

Wettbewerbsbeobachtung mit Social Media Monitoring

Webinar April 2013

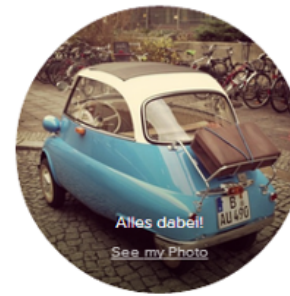
Volker Davids: @vhdav, kontakt@kauleo.de | **Susanne Ullrich:** @BrandwatchDE, susanne@brandwatch.com

Einleitung/ Über



Volker Davids

Berater für digitale Strategie und Kommunikation
www.kauleo.de



Einleitung/ Über Brandwatch




Brandwatch



Einleitung/ Agenda

- Monitoring: Was, wie, warum?
- Möglichkeiten zur Wettbewerbsbeobachtung
- Aufbau eines Konkurrenz-Monitorings
- Ablesen von Trends
- Aufbereitung der Themen



Monitoring –
Was, wie,
warum?

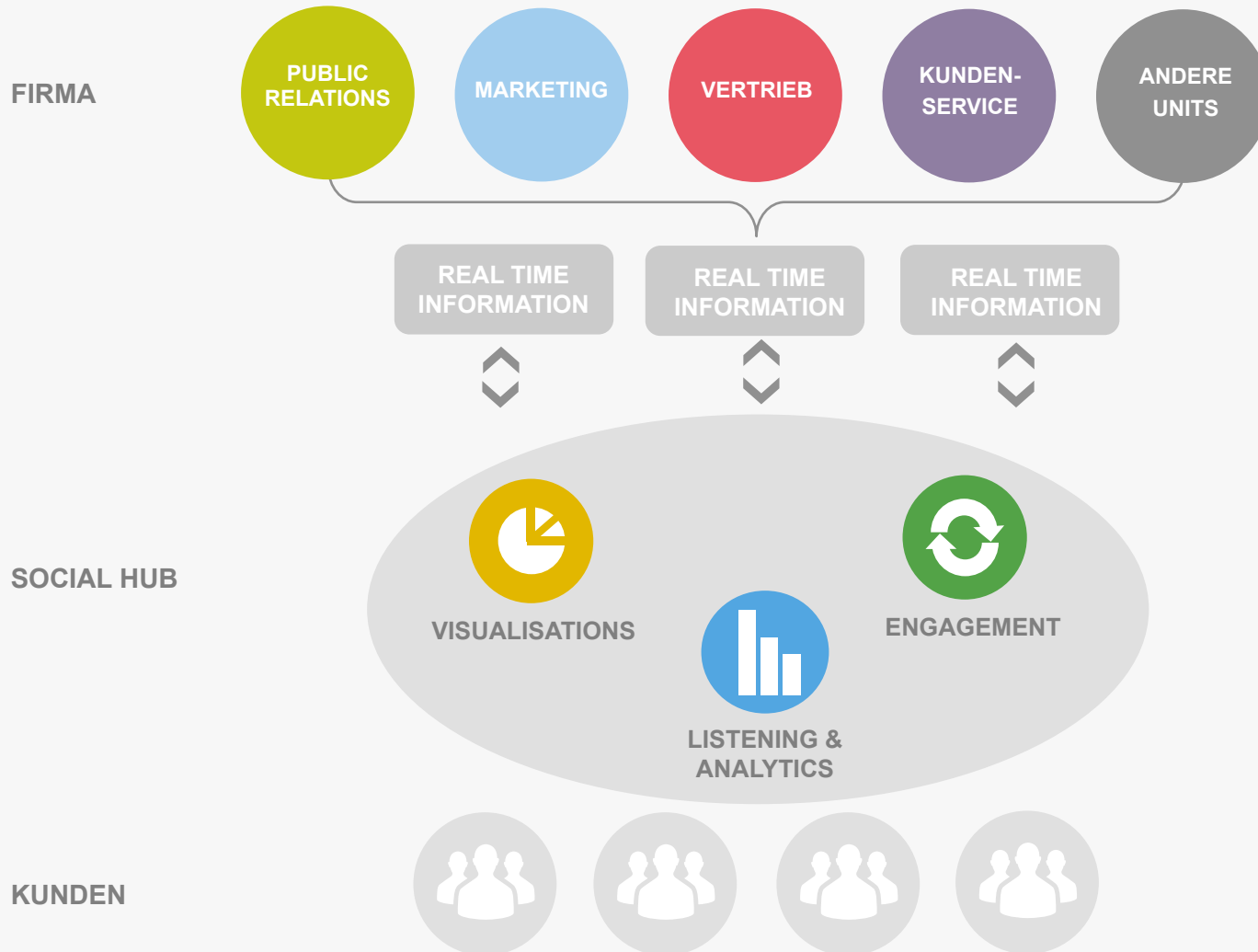


"Unglücklicherweise habe es einen Orang-Utan gebraucht, um Nestlé darauf aufmerksam zu machen, wie zentral die Bedeutung von Social Media für ein global tätiges Unternehmen heute ist."

Patrice Bula, Marketingchef und Mitglied der Konzernleitung von Nestlé

Quelle: <http://bazonline.ch/wirtschaft/unternehmen-und-konjunktur/Nestles-Abwehr-gegen-Shitstorms/story/30642493>

Monitoring/ Ein ganzheitlicher Prozess



Monitoring/ Relevant für alle Abteilungen



Monitoring/ Kundenservice perfektionieren

 **Harald R. Fortmann** @HRFortmann 10 Jun
Auf in die wahre Hauptstadt #berlin (at @Lufthansa Flight LH 2048) 4sq.com/1148jft
Details

 **Lufthansa** @lufthansa 10 Jun
@HRFortmann Angenehmen Flug gehabt? Wir freuen uns auf den nächsten Besuch:) /Ella
Details

 **Harald R. Fortmann**
@HRFortmann

@lufthansa Danke liebe Ella, wie immer best of service. Freue mich dem regnerischen MUC entkommen zu sein & nun die Sonne TXL zu geniessen.

 **Ralf Heinrich**
@kreativbuero

Erneut ein #Danke an das @Telekom_hilft Team! Auf Euch kann man sich immer verlassen. Wäre doch bloß der restliche Telekom-Service auch so.

← Reply ↻ Retweet ★ Favourite

1
RETWEET 

2:07 AM - 12 Mar 13

 **Telekom hilft** @Telekom_hilft 12 Mar
@kreativbuero Das hören wir doch gerne. Das Lob gebe ich gerne weiter. Freue mich, dass alles geklärt werden konnte. ^ac
Details


 **Ralf Heinrich** @kreativbuero 12 Mar
@Telekom_hilft Ehre, wem Ehre gebührt.
Details

Monitoring/ Produktentwicklung vorantreiben



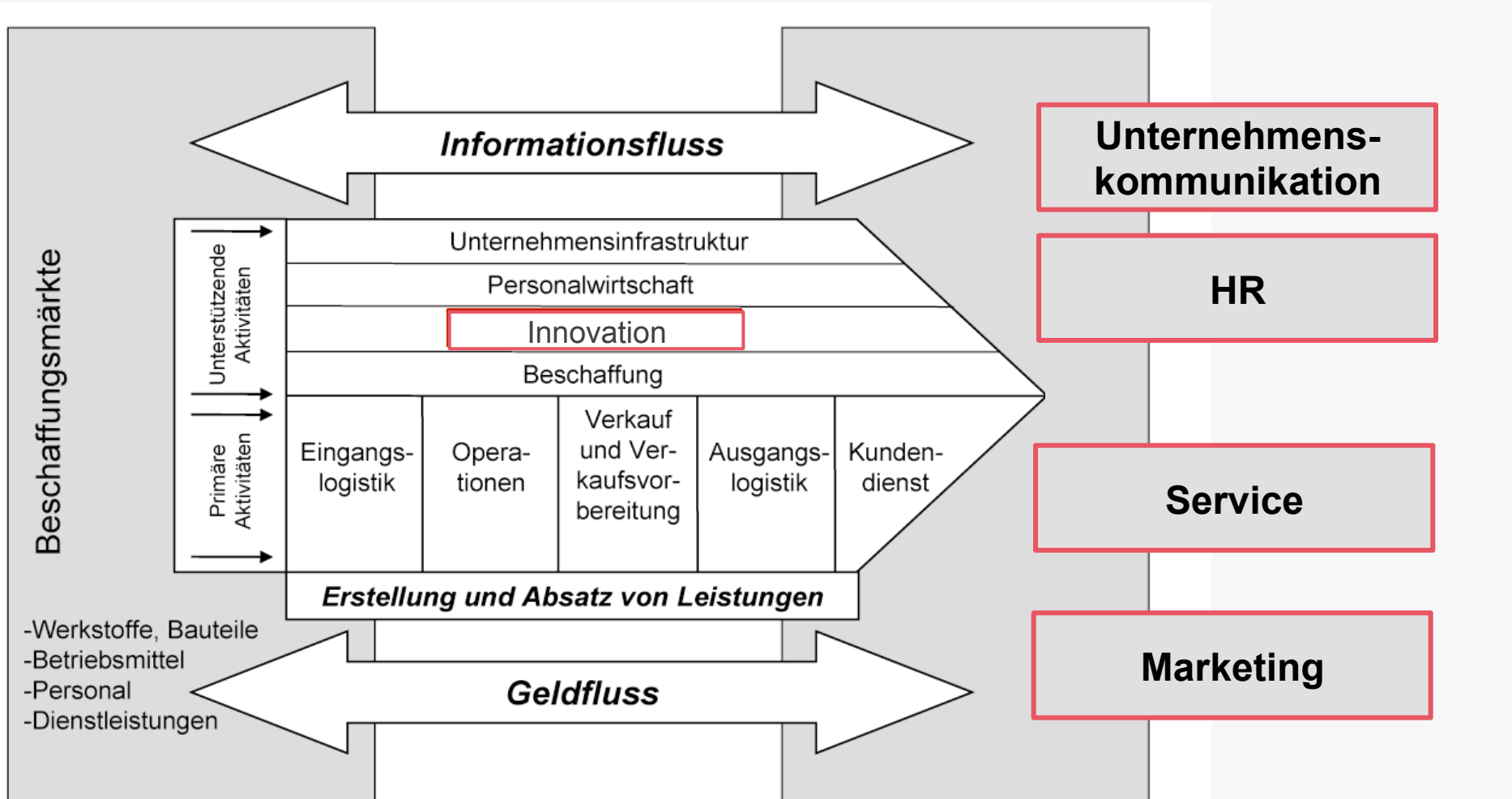
Produkt-
entwicklung



A large, solid red circle is centered on a light gray background. Inside the circle, the text "Möglichkeiten zur Wettbewerberbeobachtung" is written in white, sans-serif font, centered both horizontally and vertically.

Möglichkeiten zur
Wettbewerber-
beobachtung

Wettbewerber/ Einsatzmöglichkeiten



Wettbewerber/ Was können Sie beobachten?

Kanal Tracking

Facebook, Twitter, Google+ etc.

Kampagnenmessung

Vom „Superbowl“ (z.B. VW) über „David Beckham“ (H&M) bis „Das Beste kennt keine Alternative“ (Mercedes-Benz)

Themenmanagement

z.B. Agendasetting der Wettbewerber, die ADAC-Krise, Streiks oder Standort-Herausforderungen, soziale Verantwortung, Trends etc.

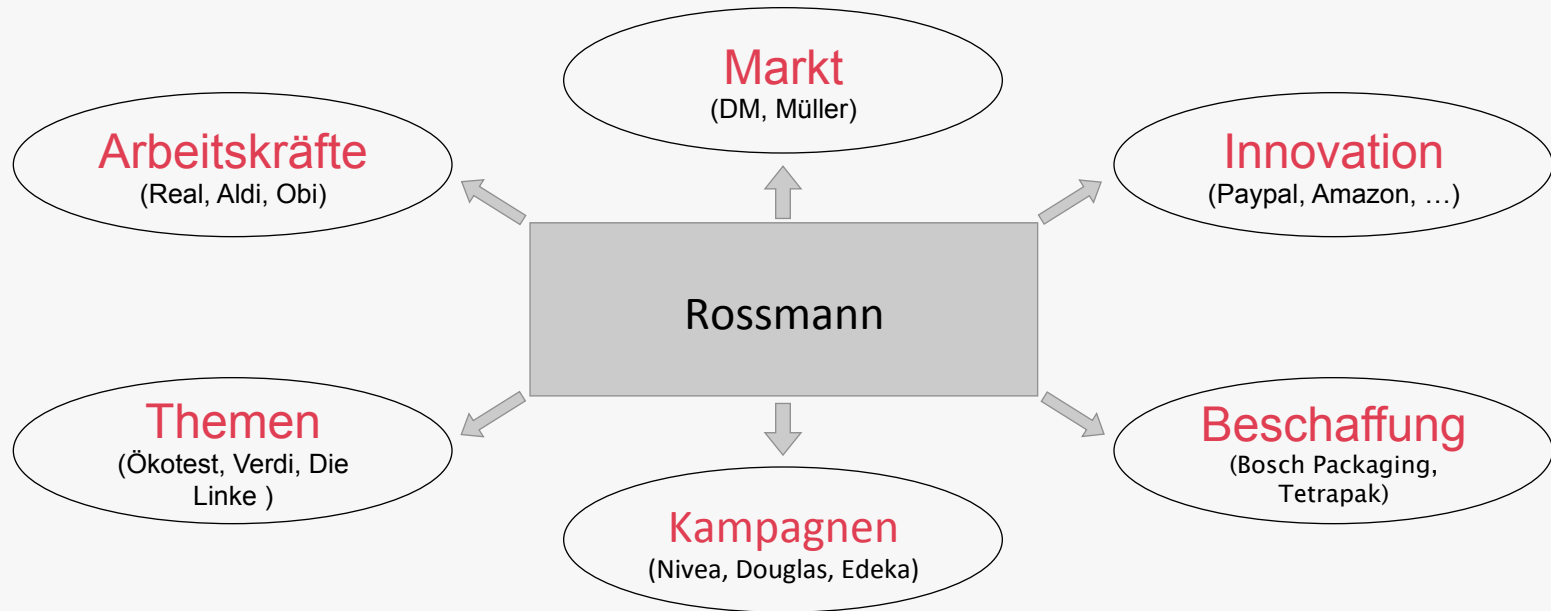
Produktanalyse

Gespräche über Produkteigenschaften der Wettbewerber („Er läuft und läuft und läuft!“) oder Produktbewertungen („Das ***** Shirt ist bei der ersten Wäsche eingelaufen!“)

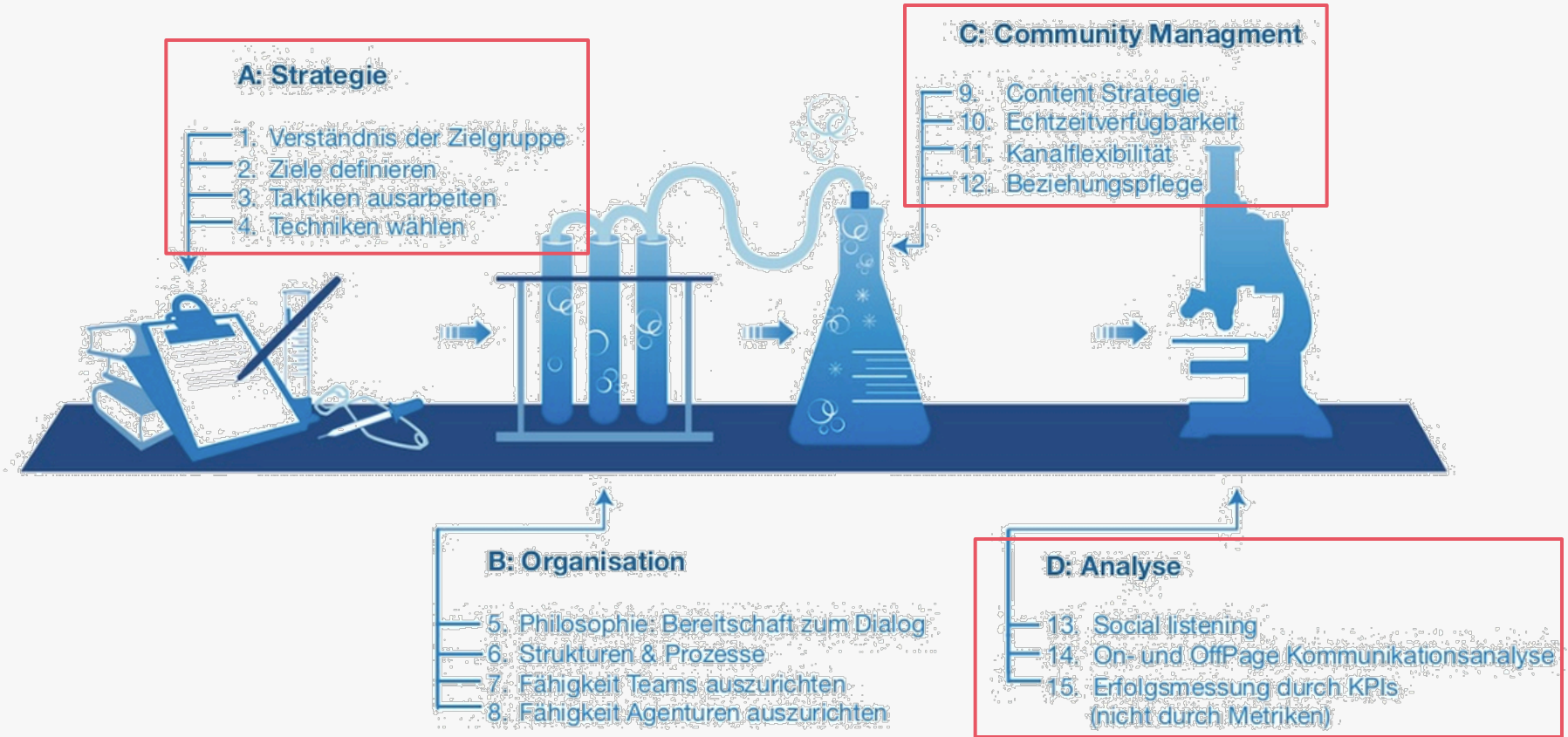
Marktinnovationen

z.B. Entwicklungen im Kleinwagen-Segment (z.B. Hybrid-Motoren), strategische Partnerschaften oder Neupositionierungen

Wettbewerber/ Wen können Sie beobachten?



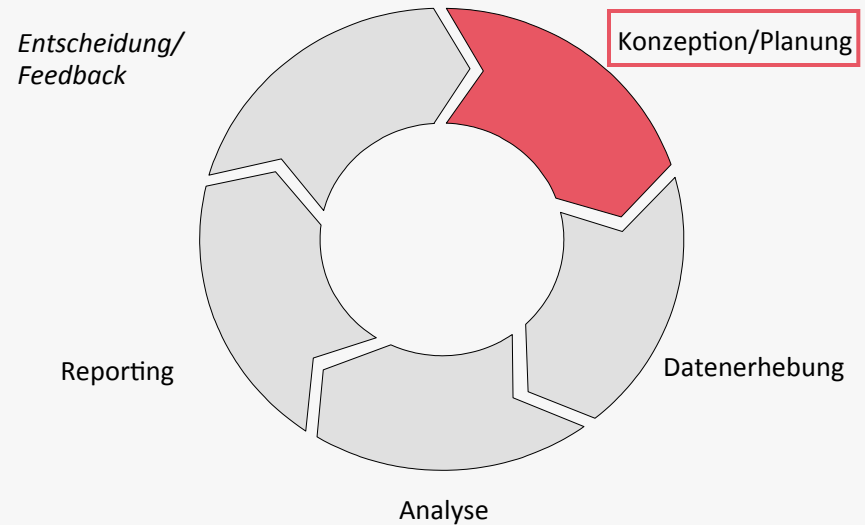
Wettbewerber/ Wozu dient die Beobachtung?




Wettbewerber/ Konzeption & Planung

- 1) Warum beobachten Sie – Point of pain?
- 2) Wozu dient Sie Beobachtung?
- 3) Was wollen Sie beobachten?
- 4) Wen wollen Sie beobachten?

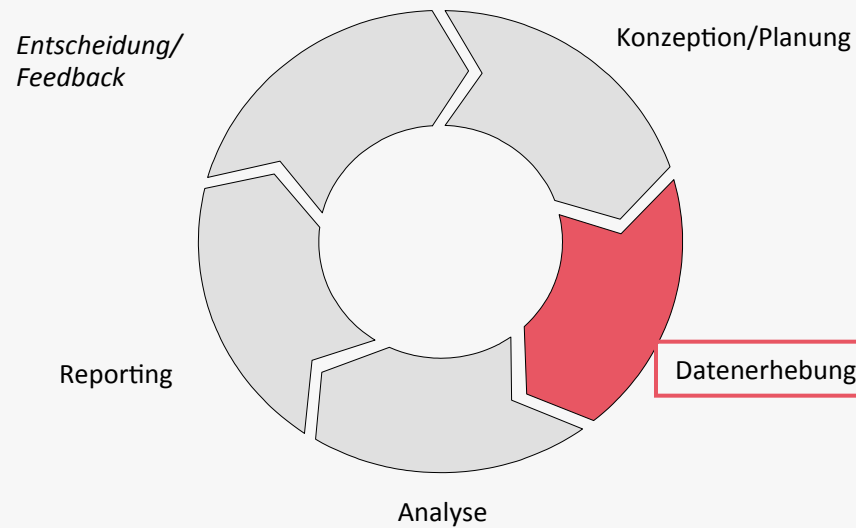
-> **Wie beobachten Sie?**



A large, solid red circle is centered on the page, serving as a background for the main text.

Aufbau eines Konkurrenz- Monitorings

Monitoring-Aufbau/ Prozess der Datenerhebung



Monitoring-Aufbau/ 1. Wettbewerber-Recherche

- **Wer** sind Ihre Wettbewerber?
- Auf welchen **Kanälen** sind sie im Social Web vertreten?
- Nutzen Sie bestimmte **Hashtags** für Kampagnen?
- Für welche **Länder / Sprachen** ist ein Monitoring relevant?
- Sind ihre **Markennamen** (in anderen Sprachen) doppeldeutig? z. B. SEAT



Monitoring-Aufbau/ 2. Aufsetzen der Queries


Edit BMW DE


Free Text | **Structured** ⓘ

```
(bmw* OR "Bayerische Motoren Werke" OR "Bayrische Motoren Werke")  
OR title:(bmw* OR "Bayerische Motoren Werke" OR "Bayrische Motoren Werke")  
OR author:(bmw* OR "Bayerische Motoren Werke" OR "Bayrische Motoren Werke")  
  
OR url:(youtube.com/bmwdeutschland OR youtube.com/user/bmwdeutschland OR  
twitter.com/BMW_TV_de OR facebook.com/BMWDeutschland)  
OR site:bmw.de  
  
NOT ((#job OR Job* OR Job-B?rse OR Stellenanzeige OR Stellen* OR Festanstel-  
lung OR press*) OR url:(job OR Stellen* OR press* OR news))  
NOT site:(kleinanzeigen.ebay.de OR ebay.com OR ebay.de OR amazon.com OR  
amazon.de)
```

Test Query 3517 [List of Operators](#) | [Locations](#) ▾

Mentions 1-20 of 42584 for the last 8 days
Volume after processing spam and duplicates can be 30-50% lower.

09  **BMW Deutschland - Vielen Dank an alle #BMWFANS-Teilnehmer!... | Facebook**
"Vielen Dank an alle #BMWFANS -Teilnehmer! Wir gratulieren Marko Thenert für das Beste Video - und Sie mit einem "Gefällt mir"; sicher auch!"
www.facebook.com (Facebook) 10 Feb 2014

10  **BMW Deutschland - EXKLUSIVE VORSCHAU. #BMW2erNoch zwei... | Facebook**
"Noch zwei Tage bis zur Deutschlandpremiere des 11 Feb 2014

Query name* On save retrieve Mentions back to January 2014 ([change](#))

Hide Languages

European

- Czech BETA
- Dutch
- English
- French
- German
- Greek
- Italian
- Polish
- Portuguese (European)
- Romanian BETA
- Russian
- Spanish
- Turkish

Scandinavian

- Danish
- Finnish BETA
- Norwegian
- Swedish

American

Monitoring-Aufbau/ 3. Aufsetzen der Channels

Queries + New ⚙

Queries are the data sources in Brandwatch. They're like **saved searches** that you set up once and then they keep running as long as you need them. How do you look at all that data? Go and create a [Dashboard!](#)

QUERY NAME	SEARCH TERMS	IN GROUP(S)
Audi DE ✓	(audi OR audiag) OR title:(audi OR audiag) O...	All, Automotive DE → ✕
Audi EN ✓	(audi OR audiag) OR title:(audi OR audiag) O...	All, Automotive EN → ✕
Automobil DE ✓	Automobil*	All, Automotive DE → ✕
BMW DE ✓	(bmw* OR "Bayerische Motoren Werke" OR "BMW Group")	All, Automotive DE → ✕
BMW EN ✓	(bmw* OR "Bayerische Motoren Werke" OR "BMW Group")	All, Automotive EN → ✕
Ford DE ✓	Ford OR fordindeutschland OR title:(Ford OR fordindeutschland)	All, Automotive DE → ✕
Ford EN ✓	Ford OR fordindeutschland OR title:(Ford OR fordindeutschland)	All, Automotive EN → ✕
Mazda DE ✓	(Mazda* OR Matzda*) OR title:(Mazda* OR Matzda*)	All, Automotive DE → ✕
Mazda EN ✓	(Mazda* OR Matzda*) OR title:(Mazda* OR Matzda*)	All, Automotive EN → ✕
Mercedes DE ✓	(Mercedes OR Mercedes OR "Mercedes-Benz")	All, Automotive DE → ✕

Channels + New

Channels can track any **public profile** on Facebook. Track your brand, your competitors or even individuals. Find out who influences those channels most, who has the most engagement and what content is making a difference. How do you look at all that data? Go and create a [Dashboard!](#)

All Twitter Facebook

CHANNEL NAME	ACCOUNT	IN GROUP(S)
Audi FB ✓		Automotive Facebook → ✕
Audi TW ✓	@Audi	→ ✕
bmw ✓	@bmw	→ ✕
BMW FB ✓		Automotive Facebook → ✕
Brandwatch ✓	@Brandwatch	→ ✕
Ford FB ✓		Automotive Facebook → ✕
Ford FB (DE) ✓		Automotive Facebook → ✕
Mazda FB ✓		Automotive Facebook → ✕
Mercedes FB ✓		Automotive Facebook → ✕
MercedesBenz ✓	@MercedesBenz	→ ✕

Monitoring-Aufbau/ 4. Gruppierung der Queries

Groups

+ New

Groups let you group Queries and Channels so you can look at them all at once or see how they compare against each other. Use them to find **share of voice**, **benchmark** things over time or pull all of your data into one Component.

In a [Dashboard](#), click "Add Component" and select one of the Group components to work with them.

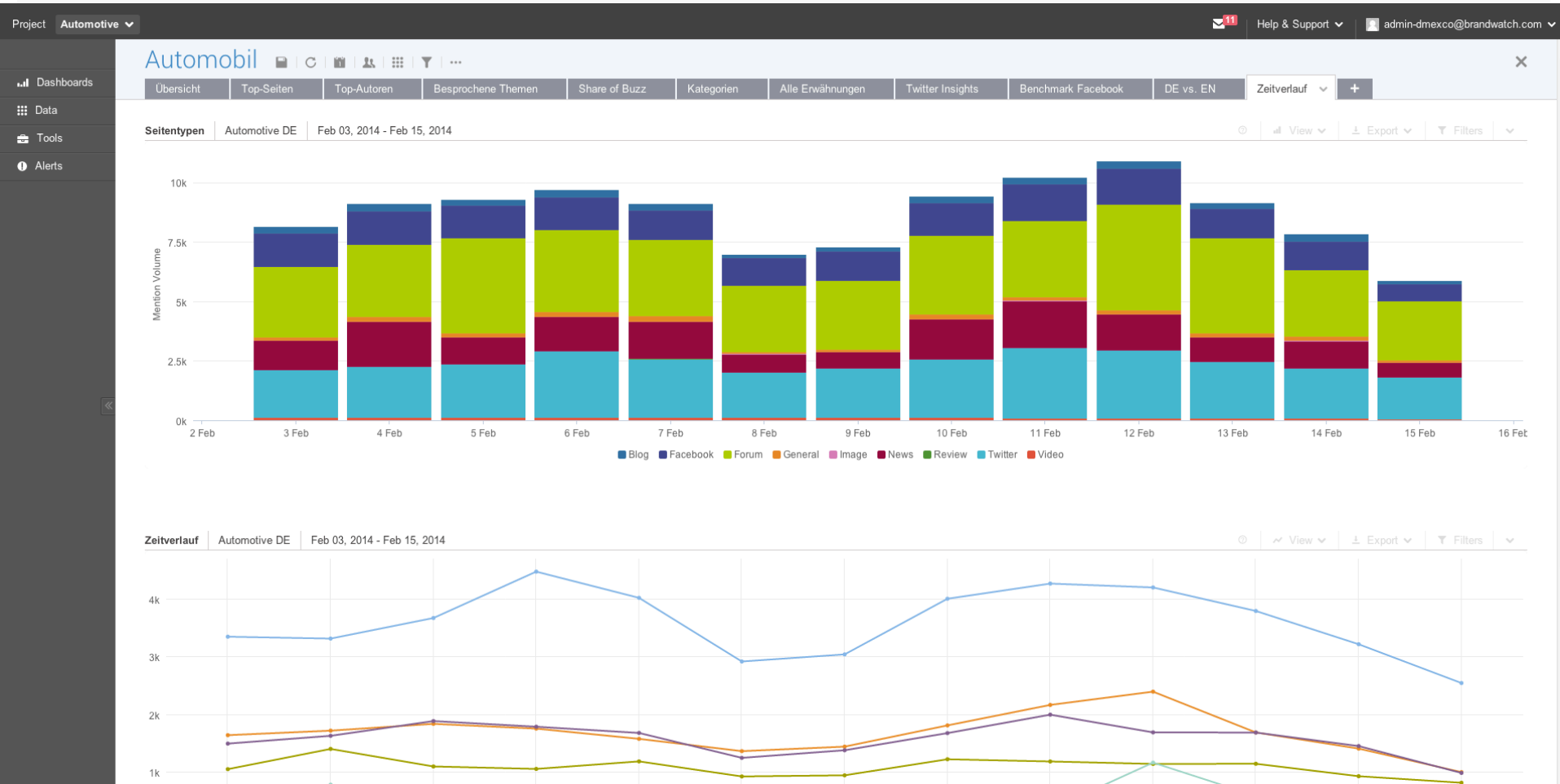
Your Groups

Shared with You

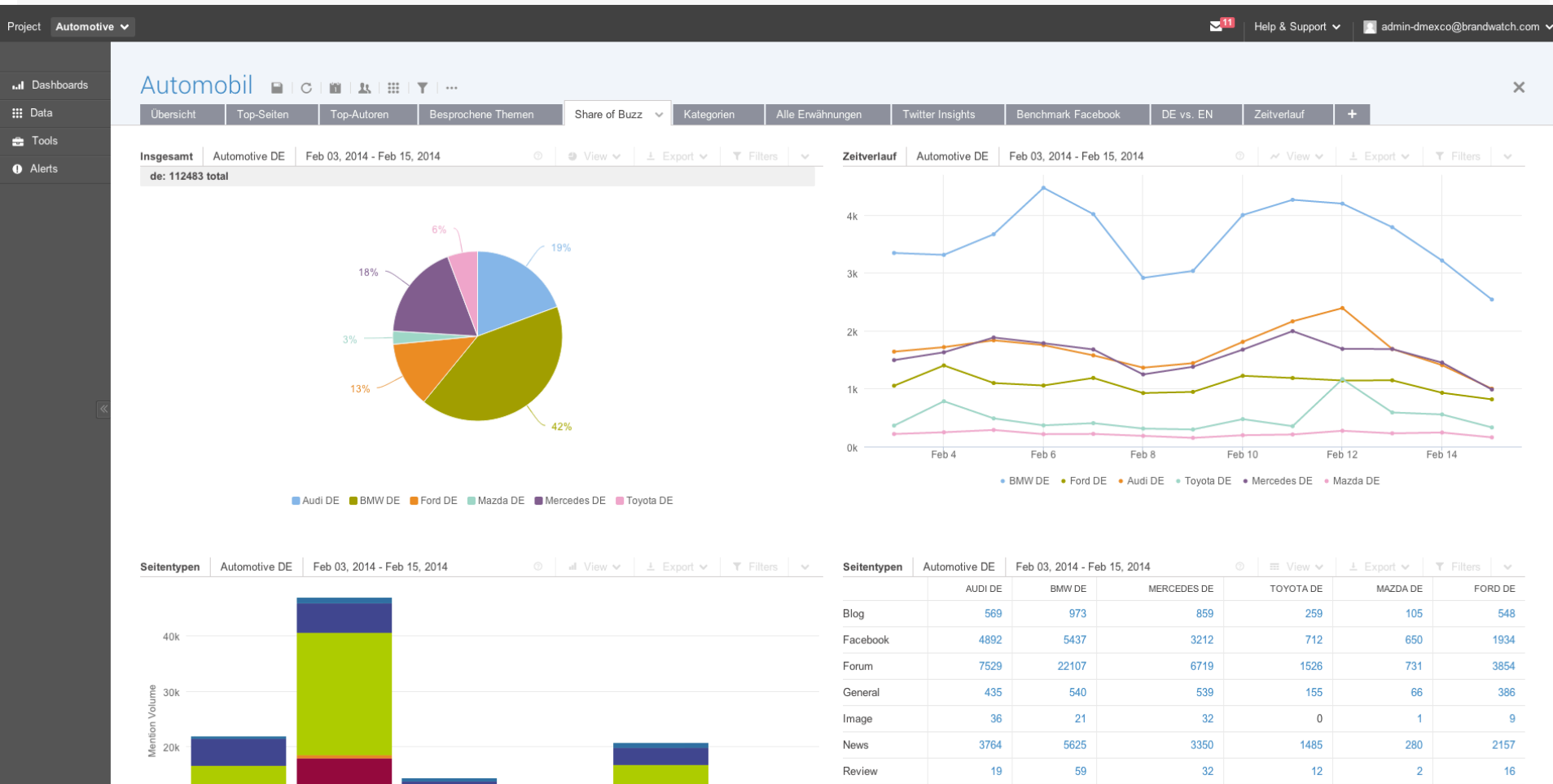
Search Groups

GROUP NAME	QUERIES & CHANNELS	PRIVACY	PROJECTS
Automotive DE ✓	Audi DE, BMW DE, Ford DE, M...	Others can edit	Automotive ✕
Automotive EN ✓	Audi EN, BMW EN, Ford EN, M...	Others can edit	Automotive ✕
Automotive Facebook ✓	Audi FB, BMW FB, Ford FB, For...	Others can edit	Automotive ✕

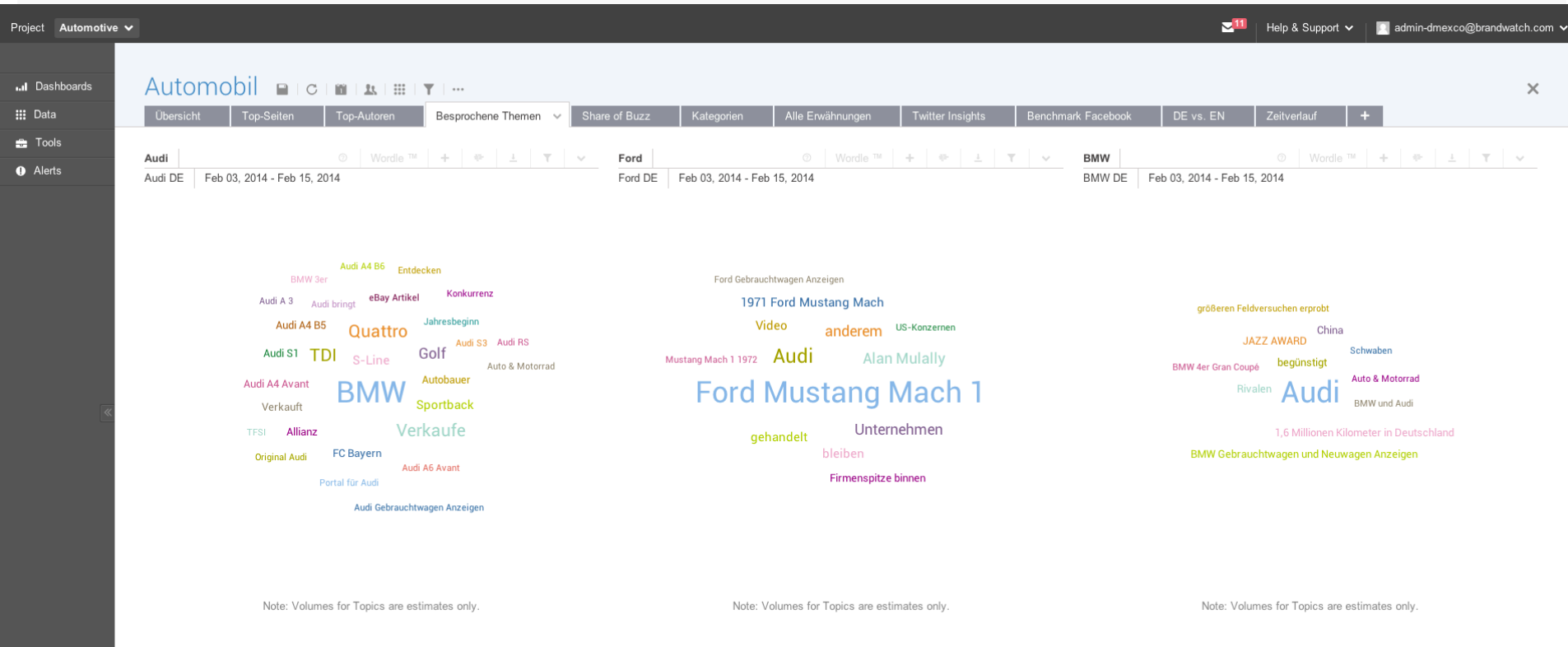
Monitoring-Aufbau/ 5. Aufsetzen der Dashboards



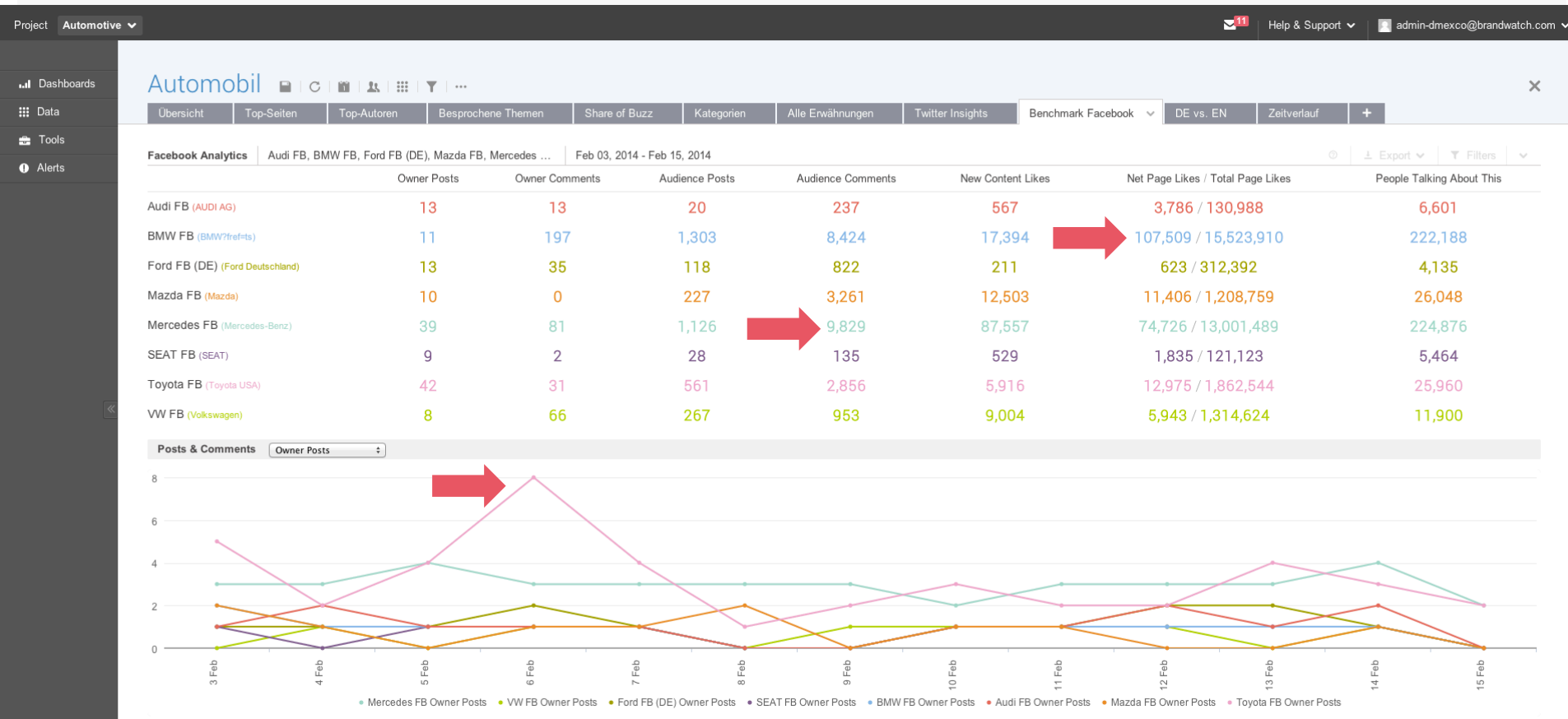
Monitoring-Aufbau/ 5. Aufsetzen der Dashboards



Monitoring-Aufbau/ 5. Aufsetzen der Dashboards



Monitoring-Aufbau/ 5. Aufsetzen der Dashboards



Monitoring-Aufbau/ 6. Themenanalyse

The image displays two overlapping screenshots of the Brandwatch monitoring interface. The top screenshot shows a rule configuration for 'Umweltfreundlichkeit' with a search query: `umweltfreundlich OR nachhaltigkei* OR umweltschonend OR naturfreundlich OR Öko* OR Eco OR Elektroauto*`. The bottom screenshot shows a rule configuration for 'Benzinverbrauch gering' with a search query: `((gering* OR niedrig* OR wenig*) NEAR/1f (Benzinverbrauch OR Verbrauch)) OR ((brauch* OR schluck* OR verbrauch*) NEAR/1f "wenig Benzin")`. Both screenshots show search results for various news and forum posts related to the specified topics.

Edit Rule: Tag Umweltfreundlichkeit

Mentions 1 - 20 of 494

01 **haustechnikdialog.de** (Forum) Posts: - Views: -
Elektrofahrzeug - HaustechnikDialog
"Versicherungsbeiträge (bzw. Risiko), Leasinggebühren, Zinsen, etc. mit eingerechnet. Zudem hat man die Chance, daß die Leasinggebühren bei Verlängerung bereits günstiger ausfallen (z.B. wg. sinkender Akkupreise).
Gruß -Martin- Die Preise fallen ja schon laufend. Beim **Elektroauto** muß man aber bedenken, daß dafür zahlreiche andere..."
Eigenschaften: Preis Tags: Umweltfreundlichkeit Preis

02 **Mein-Elektroauto** @MeinElektroauto
Post Edited: Gerücht: Kommt das **Elektroauto** Audi Q8 e-Tron als Test Killer auf den Markt? goo.gl/FKYcih
Tags: Umweltfreundlichkeit

03 **Jenny Zimmer - facebook.com**
Verkaufe VERSCHIEDENE ARTIKEL (siehe Liste) 3fach-Verteiler für PKW's Marke Hama Neu & OVP Mit blau
"...100% Quality Testing Neu (OVP). Gehäuselüfter 120mm Model FX I Größe: 120x120x25mm Rotation Speed: 630-1600 RPM (+/- 10%) Voltage: 35-12V Cable length: 50cm Connector: 3-Pin Durability: 150.000 hours Eco traction - energy saving Neu & ungeöffnet (OVP). Arctic Freezer 7 Pro Rev. 2 CPU-Kühler Model Freezer 7 Pro Rev. 2 Mit Montageanleitung..."
Tags: Umweltfreundlichkeit

Edit Rule: Benzinverbrauch gering

Mentions 1 - 20 of 47

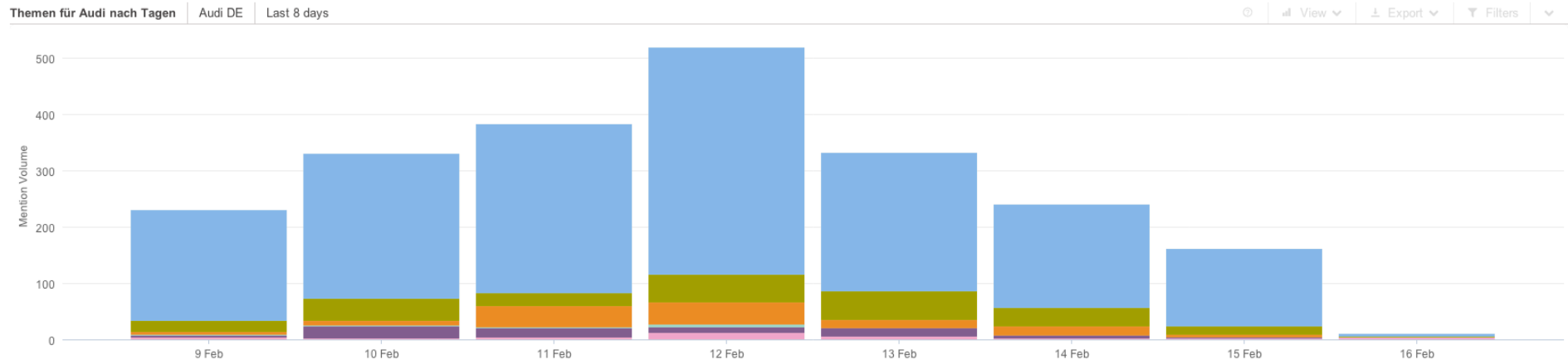
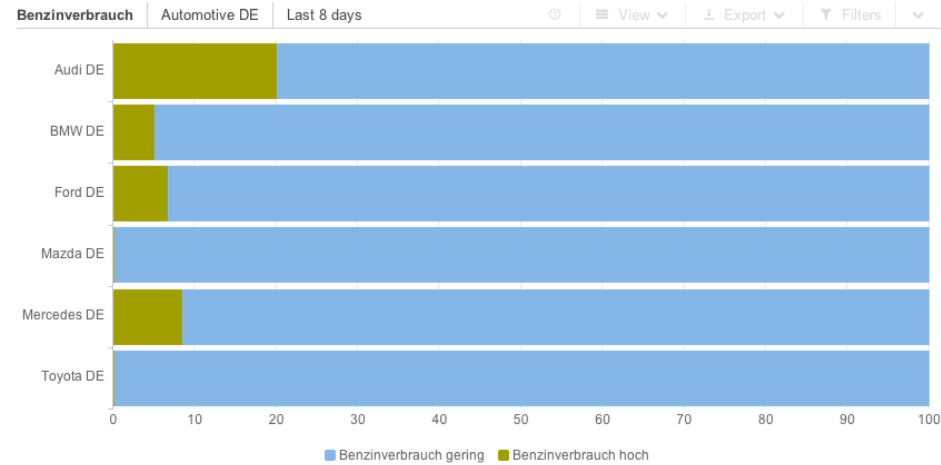
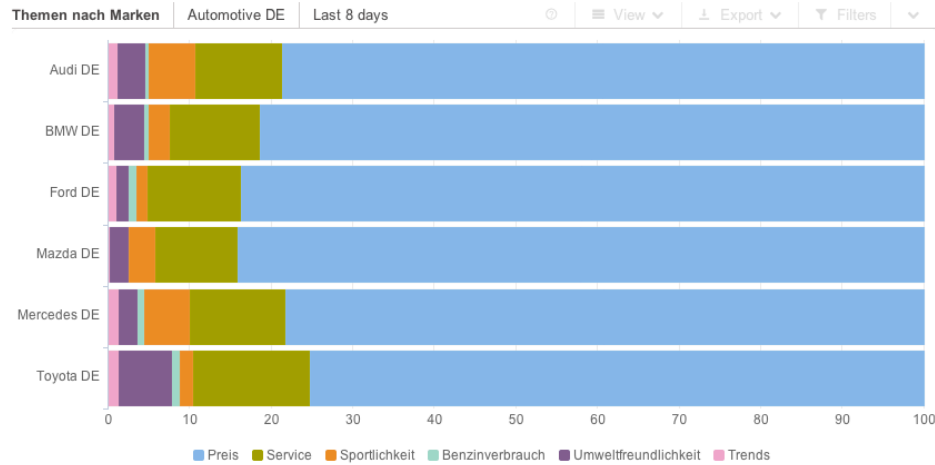
01 **dpa/tmn - nwzonline.de** (News) mozRank: 6.11
Mit Vollgas in automobile Nischen | NWZonline
"Motoren mit bis zu einem Fünftel **weniger Verbrauch**. Schon bekannt ist die Europa-Premiere der neuen Mercedes C-Klasse, die mit ihren zwei Gesichtern und dem Innenraum auf S-Klasse-Niveau schon in Detroit stand. Allerdings deuten Mercedes-Insider an, dass der Limousine zum Auftritt in Genf bereits der neue Kombi zur Seite gestellt werden könnte..."
Eigenschaften: Preis Benzinverbrauch: Benzinverbrauch gering
Tags: Trends - Assistenzsysteme Benzinverbrauch gering Verbrauch gering Preis

02 **on-road-magazin.de** (News) 14 Feb
Der neue Porsche MACAN | On-Road-Magazin
"...abgespeckten Modells für Sie dürften in einen **niedrigeren Verbrauch** und in einem erkennbar niedrigeren Anschaffungspreis bestehen. Das Preislevel des Porsche MACAN Die Preise für den Porsche MACAN beginnen momentan bei etwa 58000 Euro. Je nach gewähltem Motortyp und Ausstattungsvariante können Sie aber auch schnell 80000 oder gar 90000 Euro aufwenden..."
Eigenschaften: Preis Benzinverbrauch: Benzinverbrauch gering
Tags: Benzinverbrauch gering Umweltfreundlichkeit Benzinverbrauch Verbrauch Verbrauch gering Preis

Filters

- > Sentiment & Page Type
- > Author
- > Impact **BETA**
- > Forum thread
- > Blog
- > Twitter
- > Site

Monitoring-Aufbau/ 6. Themenanalyse



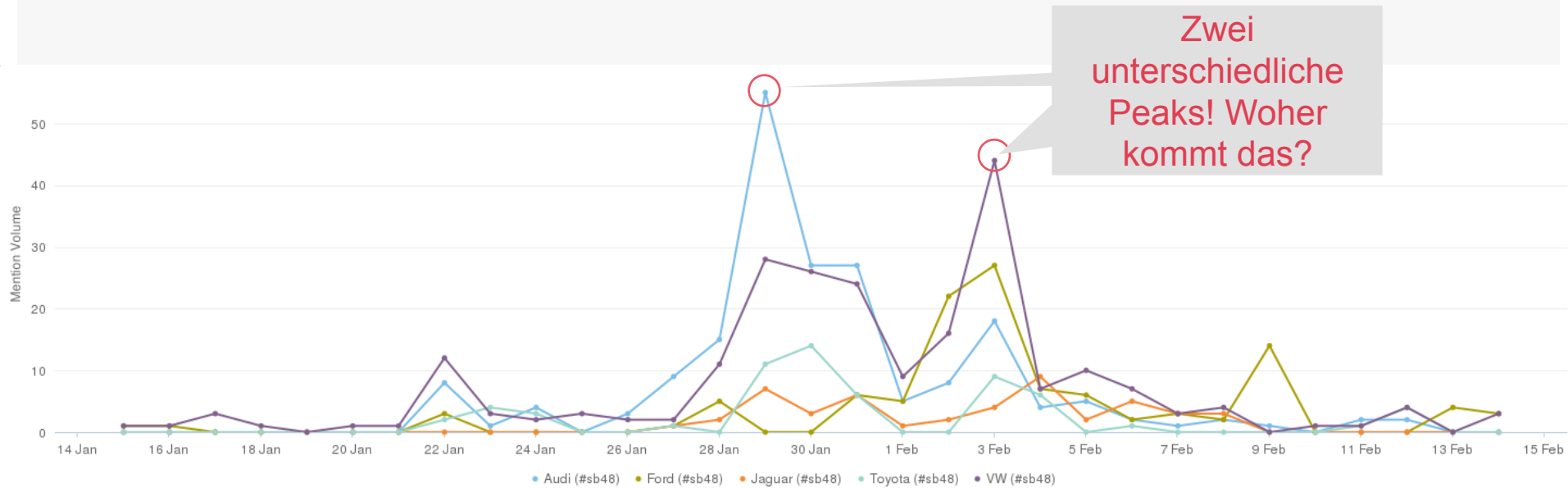


Ablezen von Trends

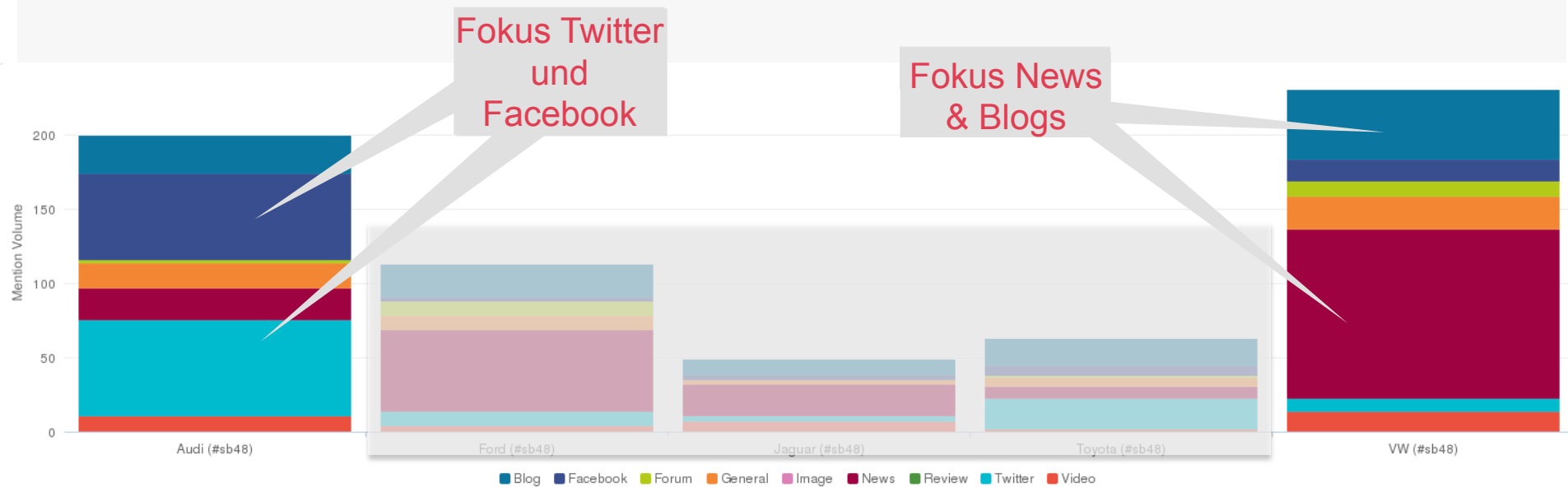


*Wie ist die Superbowl
Kampagnen-Resonanz?
Worauf ist die
Mediastrategie
ausgerichtet, Earned
oder Paid?*

Trends/ Wie ist die Superbowl-Kampagnen-Resonanz?



Plattformen/ Wie ist die Superbowl-Kampagnen-Resonanz?



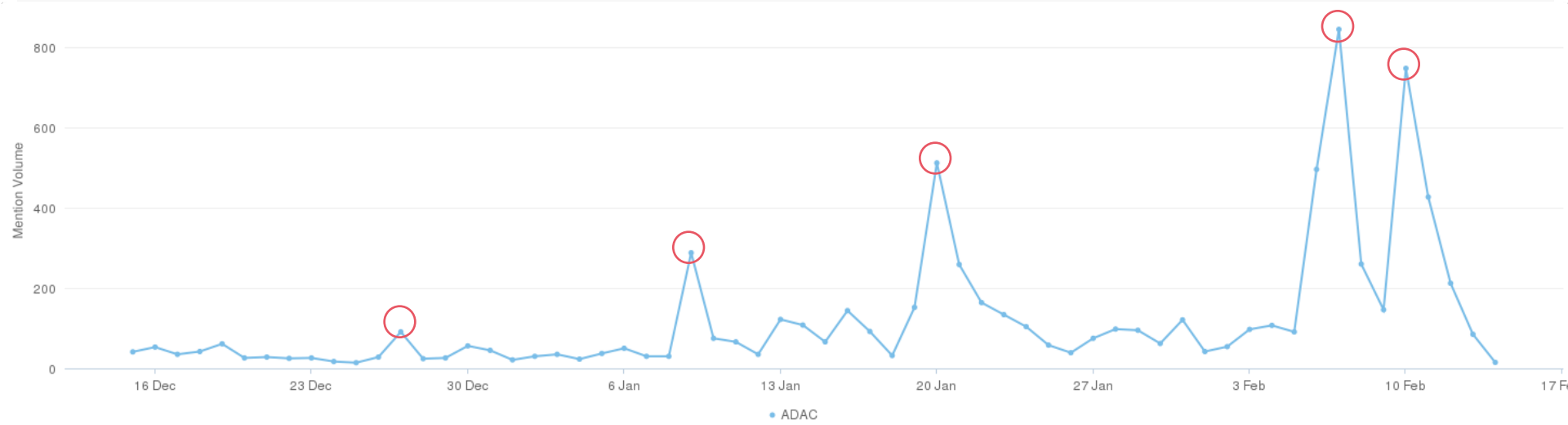
Next Steps:

- Wie hat Audi Facebook und Twitter bespielt, wer hat die Kampagne verbreitet?
- Welche Blogs hat VW erreicht, welche Medien haben wie über die Kampagne berichtet?

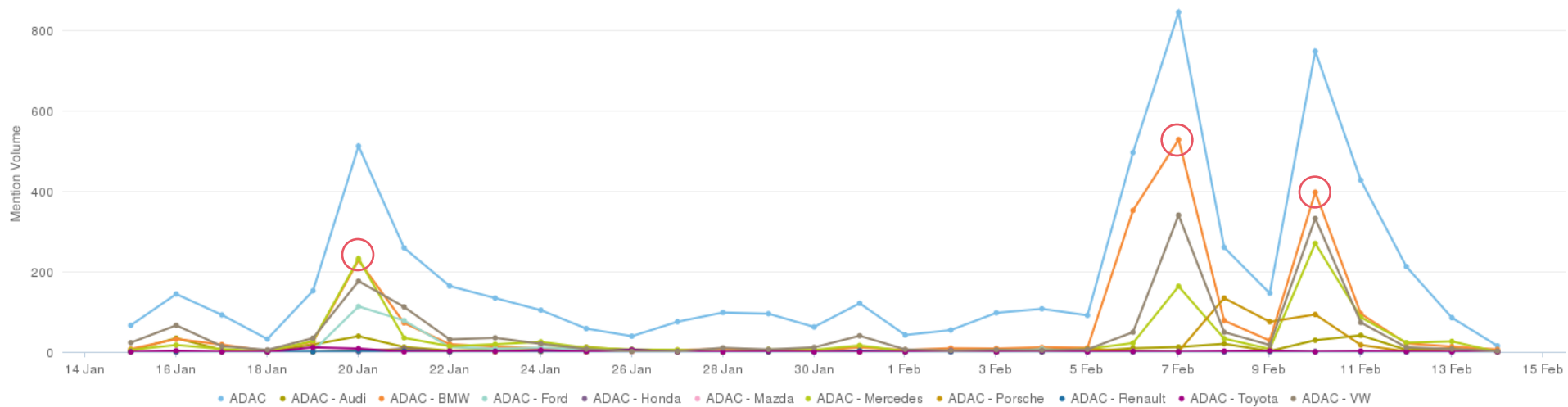


*Welche Unternehmen
werden mit der ADAC-
Krise in Verbindung
gebracht? Qualität oder
eine Frage des
Mediabudgets?*

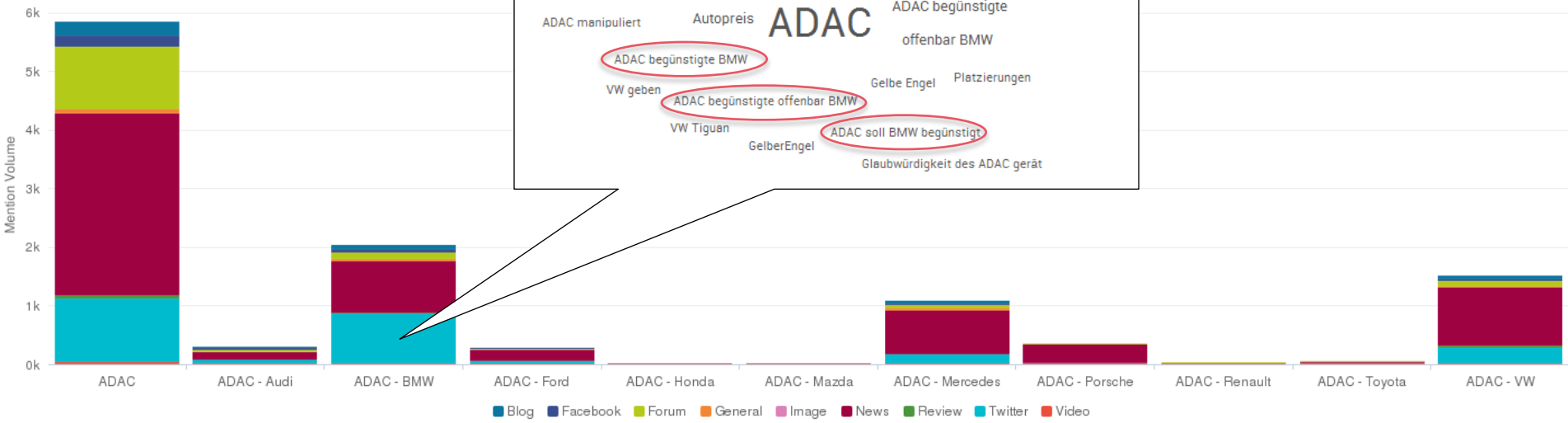
Trends/ Je früher, desto besser!



Trends/ Wer ist betroffen?



Themen/ Was wird aufgedeckt?



Next Steps:

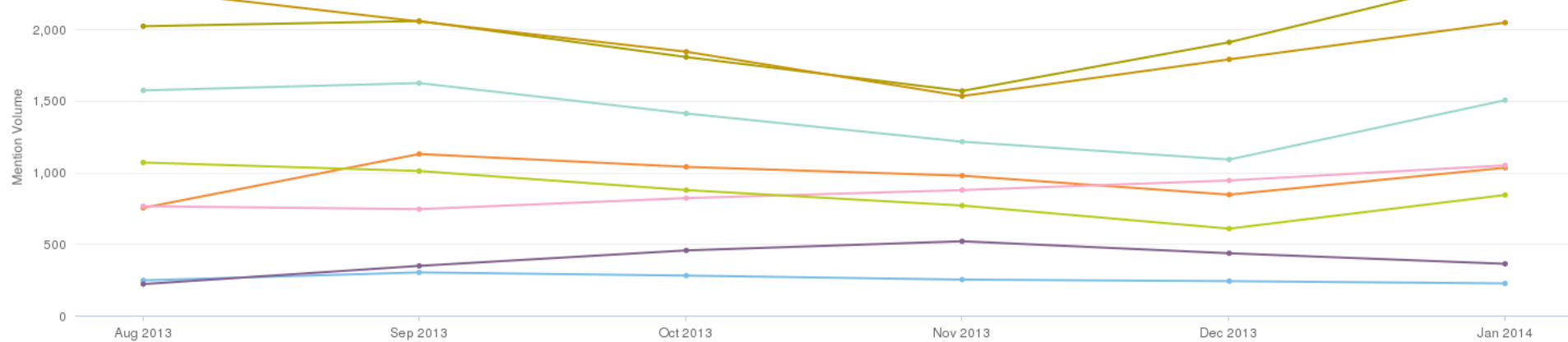
- Hat die ADAC-Krise wirklich Auswirkungen auf BMW?
- Beobachtung kommender Berichte der Fachpresse verbunden mit Diskussionen bzw. Kommentaren auf Facebook oder bei MotorTalk

***Fashion: Trends,
Bewertung, Anlass
(H&M vs. C&A)***

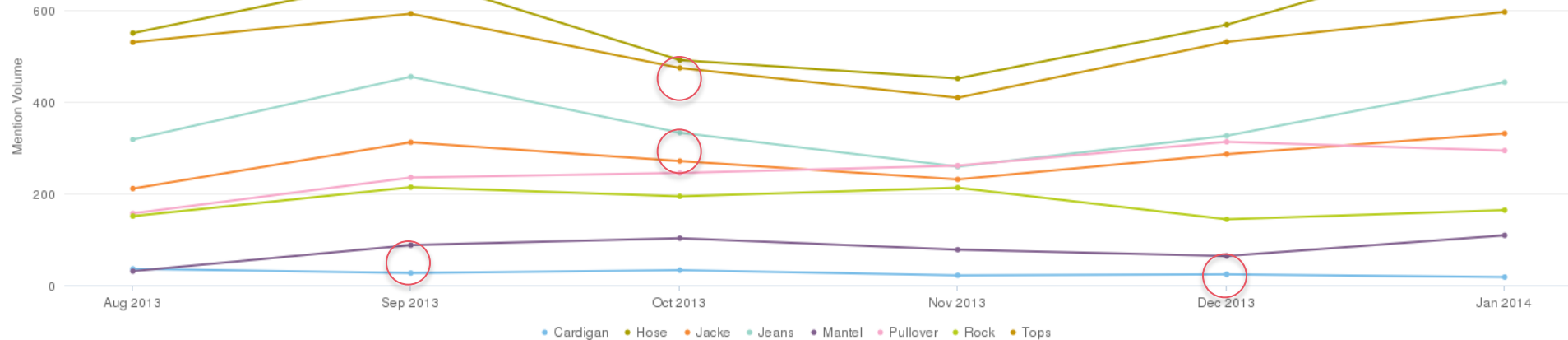


Trends/ Was trägt Frau denn heute so?

H&M



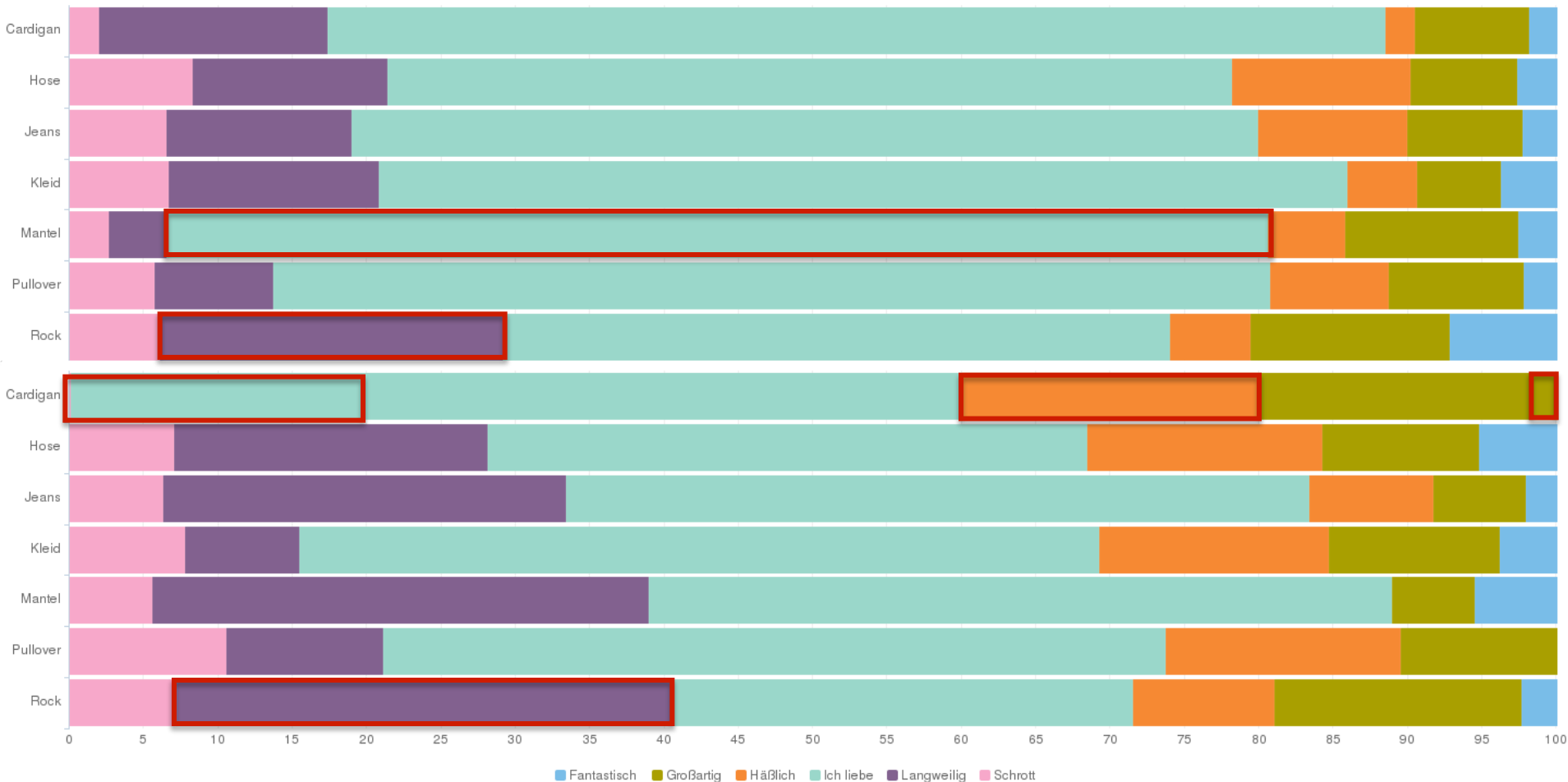
C&A



● Cardigan ● Hose ● Jacke ● Jeans ● Mantel ● Pullover ● Rock ● Tops

Trends/ Wie findet sie das Angebot?

C&A



Trends/ Wo trägt sie was?

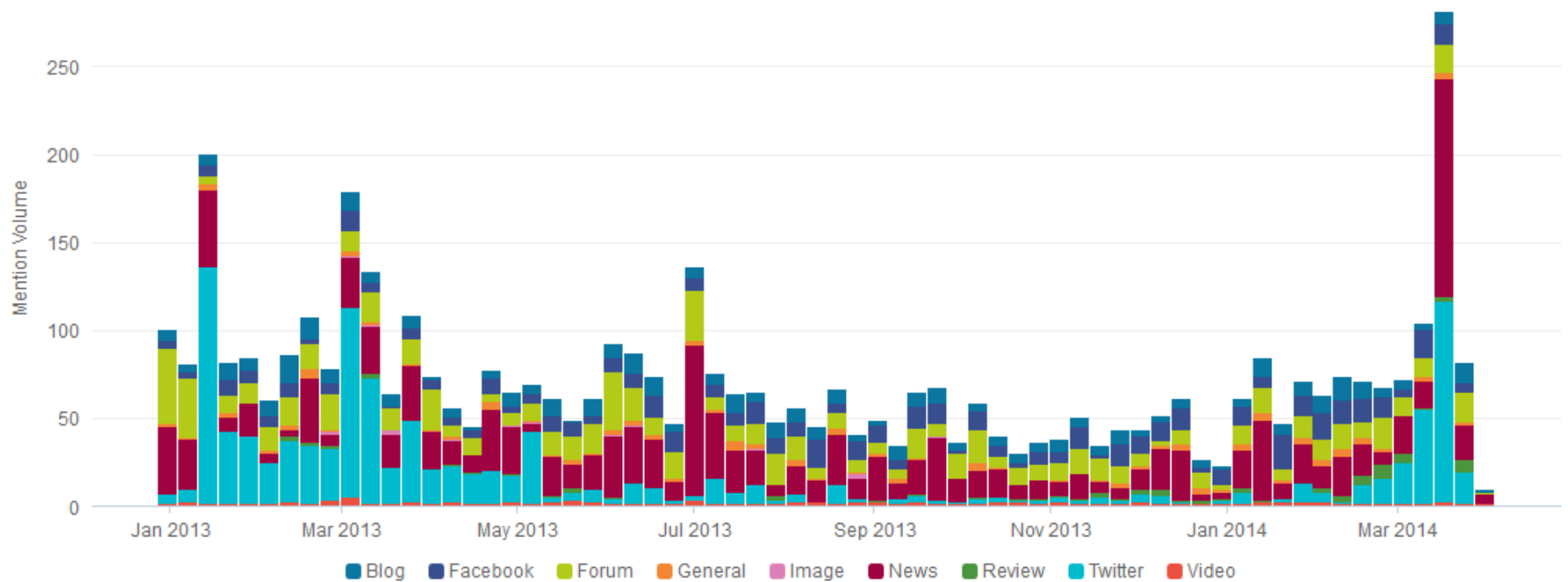
C&A



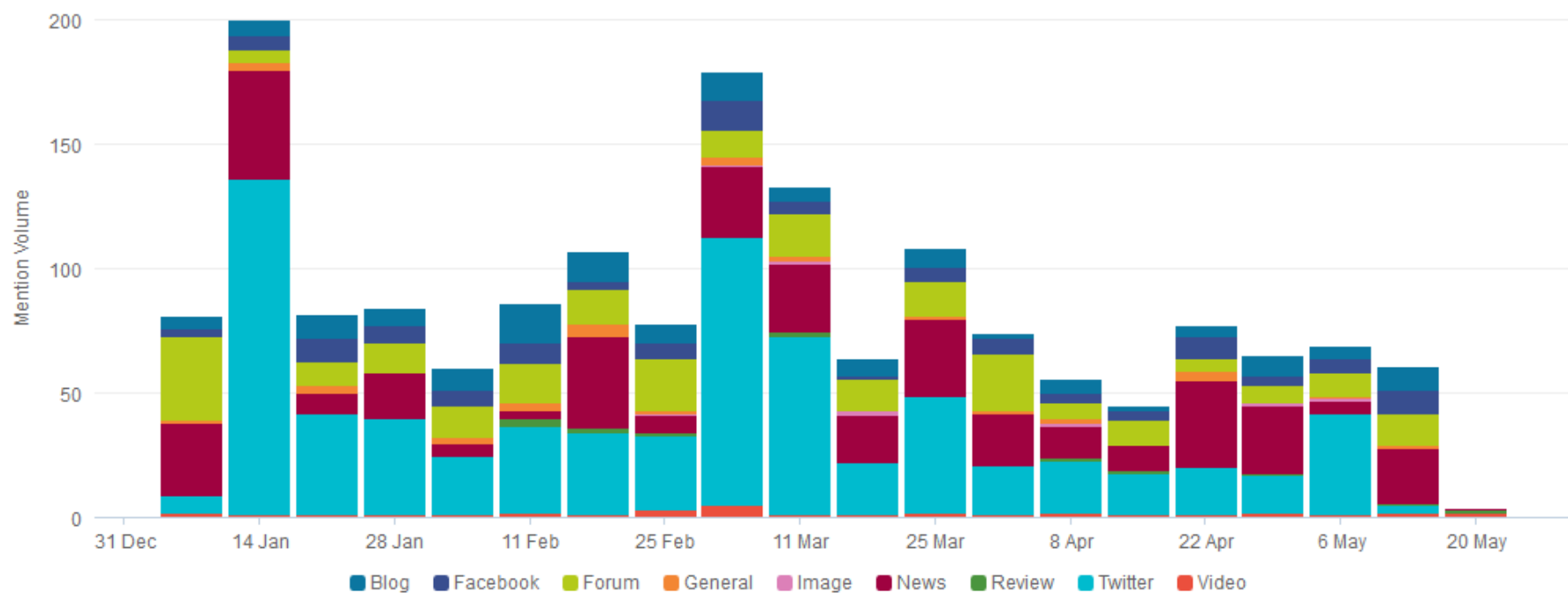
***Agenda-Setting &
Thementrends
(Tetra Pak GmbH)***



Trends/ „Wein im Tetra Pak“ Twitter-Kampagne



Trends/ „Wein im Tetra Pak“ Twitter-Kampagne



Themen/ „Wein im Tetra Pak“ Twitter-Kampagne



Twitter, 14.01.2013 – 20.05.2013

202 Wein-Mentions



Alle Kanäle, 01.01.2013 – 31.03.2014

377 Wein-Mentions


Autoren/ „Wein im Tetra Pak“ Twitter-Kampagne

16  **Fynn** @MrCracker234 13 Mar
RT @BarryBacer: "Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"

Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)

17  **Sven** @OpenDevDe 13 Mar
RT @BarryBacer: "Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"


Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)


18  **skaten70** @skaten70 13 Mar
RT @BarryBacer: "Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"

Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)


19  **Dominik Meyer** @m4mbax 13 Mar
RT @BarryBacer: "Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"

Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)


20  **T.Jäger** @Th_Jaeger 13 Mar
RT @BarryBacer: "Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"

73  **Jens Mander** @Horrorratte 3 Feb
RT @hf_sports: Ich schneide das Tetra Pak vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann


Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)

74  **Miriam Lpunkt** @IchMagKuehe 3 Feb
RT @hf_sports: Ich schneide das Tetra Pak vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann


Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)

75  **M.Zuber** @Manfred_Z 2 Feb
RT @hf_sports: Ich schneide das Tetra Pak vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann

Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)

76  **Princess of Bel-Air** @SueSueSue_ 2 Feb
RT @hf_sports: Ich schneide das Tetra Pak vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann

Twitter: [Re-Tweets](#) [Mentions](#)

77  **Julius** @Saft_Punk 2 Feb
RT @hf_sports: Ich schneide das Tetra Pak vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann

Autoren/ „Wein im Tetra Pak“ Twitter-Kampagne

 **Barry Bacer** @BarryBacer · 16. Jan. 2013
"Wenn ein S3 runterfällt, hält es viel mehr aus als ein iPhone!" - "Wein im Tetra Pak auch. Ist aber trotzdem keine Flasche Champagner!"
[Schließen](#)  Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

RETWEETS	FAVORITEN
224	325



10:31 - 16. Jan. 2013 · Details

 **DE Favstar.fm 500★'s** @favstar500_de · 16. Jan. 2013
@BarryBacer Glückwunsch zu deinem 50★-Tweet! de.favstar.fm/t/291613728527...
Öffnen  Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

 **Edgar Allan Poe** @DerAltePoet · 16. Jan. 2013
@BarryBacer Das ist ein iPhone aber auch schwerlich, nicht wahr?
Öffnen  Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

 **Whatever** @in1cognito · 16. Jan. 2013
@BarryBacer n iphone is aber doch höchstens ne flasche asti.ausm aldi.mit verlaub.
Öffnen  Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

 **Heinrich** @hf_sports

Ich schneide das **Tetra Pak** vorm Verzehr ja immer komplett auf, damit der Wein atmen kann

 Reply  Retweet  Favourite

RETWEETS	FAVOURITES
224	818



6:32 am - 15 Jan 2012

Am Ende nur zwei einzelne Tweets !



Aufbereitung der
Themen

Aufbereitung/ Arten von Reports

- **Markenaudit:** Reputation, Themen
- **Marktforschungsbericht:** Produktentwicklung, Themen, Trends
- **Wettbewerberaudit:** Share of Buzz, Themen, Entwicklung im Zeitverlauf, Trends

- **Reportbriefings** unterstützen die Prozesse!
- **Abstimmung** mit relevanten Abteilungen

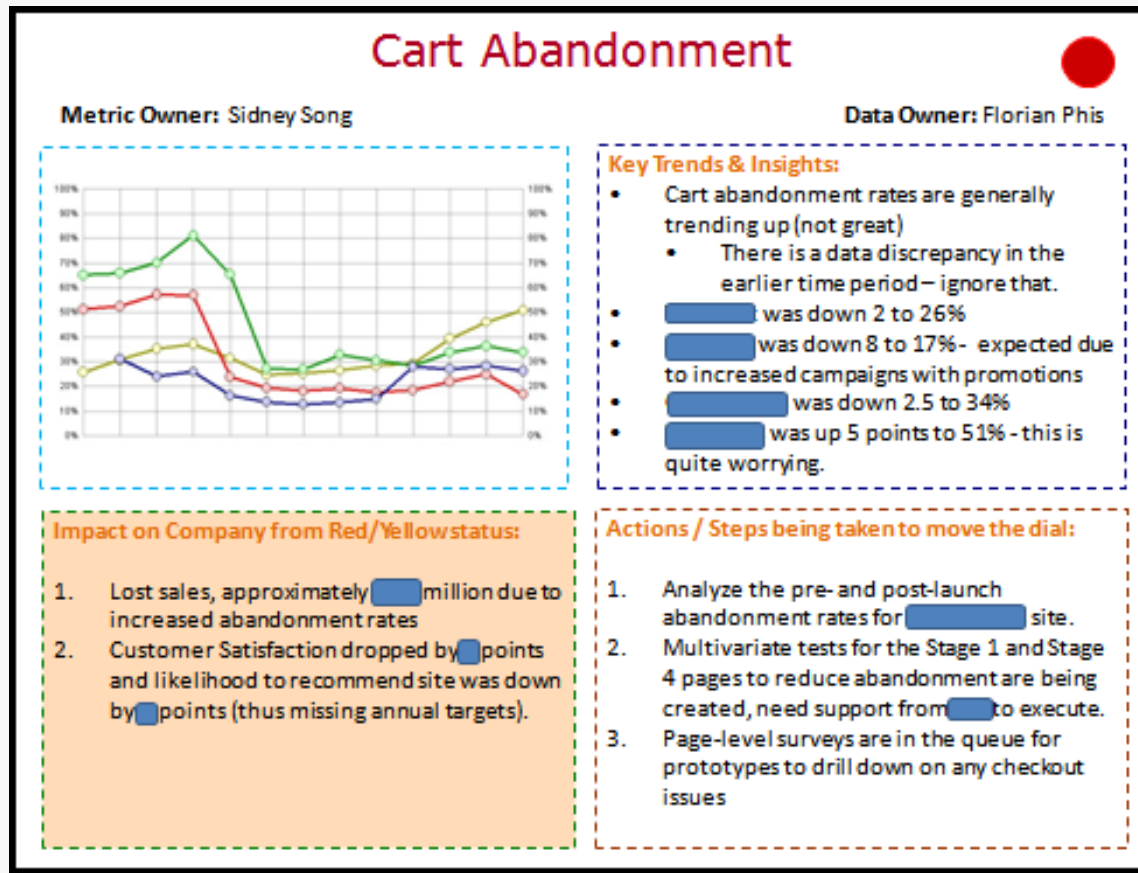


Aufbereitung/ Segmentierung der Daten

- **Owned vs. Earned**
- **Thema:** Kundendienst, Preis, Qualität, Bestand, Leistung
- **Autorentyp:** Kunde, potenzieller Kunde, Befürworter, Experte, Wettbewerber
- **Erwähnungstyp:** Beschwerde, Lob, Empfehlung, Bewertung, Sales Lead
- **Location:** Themen nach Land und Autoren
- **Kanal:** Themen und Tonalität nach Art des Mediums (News, Foren, Facebook, Twitter)



Aufbereitung/ Über den Report hinaus



A large, solid red circle is centered on a light gray background. Inside the circle, the word "Fragen?" is written in a white, sans-serif font.

Fragen?

VIELEN DANK!



kontakt@brandwatch.de
kontakt@kauleo.de



[@BrandwatchDE](https://twitter.com/BrandwatchDE)
[@vhdav](https://twitter.com/vhdav)



www.brandwatch.de
www.kauleo.de