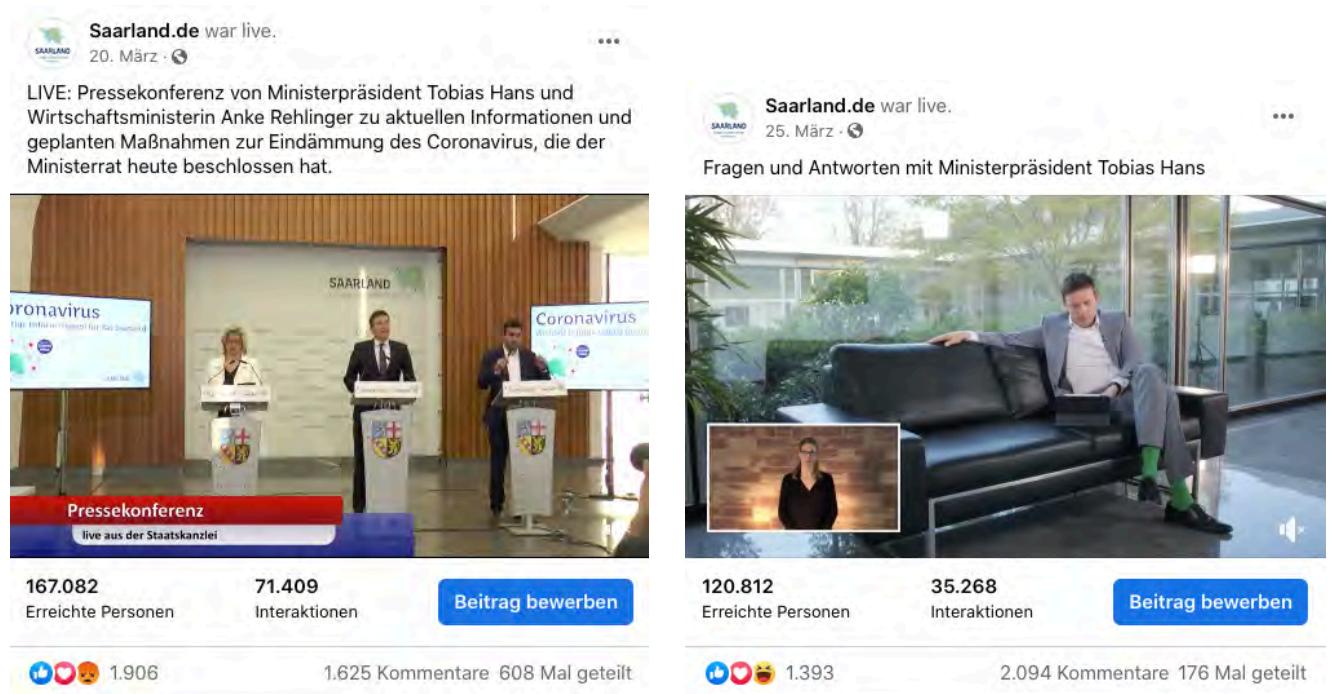
Ministerium für
Soziales, Gesundheit,
Frauen und Familie
SAARLAND



Learning Live-Videos

Live-Videos sind eine besondere Herausforderung für's Community-Management. Das haben wir gelernt:

- Live-Moderation der Kommentare ist nahezu unmöglich. (Wir haben Beleidigungen gelöscht und destruktive Diskussionen ausgeblendet.)*
- eine Live-Gebärdendolmetscherin ist günstiger als nachträglich Untertitel zu schreiben.



* Die Nachbearbeitung, d.h. Beantwortung der Fragen & Kommentare aus den Live-Videos dauerte jeweils 3-6 Stunden.

Impressionen März



Ministerpräsident Tobias Hans hat nochmal die zentrale Hotline der Landesregierung besucht, um sich über die häufigsten Fragen der Saarländerinnen und Saarländer zu informieren und sich erneut bei den Mitarbeitenden für die ebenso wichtige wie schwierige Aufgabe zu bedanken.



Saarland Staatskanzlei ist in Saarbrücken.

22. März · 5

Ministerpräsident Tobias Hans liegt es am Herzen, dass sich jede Saarländerin und jeder Saarländer über die aktuelle Situation der Corona-Pandemie informieren können. [Mehr ansehen](#)

38.277 Erreichte Personen 5.900 Interaktionen

Kann nicht beworben werden



220

53 Kommentare 18 Mal geteilt



Saarland.de ist in St. Wendel.

21. März · 5

Ministerpräsident Tobias Hans vor Ort mit Innenminister Klaus Bouillon. Gemeinsam waren sie beim Krisenstab in St. Wendel, der unter Leitung von Landrat Udo Recktenwald die aktuellen Entwicklungen steuert. Zusammen mit dem Gesundheitsamt und den Hilfsorganisationen geht es um den Schutz der Bürgerinnen und Bürger. Außerdem gilt es, aufgrund der Entwicklung im Krankenhaus St. Wendel, eine rasche und zuverlässige Lösung in Abstimmung zwischen Träger, Kreis, Gesundheitsamt und G... [Mehr ansehen](#)



33.141 Erreichte Personen

4.425 Interaktionen

[Beitrag bewerben](#)

144 Du und 146 weitere Personen 21 Kommentare 4 Mal geteilt



Saarland.de ist hier: Uniklinik Homburg.

21. März - Homburg · 5

Das Saarland verfügt an der Universitätsklinik in Homburg über ein eigenes Institut für Virologie. Dort erfolgt unter Leitung von Frau Prof. Dr. Smola und Herrn Dr. Rissland u.a. die Auswertung der Coronatests. Die ebenso zuverlässige wie rasche Durchführung ist gerade in diesen Tagen von besonderer Bedeutung für die Eindämmung der weiteren Ausbreitung des Virus. Ministerpräsident Tobias Hans war vor Ort und hat sich über die Leistungsfähigkeit und den aktuellen Sachstand informiert. [Mehr ansehen](#)



44.341 Erreichte Personen

7.720 Interaktionen

[Beitrag bewerben](#)

18 Kommentare 20 Mal geteilt



Saarland.de ist hier: WZB Werkstatt Für Behinderte der Lebenshilfe Gemein.

27. März - Neunkirchen · 5

Heute hat das WZB - Werkstattzentrum für behinderte Menschen der Lebenshilfe die ersten 600 selbstgenähten Mundschutzmasken für Krankenhäuser und andere Einrichtungen an das Gesundheitsministerium übergeben. Ministerpräsident Tobias Hans war bei der Übergabe in der Reinraumwerkstatt des WZB in Neunkirchen vor Ort, um sich persönlich zu bedanken. „Was die Beschäftigten hier im WZB innerhalb kürzester Zeit geleistet haben, ist einfach großartig und ein wertvoller Beitrag für... [Mehr ansehen](#)



99.648 Erreichte Personen

23.607 Interaktionen

[Beitrag bewerben](#)

2.378

194 Kommentare 483 Mal geteilt

Learning Manpower

Ab einem gewissen Maß an Fragen konnten wir den Informationsbedarf der Bürger über das normale Community-Management (6-24 Uhr) nicht mehr stemmen. Der Einsatz eines Chatbots war dann unumgänglich und ein riesiger Erfolg!

Angebotene Plattformen: Telegram, Facebook Messenger, Notify.



Chatbot-Impressionen

Saarland.de 1. April · ...

Achtung !!! **Fake News** !!!

Die Schuljahre 19/20 und 20/21 werden NICHT zusammengelegt!
Die Sommerferien sind NICHT abgesagt!

Fake News!
Die Schuljahre 19/20 und 20/21 werden nicht zusammengelegt!
Die Sommerferien sind nicht abgesagt!

Ministerium für Bildung und Kultur
Corona News Schule und Kita
Absage der Sommerferien aufgrund der Corona-Krise:
Studenten geben dem Ministerium für Bildung und Kultur bekannt, dass die Sommerferien 2020 und 2021 an einem gemeinsamen Datum zusammengelegt werden.
Um die verbleibende Zeit aufzuholen werden daher die Sommerferien 2020 und 2021 gemeinsam mit dem Ministerium für Bildung und Kultur abgesagt.
Wiederholung gemeinsam mit dem Ministerium für Bildung und Kultur.
Ministerium für Bildung und Kultur wird gemeinsam mit dem Ministerium für Bildung und Kultur zusammenarbeiten.

Falsch!

42.272 Erreichte Personen 6.874 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

132 31 Kommentare 47 Mal geteilt

Saarland.de 1. April · ...

!! Corona ist kein Scherz !!

Erfundene Geschichten und bewusste Falschmeldungen zum Coronavirus sind ein schlechter Scherz und eine Gefahr für unsere Gesundheit! Wir haben nichts gegen Aprilscherze - aber bitte nicht mit Corona! Damit gefährden Sie die Gesundheit Ihrer Mitmenschen und dadurch auch Ihre eigene!

Corona ist kein Scherz!

Erfundene Geschichten und bewusste Falschmeldungen zum Coronavirus sind ein schlechter Scherz und eine Gefahr für unsere Gesundheit!

Wir haben nichts gegen Aprilscherze - aber bitte nicht mit Corona! Damit gefährden Sie die Gesundheit Ihrer Mitmenschen und dadurch auch Ihre eigene!

STOP FAKENNEWS!

* Landesregierung SAARLAND

55.320 Erreichte Personen 4.516 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

496 65 Kommentare 186 Mal geteilt

Saarland.de 31. März · ...

Die aktuelle Zeit erfordert es, dass wir uns räumlich voneinander distanzieren. Umso wichtiger ist es, dass wir menschlich noch enger zusammenrücken. Jeder von uns ist aufgefordert in seinem eigenen Umfeld zu schauen, wo er Hilfsbedürftigen, Kranken und Angehörigen von Risikogruppen helfen kann. Wir Saarländerinnen und Saarländer halten zusammen. Jetzt in der Krise erst Recht!

Hilf mit, kümmere dich um deine Nachbarn!

* Landesregierung SAARLAND

38.901 Erreichte Personen 1.544 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

196 30 Kommentare 48 Mal geteilt

Learning Emotion

Neben Informationen über das Community-Management, div. Postings und Live-Videos haben wir die Nutzer auch emotional eingebunden.

Mit einem Augenzwinkern, Mitmachaktionen und technischen Angeboten wie gifs konnten wir die Interaktion weiter ausbauen.



Wir
Saarländer:

Diese Motive & Aktionen wurden stärker über Instagram gespielt und bekamen dort enorm Aufmerksamkeit.



Impressionen emotionale Kampagnen

Saarland.de  18. März · 

Was jetzt wichtig ist: Daheim bleiben und zusammenhalten! Zeigen Sie Ihre Unterstützung für die Maßnahmen der Landesregierung zur Eindämmung des Coronavirus und verwenden Sie diesen Profilbildrahmen. Gemeinsam sind wir stärker als der Virus!
#CoronaSaarland



Das Saarland zeigt Vernunft:
daheim bleiben,
zusammenhalten.

65.745 Erreichte Personen 8.958 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

531  202 Kommentare 168 Mal geteilt

Saarland.de  4. April · 

Mitmachen! Wir Saarländer halten zusammen - und bleiben daheim. Zeigen Sie, dass Sie dabei sind und helfen Sie mit. Nutzen Sie dafür unseren neuen Rahmen für Ihr Profilbild! 

#DaheimbleibenZusammenhalten



Das Saarland zeigt Vernunft:
daheim bleiben,
zusammenhalten.

33.490 Erreichte Personen 1.542 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

115  56 Kommentare 14 Mal geteilt

Saarland.de  26. April · 

Es geht um die Gesundheit von uns allen. Um einander zu schützen, tragen wir Saarländerinnen und Saarländer Maske. Zeigen Sie, dass Sie mitmachen und nutzen Sie dafür unseren neuen Rahmen für Ihr Profilbild! 

#masketragenandereschützen



Das Saarland zeigt Vernunft:
ich trage eine Maske
und schütze andere.

42.606 Erreichte Personen 3.831 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

221  194 Kommentare 21 Mal geteilt

Impressionen emotionale Kampagnen

Saarland.de  25. April ·  ...

5 Millionen Masken für das Saarland.
Das Saarland zeigt Vernunft. Maske tragen, andere schützen. 😊✌



5 Millionen Masken für das Saarland.
Das Saarland zeigt Vernunft. Maske tragen, andere schützen.
corona.saarland.de

SAARLAND
Großes Erlebnis im Kleinen

173.898 Erreichte Personen 4.872 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

434  187 Kommentare 54 Mal geteilt

Saarland.de  21. April ·  ...

Helfen Sie mit: Tragen Sie eine Alltagsmaske, um in der Öffentlichkeit andere zu schützen. Denn wer andere schützt, schützt auch sich selbst. Da Masken aber keinen hundertprozentigen Schutz bieten, gilt auch weiterhin: Abstand halten und Hände waschen!

Mehr Infos: www.zusammengegencorona.de



127.093 Erreichte Personen 14.553 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

388  385 Kommentare 302 Mal geteilt

Saarland.de  26. April ·  ...

Die Landesregierung stellt den Saarländerinnen und Saarländern 5 Millionen Masken kostenlos zur Verfügung. 😊 Diese werden durch die Kommunen verteilt. Auf corona.saarland.de haben wir für Sie die Informationen aus den Gemeinden zur Ausgabe und Verteilung der Masken zusammengestellt. 🌐 Außerdem finden Sie dort FAQs und weitere Verwendungshinweise zu selbst hergestellten Masken und medizinischen Mund-Nasen-Bedeckungen.

👉 <https://corona.saarland.de/DE/service/coronamasken/cor...> Mehr ansehen



50.788 Erreichte Personen 6.446 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

414  202 Kommentare 55 Mal geteilt

Impressionen emotionale Kampagnen

Saarland.de  24. April ·

Auf unserem [#Instagram](#)-Kanal haben wir die Aktion „Saarland in Bewegung“ gestartet. Unser Ziel: 378 km – gemeinsam ums Saarland! So funktioniert's:



29.637 Erreichte Personen 1.834 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

 Du und 120 weitere Personen 53 Kommentare 26 Mal geteilt

Saarland.de  12. Mai ·

„Saarland in Bewegung – 378 km – gemeinsam ums Saarland!“ Das Saarland war in den vergangenen drei Wochen in Bewegung. Egal ob laufen 🚶, wandern 🚶, spazieren 🚶 oder radeln 🚲, bei Sonnenschein und Regen, nichts hat euch gestoppt! Insgesamt habt ihr 12.560 Kilometer und somit fast 34 Runden um unser Bundesland zurückgelegt. Ein tolles Ergebnis!

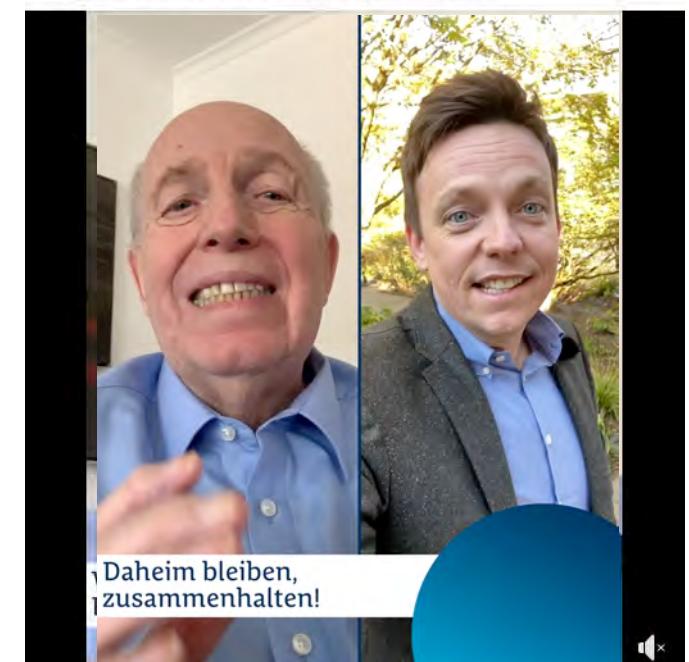


32.403 Erreichte Personen 542 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

 108 Kommentare 6 Mal geteilt

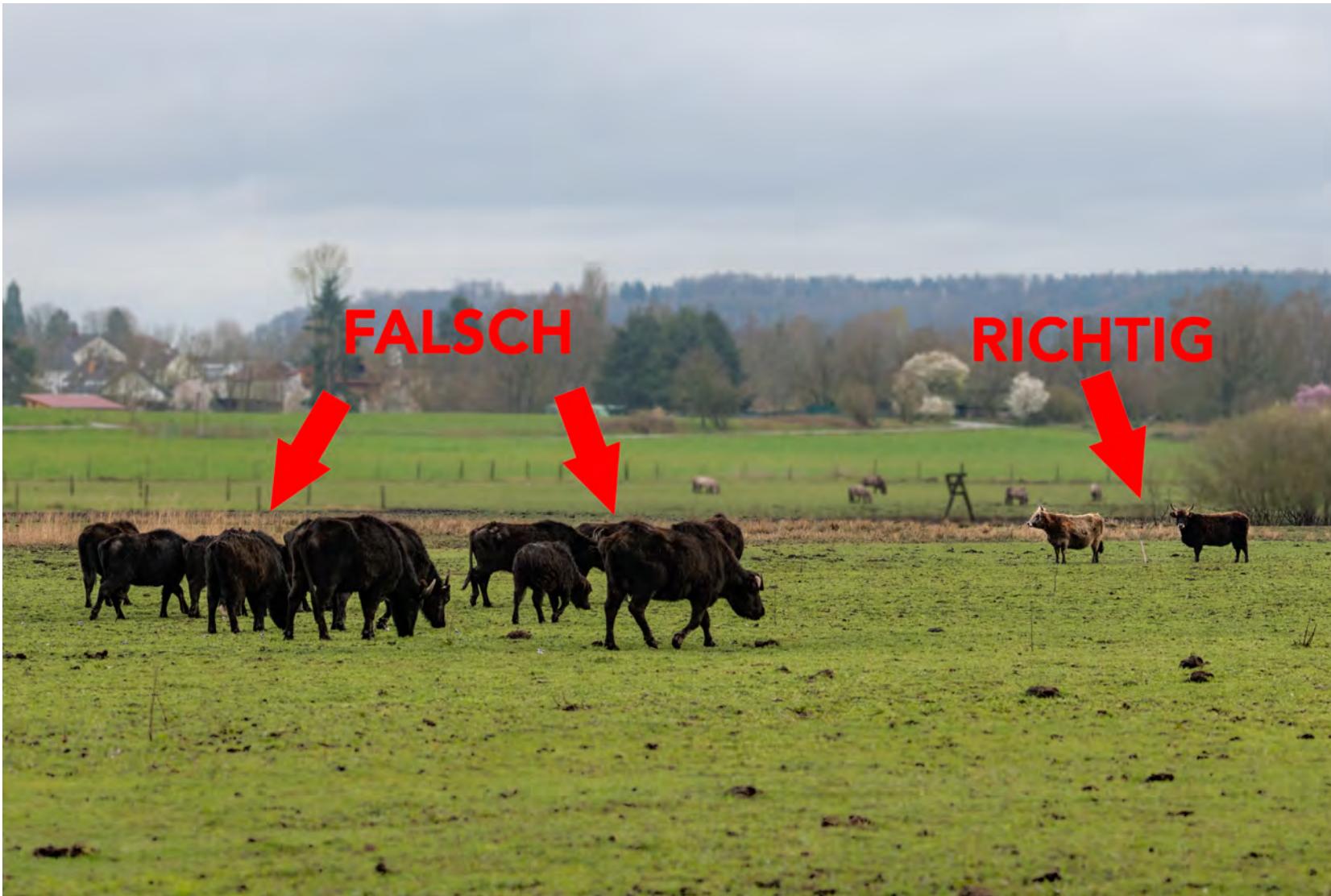
Saarland.de  8. April ·

Wir Saarländerinnen und Saarländer halten zusammen und bleiben daheim! Wir sind noch nicht über den Berg. Umso wichtiger ist es, dass wir uns auch in den nächsten Tagen – insbesondere an Ostern – in Geduld üben. Wir müssen jetzt noch ein wenig durchhalten! Machen Sie mit: Daheim bleiben, zusammenhalten!



137.164 Erreichte Personen 14.538 Interaktionen [Beitrag bewerben](#)

 1.076 Kommentare 183 Mal geteilt



Unser Weg zurück nach vorne



7. Mai ·

Unser Weg zurück nach vorne. Schritt für Schritt. 🤝

Dabei bitte nicht vergessen:

👉 Hände waschen.

👉 Maske tragen.

👉 ... Mehr ansehen



Schritt für Schritt

101.245
Erreichte Personen

2.020
Interaktionen

Beitrag bewerben

115

59 Kommentare 22 Mal geteilt



5. Mai ·

Händewaschen ist immer wichtig, aber heute ist ein guter Tag, um noch einmal daran zu erinnern. Denn der 5.5. ist seit 2009 „Internationaler Tag der Händehygiene“. Die zwei Fünfen stehen dabei symbolisch für die fünf Finger beider Hände. 🤝 💧 Gerade jetzt, auf unserem Weg zurück nach vorne, ist es umso wichtiger, sich regelmäßig die Hände zu waschen und die Hygieneregeln einzuhalten.



32.678
Erreichte Personen

566
Interaktionen

Beitrag bewerben

114

7 Kommentare 22 Mal geteilt



19. Juni ·

Unser Weg zurück nach vorne. Gaststätten wieder bis 24 Uhr geöffnet! 🍷 🍷

Mehr Infos dazu unter: corona.saarland.de/verordnung (siehe 84)

Wichtig ist und bleibt generell:
👉 ... Mehr ansehen



46.290
Erreichte Personen

3.849
Interaktionen

Beitrag bewerben

119

124 Kommentare 20 Mal geteilt

„The new normal“



Learning Authentizität

Für die richtige Mischung an Content haben wir auch etwas Unterhaltung eingestreut.

Mit Playlists des Ministerpräsidenten, Einblicken ins Privatleben, persönlichen Videos / Storys konnten sich die Saarländer auch hier über offene Kommunikation freuen.



Tobias Hans 6. April ·

Jetzt, da für die nächste Zeit zu Hause bleiben angesagt ist, hab ich mal ein paar meiner Lieblingslieder in eine Stay-🐰 Playlist gepackt. Welche Songs und Alben hört ihr aktuell gern? 🎧

Meine Playlist findet ihr hier:
<https://open.spotify.com/playlist/0M9ly1PppYTcSEKw4azIEE...>

Zu Hause bleiben, Musik hören.

Was hört ihr zu Hause?

OPEN.SPOTIFY.COM
Stay 🐰, a playlist by Tobias Hans on Spotify

589 122 Kommentare 26 Mal geteilt

Mehr dazu



Tobias Hans 11. April ·

Viele Kinder haben mich besorgt gefragt, ob aufgrund der aktuellen Ausgangsbeschränkungen der Osterhase in diesem Jahr unterwegs sei. 🐰 Ich kann Entwarnung geben, der Osterhase hält alle Regeln ein:

- ✓ beruflich unterwegs
- ✓ alleine in der Natur unterwegs
- ✓ hält den Mindestabstand von 2m ein
- ✓ beachtet die aktuellen Hygienevorschriften... [Mehr ansehen](#)



2.086 248 Kommentare 219 Mal geteilt

Gefällt mir Kommentieren Teilen

Fazit*

Mit über 300 Postings
und monatlich

- über 550.000 erreichten Personen
- über 5.000.000 Kontakte
- über 680.000 Videoviews
- über 65.000 Interaktionen

konnten wir die Saarländer umfassend
erreichen und informieren.

* März – Mai 2020

Fühlen Sie sich über die Ausbreitung der Corona-Pandemie und mögliche Schutzmaßnahmen ausreichend informiert?

Gefiltert nach: Regierungsbezirke

● Ja ● Unentschie... ● Nein



Antworten gruppieren

Ø stat. Fehler: 5,4% | Stichprobengröße: 5.107 |
Befragungszeit: 19.03.20 - 20.03.20

 CIVEY

Niemals im Blindflug

Neben unseren eigenen Plattformen haben wir permanent auch die Netzgespräche im Blick.

Ein Webmonitoring sorgt dafür, dass wir immer wissen, was im Netz (über uns) gesprochen wird.

Netzgespräche 31.03.20 – 06.04.20

Top Themen „Corona Saarland“¹⁾:

Thema 1: Kontaktverbot/Bußgelder/Verstöße

Wir haben 1,8K Treffer mit 51,5K Reaktionen gefunden.

Stimmung bei SZ, SR:

Die Presse zieht positive Bilanz. Nur 34 Verstöße gegen das Kontaktverbot - trotz heftigem Wochenendwetter. Das Saarland hält noch immer mehr an die Regeln. Der Immunisierung Berlin's warnt Kontaktverbot könnte ganze Jahr dauern.

Stimmung bei SZ, SR: 50%.

Die Meldungen über Verstöße sind über den Verlauf der Woche zurückgegangen. Dr. Jürgen Rüssel, Virologe an der Uniklinik Mainz, warnte vor einer Lockerung der Kontaktverbote. → Nutzer diskutieren, was der richtige Weg ist, einige bringen die Aussagen von Virologe Streck (bekannt a. Land) als Gegenargument.

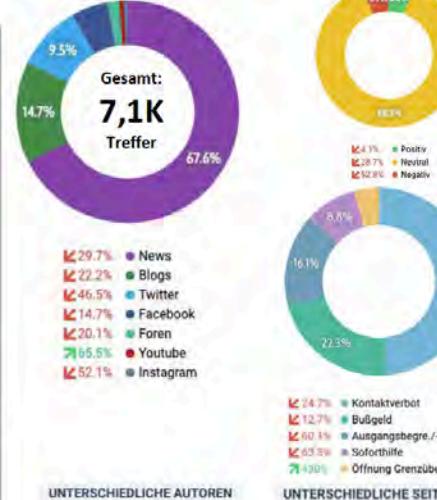
Nach wie vor akzeptiert die Internetgemeinschaft (SL) insgesamt die Maßnahmen und sieht sie als dringend erforderlich.

Thema 2: Soforthilfe des Bundes

Nach wie vor akzeptiert die Internetgemeinschaft (SL) insgesamt die Maßnahmen und sieht sie als dringend erforderlich.

Thema 3: Öffnung kleiner Grenzübergänge

Wochenreport



Learning: Schnelligkeit

Wenn's schnell gehen muss, zählt
Know-How (Trello-Board) & Technik
(Chatbot) aber auch **Einstellung,
Manpower und Teamgeist**.

Insbesondere die Herausforderungen
in den ersten Tagen haben alle Team-
Mitglieder gemeinsam gestemmt.



Hinter den Kulissen: Einblicke

Community-Management ohne Tool.

Zuweisen von Kommentaren in
Live-Schaltungen „auf Zuruf“
-> ging am Schnellsten.

Einsatzzeiten:
6-24 Uhr -> rechtzeitig
Schichtbetrieb einführen!



Die wichtigsten Learnings

1. Eigene Strategie, eigene Ansätze für jede Plattform & Zielgruppe.
2. Durch eine zentrale Wissensdatenbank sorgt ihr für eine schnelle Skalierung.
3. Persönliche, individuelle Information & Kommunikation sorgt für Vertrauen.
4. Bei großem Informationsbedarf: Chatbot einsetzen!
5. Informationen regelmäßig streuen, damit ihr die Informationshoheit habt (und Fakenews aufklären könnt).
6. Mit Ads-Budget Reichweite erhöhen, damit die Informationen die Zielgruppe erreichen.
7. Eigenes Kampagnen-CI sorgt für Wiedererkennung und thematische Abgrenzung.
8. Bei Themenreihen auf unterschiedliche Settings achten, um Memory-Effekt zu verhindern!
9. Monitoring: behaltet die Netzgespräche im Blick!
10. Teamplay: gemeinsam geht vieles leichter! Sorgt für eine gute Atmosphäre im Team!
11. Know-How für Krisenkommunikation rechtzeitig aufbauen oder mit Experten aufstocken.



Vielen Dank für Euer Interesse!

Fragen?

ting Beratungs-GmbH
Uhlandstraße 5
66121 Saarbrücken
www.ting-im-netz.de

Thorsten Bost:
06 81 - 91 00 56 -10
t.bost@ting-im-netz.de

