

Experten-Chat

11. Januar 2017

Social Media Monitoring

Teil 1 – Grundlagen und Bordmittel

Agenda

- Warum und wozu eigentlich Social Media Monitoring?
- Smarte Ziele
- Monitoring mit Bordmitteln
 - Facebook

Nächster Experten-Chat 23.1.17

- Social Media Monitoring mit Bordmitteln für:
 - Twitter
 - Instagram
 - YouTube
 - XING
 - LinkedIn
 - Pinterest
- Social Media Monitoring mit kostenlosen Tools

Warum ist Social Media Monitoring wichtig?

Warum ist Social Media Monitoring wichtig? Um ...

- ... einen Eindruck davon erhalten, wie in den verschiedenen Netzwerken über Eure Marke gesprochen wird.
- ... mitzubekommen, wenn sich Ärger oder Unmut über Euer Unternehmen aufbaut.
- ... Kommunikationsgelegenheiten und Anlässe zur Kontaktaufnahme wahrzunehmen.
- ... ein umfassendes Bild Eurer Reputation zu erhalten.
- ... Entwicklungen rechtzeitig zu erkennen und darauf reagieren zu können.
- ... überprüfen können, ob Ihr Euren Zielen näher kommt.
- Quelle: <http://karrierebibel.de/social-media-monitoring-analytics-tools-im-vergleich/>

Grundlagen der Erfolgsmessung

- Messbare Ziele definieren
- Passende Leistungsindikatoren bestimmen
- Trends erkennen und reagieren
- Zieltracking



Nur Zahlen überwachen?

**„Alles beginnt und endet damit,
dass Sie den Gesprächen im Web
zuhören, Ihre Schlüsse ziehen
und eventuell reagieren.“**

(T. Weinberg, Social Media Marketing – Strategien für Twitter, Facebook & Co., 3.
Auflage, Seite 53.)

Alles Monitoring – oder was?

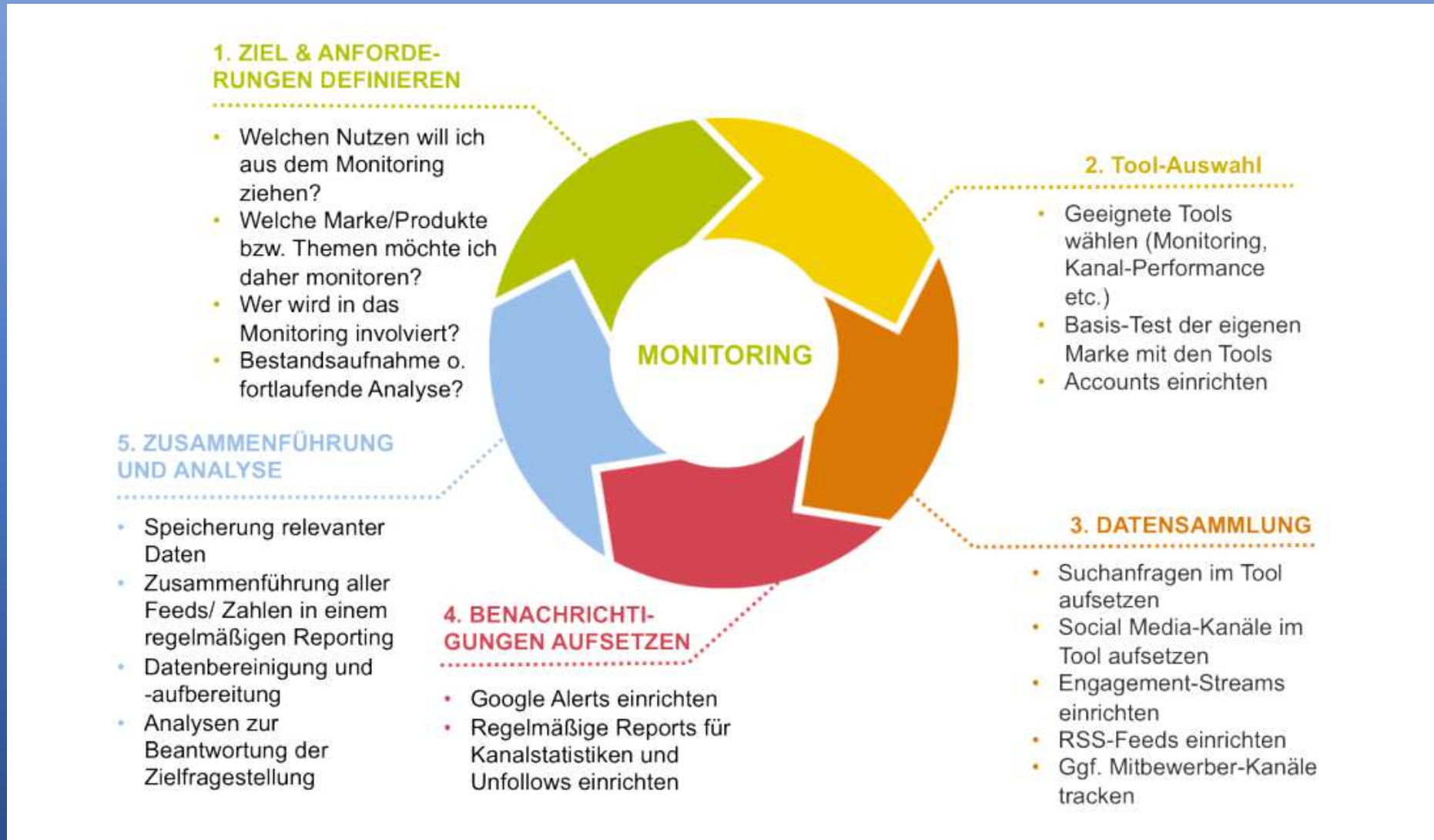
	Monitoring	Analytics
Datenerhebung	Kontinuierlich, quellenbasiert	Kontinuierlich, quellenbasiert
Datenarten	Unstrukturierte Daten	Strukturierte Daten
Datenformate	Texte in Foren, Blogs, Presse, Kommentare auf Fb, Youtube	Interaktionen, Zahlen wie Likes, Shares, Retweets, Bewertungspunkte
Auswertbarkeit	Nicht ohne Aufbereitung quantifizierbar (z. B. Themenzuordnung, Tagging)	Ohne Aufbereitung quantifizierbar

Kostenlos vs. Kostenpflichtig

Charakteristisch für kostenlose Tools ist, dass sie entweder ein „Lockangebot“ einer kostenpflichtigen Lösung sind oder sich auf einen Teilbereich spezialisiert haben und dies meist nur für einen Kanal.

Vorgehensweise



S - M - A - R - T

S **Specific:** Die Ziele müssen eindeutig und präzise definiert sein

M **Measurable:** Messbarkeitskriterien müssen überprüfbar sein

A **Accepted:** Der Auftraggeber (Chef) hat die Ziele akzeptiert

R **Realistic:** Die Ziele dürfen nicht utopisch sein

T **Timely:** Terminvorgabe, bis wann die Ziele erreicht sein sollen

Was und warum?

- Was wollen Unternehmen in Social Media?
 - Steigerung der Präsenz
 - Interaktion mit den Nutzern (Kunden, Interessenten)
 - Erwähnung durch andere
 - positive Beeinflussung des eigenen Images
 - Aufbau von Geschäftsbeziehungen
 - Erhöhung der Besucher auf der eigenen Website/Shop
- Daraus kann man messbare Ziele ableiten

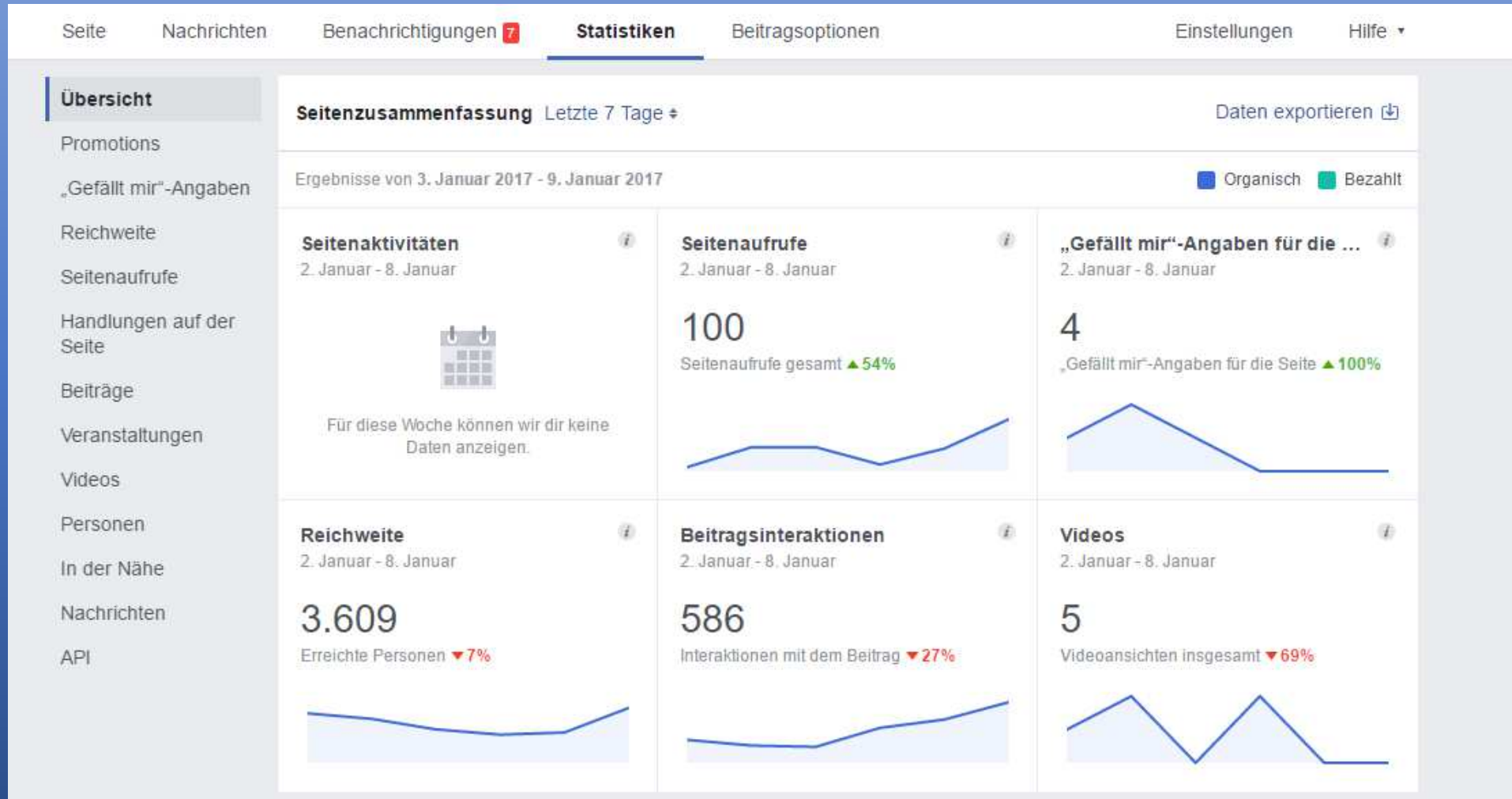
Beispiele für ein SMARTes Ziel

- Innerhalb der nächsten 3 Monate will ich durch wöchentliche Blogbeiträge, die ich auf Facebook und Twitter bewerbe, und durch Facebook-Ads meine Newsletter-Abonnenten um monatlich 100 steigern
- Mit Facebook-Ads „Erhalte Likes für Deine Seite“ steigere ich meine Fanzahlen auf Facebook monatlich um mindestens 100

Monitoring praktisch

Facebook-Monitoring mit Bordmitteln

Facebook



Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

API

Deine 5 neuesten Beiträge ➤

■ Reichweite: Organisch / Bezahlt
 ■ Beitragsklicks
 ■ Reaktionen, Kommentare und geteilte Inhalte

Veröffentlicht	Beitrag	Typ	Zielgruppe	Reichweite	Interaktionen	Hervorheben
09.01.2017 19:07	In etwa fünf Stunden, um Mitte macht, endet die Möglichkeit,			0	0 0	Beitrag bewerben
09.01.2017 17:04	Denkst Du daran, Deinen Fans regelmäßig Fragen zu stelle			36	2 0	Beitrag bewerben
09.01.2017 12:05	Vielen scheint der Unterschied zwischen WordPress.com u			195	20 5	Beitrag bewerben
08.01.2017 17:05	Du willst bekannter werden und deine Reichweite steigern			800	80 37	Beitrag bewerben
08.01.2017 11:47	Denkst Du daran, Deinen Fans regelmäßig Fragen zu stelle			166	35 7	Beitrag bewerben

[Alle Beiträge anzeigen](#)

Seiten im Auge behalten

Vergleiche die Leistung deiner Seite und Beiträge mit ähnlichen Seiten auf Facebook.

Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

API

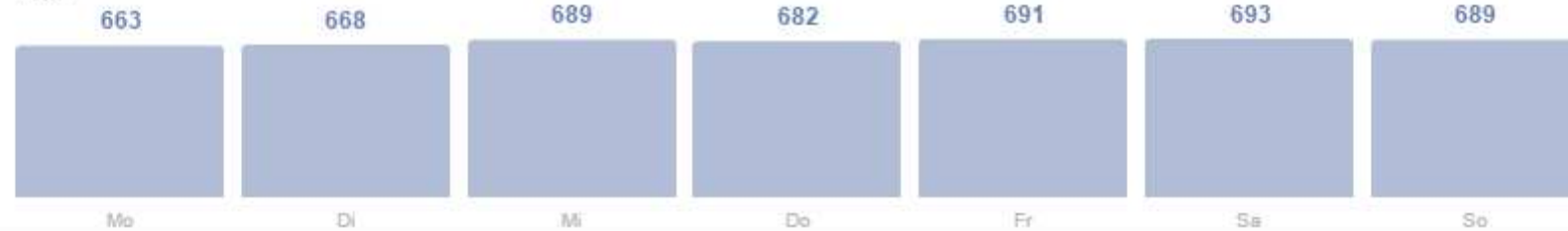
Wann deine Fans online sind

Beitragsarten

Beliebteste Beiträge von Seiten, die du im Auge behältst

Daten für einen aktuellen 1-wöchigen Zeitraum. Die angegebenen Tageszeiten entsprechen der Zeitzone deines Computers.

Tage



Uhrzeiten





Marketing-Zauber

Gepostet von Post Planner [?] · Gestern um 17:05 ·

Du willst bekannter werden und deine Reichweite steigern?

♥ Dann mach doch mit: Beim Marketing-Zauber Marketing-Sonntag! ♥

📌 Verlinke deine Facebook-Seite! z.B.

[https://www.facebook.com/marketing.zauber/...](https://www.facebook.com/marketing.zauber/) Mehr anzeigen



Mehr „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte

Bewirb diesen Beitrag für 29 €, um bis zu 6.500 Personen zu erreichen.

800 erreichte Personen

Beitrag bewerben



7

13 Kommentare · 3 mal geteilt

Gefällt mir

Komentieren

Teilen

Buffer

800 Erreichte Personen

37 „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und geteilte Inhalte

16 „Gefällt mir“-Angaben	7 Zum Beitrag	9 Zu geteilten Inhalten
------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

16 Kommentare	13 Zum Beitrag	3 Zu geteilten Inhalten
-------------------------	--------------------------	-----------------------------------

5 Geteilte Inhalte	4 Zum Beitrag	1 Zu geteilten Inhalten
------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

80 Klicks auf Beiträge

20 Fotoaufrufe	0 Klicks auf Links	60 Andere Klicks
--------------------------	------------------------------	----------------------------

NEGATIVES FEEDBACK

0 Beitrag verbergen	0 Alle Beiträge verbergen
0 Als Spam melden	0 Seite gefällt mir nicht mehr

Seiten im Auge behalten

Vergleiche die Leistung deiner Seite und Beiträge mit ähnlichen Seiten auf Facebook.

Seiten hinzufügen

Reaktionen, Kommentare und geteilte Inhalte

Seite	„Gefällt mir“-Anga	Von letzter Woche	Beiträge in dieser	Interaktion diese Woche
1  Katrin Hill - online wach...	9,3K 	▲0,4%	6	642 
2  Katharina Lewald	2K 	▲1,1%	6	135 
3  Podcast-Helden	1,6K 	▲0,6%	8	35 
4  Abenteuerhomeoffice	772 	▲0,5%	22	55 
DU 5  Marketing-Zauber	745 	▲0,4%	13	120 
6  Simone Abelmann / Web...	612 	▲0,3%	4	23 

Bleibe mit den Seiten, die du im Auge behalten möchtest, auf dem Laufenden.

Erhalte mehr „Gefällt mir“-Angaben

Weitere Seiten anzeigen

Facebook



Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-
Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der
Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

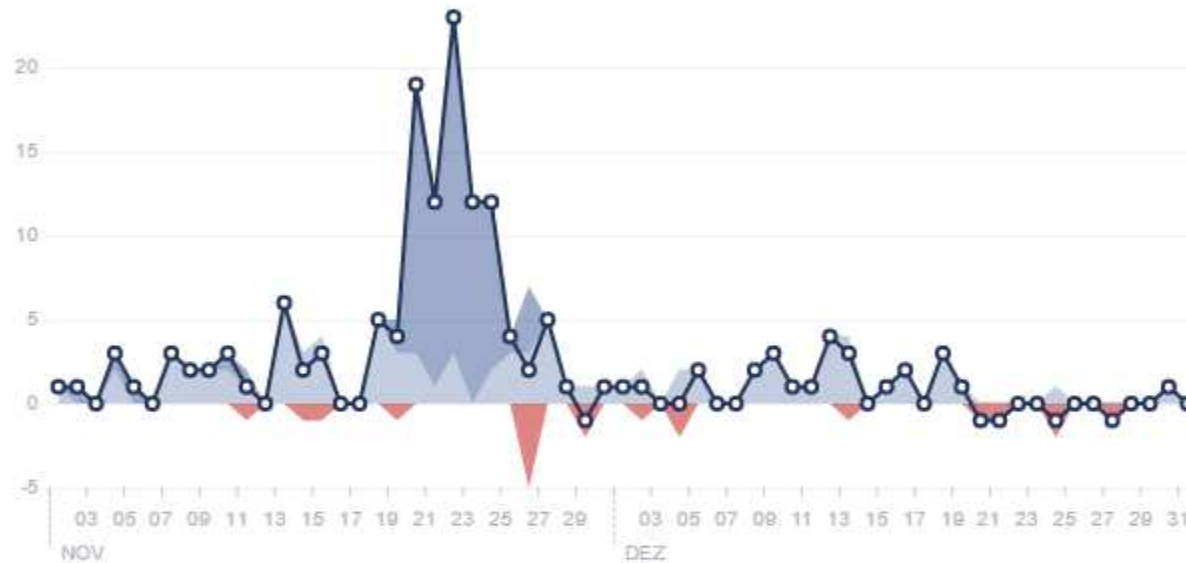
API

„Gefällt mir“-Angaben (netto)

Diese Kennzahl ergibt sich aus neuen „Gefällt mir“-Angaben abzüglich „Gefällt mir nicht mehr“-Angaben.

■ Gefällt mir nicht mehr
 ■ Organische „Gefällt mir“-Angaben
 ■ Bezahlte „Gefällt mir“-Angaben

— „Gefällt mir“-Angaben (netto)

**BENCHMARK**

Vergleiche die Entwicklung deiner durchschnittlichen Performance über einen spezifischen Zeitraum hinweg.

Gefällt mir nicht mehr

Organische „Gefällt mir“-
AngabenBezahlte „Gefällt mir“-
Angaben ⓘ„Gefällt mir“-Angaben
(netto)**Möchtest du mehr „Gefällt mir“-Klicks erhalten?**

Erstelle eine Werbeanzeige, damit mehr Personen deine Seite mit „Gefällt mir“ markieren.

Seite hervorheben

Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

API

Die täglichen Daten werden in der Zeitzone „Pacific Time“ erfasst.

1 W 1 M 1 Q

Beginn:

1.11.2016

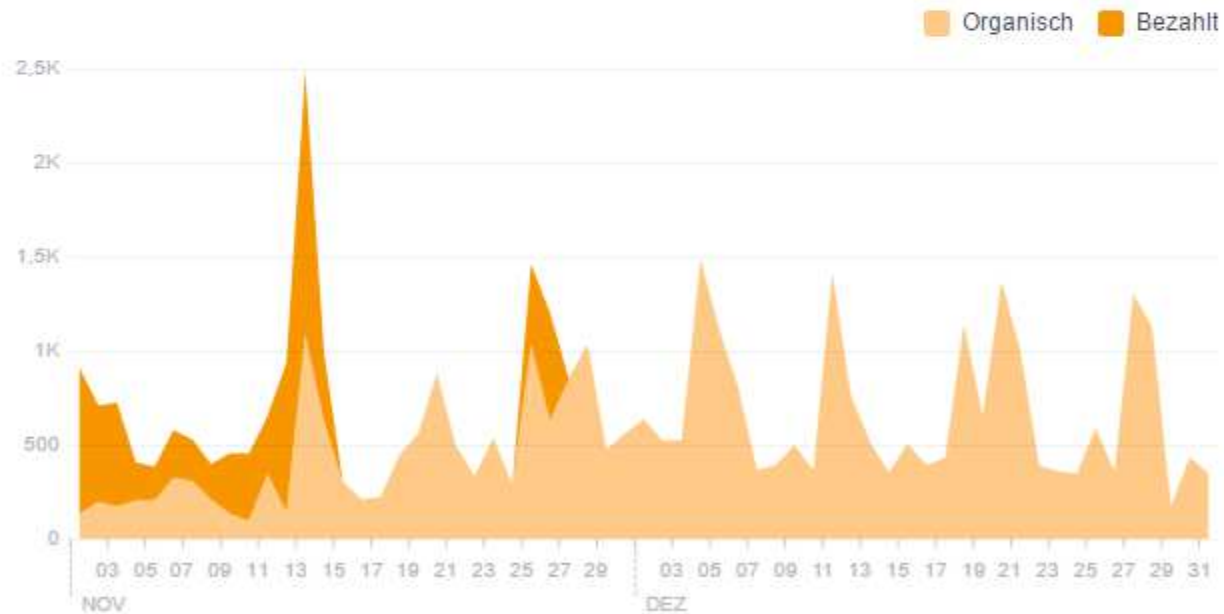
Ende:

31.12.2016



Beitragsreichweite

Die Anzahl der Personen, denen deine Beiträge gezeigt wurden.



BENCHMARK

Vergleiche die Entwicklung deiner durchschnittlichen Performance über einen spezifischen Zeitraum hinweg.

Organisch

Bezahlt

Reaktionen, Kommentare und geteilte Inhalte

Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

API

03 05 07 09 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29 NOV 03 05 07 09 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29 31 DEZ

Reaktionen

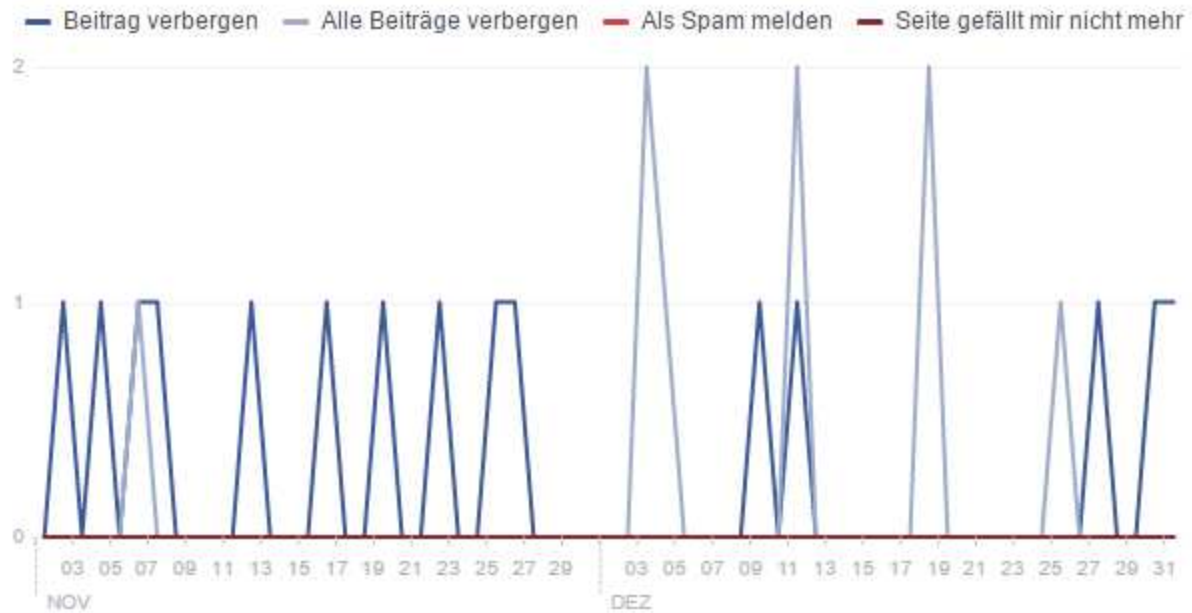
„Gefällt mir“-Angaben und weitere Möglichkeiten, wie andere Personen auf deine Seitenbeiträge reagieren können.



Verborgene Beiträge, als Spam gemeldet, „Gefällt mir nicht mehr“

Verborgene Beiträge, als Spam gemeldet, „Gefällt mir nicht mehr“

Diese Handlungen führen dazu, dass du weniger Personen erreichst.



BENCHMARK

Vergleiche die Entwicklung deiner durchschnittlichen Performance über einen spezifischen Zeitraum hinweg.

Beitrag verbergen

Alle Beiträge verbergen

Als Spam melden

Seite gefällt mir nicht mehr

Übersicht

Promotions

„Gefällt mir“-Angaben

Reichweite

Seitenaufrufe

Handlungen auf der Seite

Beiträge

Veranstaltungen

Videos

Personen

In der Nähe

Nachrichten

API

Die täglichen Daten werden in der Zeitzone „Pacific Time“ erfasst.

1 W 1 M 1 Q

Beginn:

12.12.2016

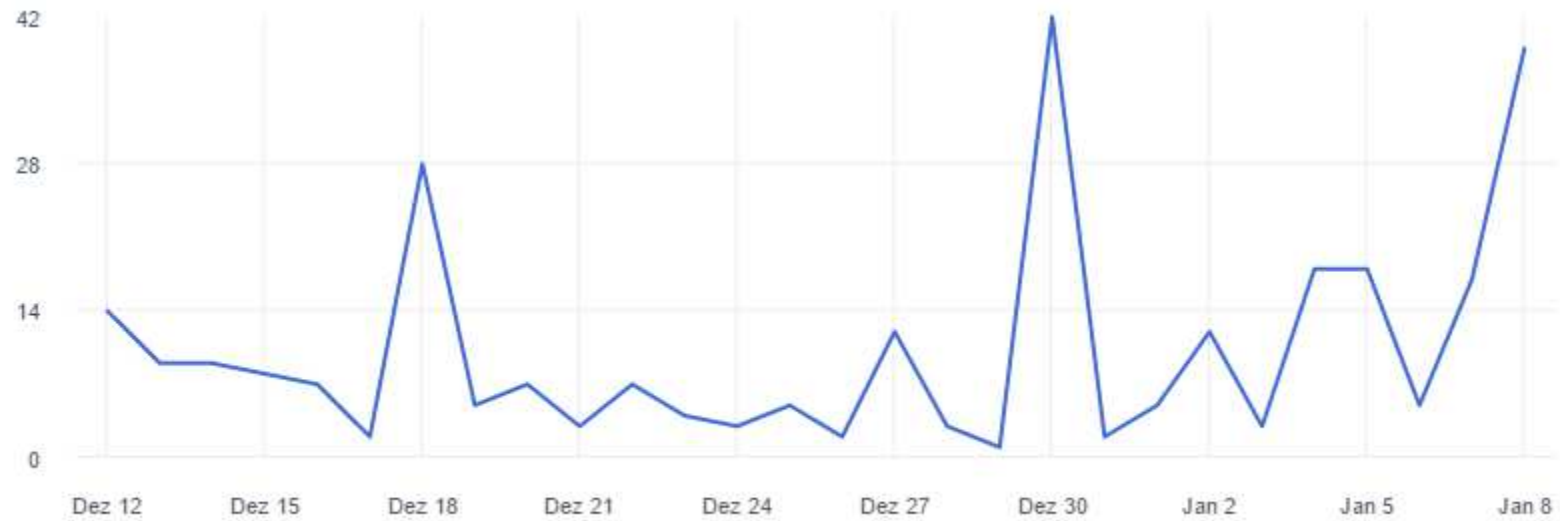
Ende:

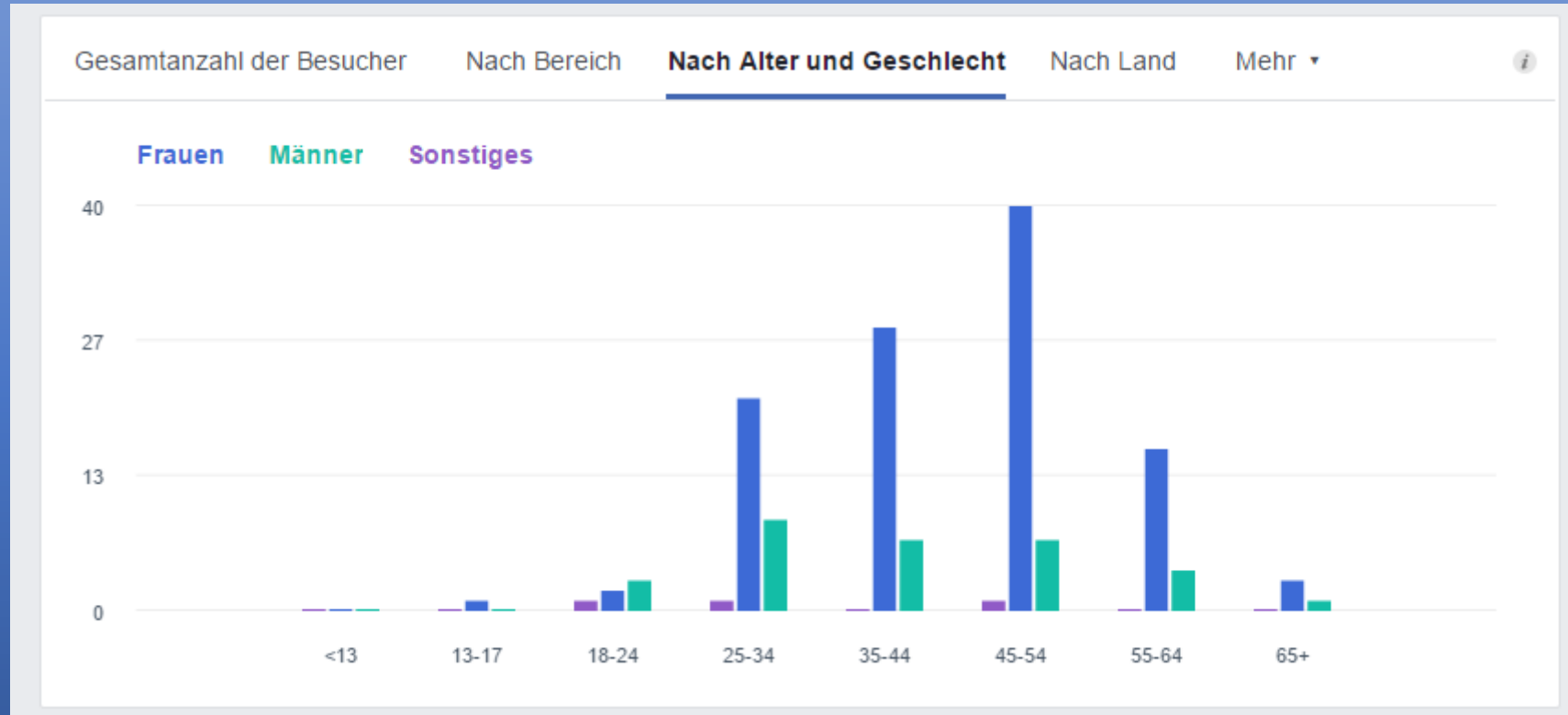
8.1.2017



Gesamtaufrufe Nach Bereich

Aufrufe insgesamt





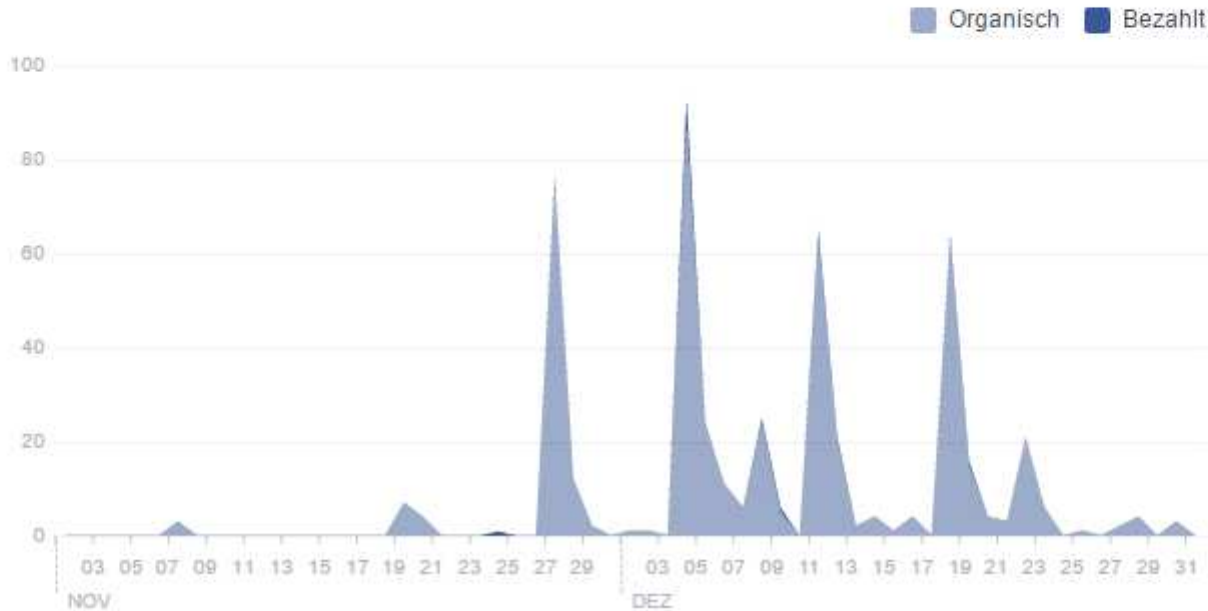
- Übersicht
- Promotions
- „Gefällt mir“-Angaben
- Reichweite
- Seitenaufrufe
- Handlungen auf der Seite
- Beiträge
- Veranstaltungen
- Videos**
- Personen
- In der Nähe
- Nachrichten
- API



10-sekündige Aufrufe: 493

Organisch gegen Bezahlt ▾

So oft wurden die Videos auf deiner Seite mehr als 10 Sekunden lang angesehen (von 1. November 2016 bis 31. Dezember 2016). Wenn ein Video kürzer als 10 Sekunden ist, werden die Personen gezählt, die es zu 97 % gesehen haben.



BENCHMARK
Vergleiche die Entwicklung deiner durchschnittlichen Performance über einen spezifischen Zeitraum hinweg.

Organisch

Bezahlt

Top-Videos

→] Videosammlung

Die am meisten für mindestens 3 Sekunden angesehenen Videos auf deiner Seite, die zwischen 14. Dezember 2016 und 11. Januar 2017 gepostet wurden.

Veröffentlicht	Video	Zielgruppe	Reichweite	Aufrufe
18.12.2016 19:00	 #FragMichWas am 4. Advent - Stellt mir Eure Fragen zu Marketing und Social Media :)		1,4K 	220 
22.12.2016 12:28	 Gerhard Schröder von K3 ist für mich Anlaufstelle Nummer 1 für Video-Know-how. Ich habe schon viele Vorträge von		223 	34 
22.12.2016 12:41	 2017 - definitiv das Video-Jahr auf Facebook! https://www.facebook.com/marismith/videos/101540570321		194 	23 

- Übersicht
- Promotions
- „Gefällt mir“-Angaben
- Reichweite
- Seitenaufrufe
- Handlungen auf der Seite
- Beiträge
- Veranstaltungen
- Videos
- Personen**
- In der Nähe
- Nachrichten
- API

Deine Fans Erreichte Personen Interagierende Personen

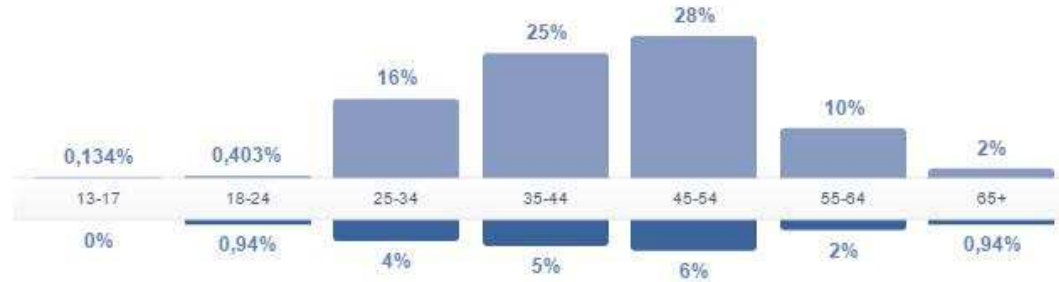
Die Personen, denen deine Seite gefällt

Frauen

80%
Deine Fans

Männer

19%
Deine Fans



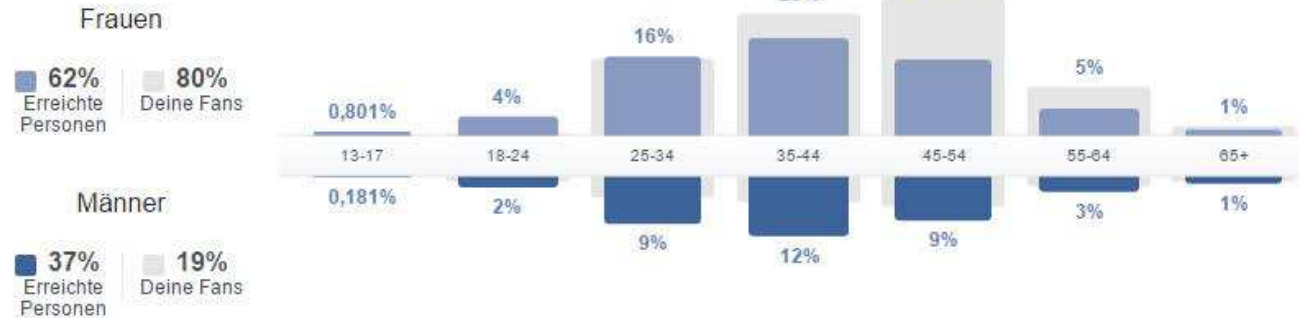
Land	Deine Fans	Stadt	Deine Fans	Sprache	Deine Fans
Deutschland	652	Dortmund	41	Deutsch	706
Österreich	41	Berlin	33	Englisch (US)	12
Schweiz	18	München, Bayern	28	Englisch (UK)	10
Italien	10	Wien, Österreich	19	Italienisch	6
Spanien	8	Köln	18	Arabisch	2
Portugal	3	Essen	17	Spanisch (Spanien)	2
Vereinigtes Königreich	2	Bochum	14	Portugiesisch (Portugal)	2
Rumänien	2	Hamburg	13	Kroatisch	1
Vereinigte Staaten von...	1	Brandenburg	10	Ungarisch	1
Ungarn	1	Stuttgart, Baden-Würt...	9	Portugiesisch (Brasilien)	1

Mehr anzeigen

- Übersicht
- Promotions
- „Gefällt mir“-Angaben
- Reichweite
- Seitenaufrufe
- Handlungen auf der Seite
- Beiträge
- Veranstaltungen
- Videos
- Personen**
- In der Nähe
- Nachrichten
- API

Deine Fans **Erreichte Personen** Interagierende Personen

Die Anzahl der Personen, denen dein Beitrag in den vergangenen 28 Tagen bereitgestellt wurde.



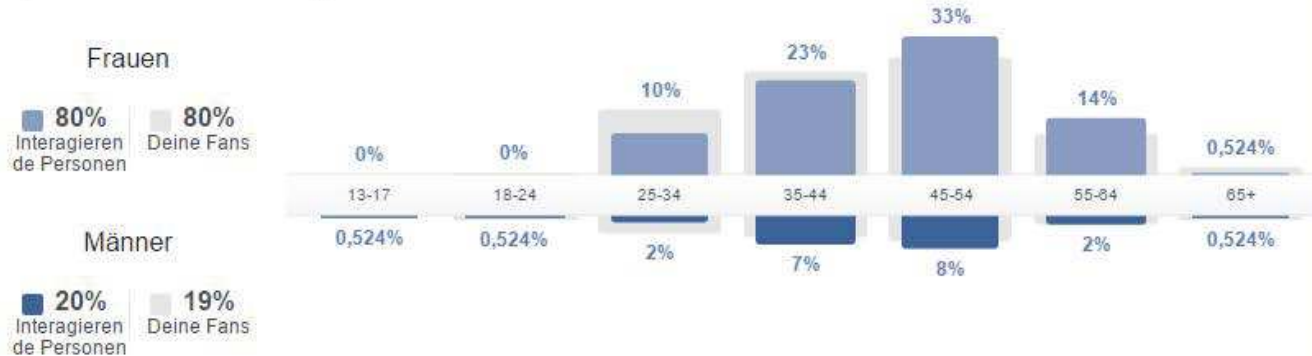
Land	Erreichte Per...	Stadt	Erreichte Per...	Sprache	Erreichte Per...
Deutschland	7.356	Dortmund	417	Deutsch	8.141
Österreich	728	Berlin	357	Englisch (US)	350
Schweiz	261	München, Bayern	285	Englisch (UK)	164
Spanien	59	Wien, Österreich	260	Französisch (Frankreich)	28
Vereinigtes Königreich	57	Hamburg	248	Spanisch	25
Vereinigte Staaten von...	43	Köln	200	Holländisch	23
Niederlande	34	Düsseldorf	143	Spanisch (Spanien)	22
Italien	31	Hannover	139	Italienisch	19
Frankreich	31	Bochum	131	Türkisch	11
Australien	17	Essen	119	Polnisch	10

Mehr anzeigen

- Übersicht
- Promotions
- „Gefällt mir“-Angaben
- Reichweite
- Seitenaufrufe
- Handlungen auf der Seite
- Beiträge
- Veranstaltungen
- Videos
- Personen**
- In der Nähe
- Nachrichten
- API

Deine Fans | **Erreichte Personen** | **Interagierende Personen**

Personen, die deine Beiträge kommentiert, geteilt oder mit „Gefällt mir“ markiert haben oder in den vergangenen 28 Tagen mit deiner Seite interagiert haben.



Land	Interagierend...	Stadt	Interagierend...	Sprache	Interagierend...
Deutschland	162	Dortmund	17	Deutsch	183
Österreich	15	Berlin	10	Englisch (US)	5
Schweiz	6	Essen	9	Arabisch	1
Spanien	2	München, Bayern	8	Englisch (UK)	1
Frankreich	1	Castrop-Rauxel	5	Spanisch	1
Vereinigtes Königreich	1	Bochum	5	Portugiesisch (Portugal)	1
Malaysia	1	Wien, Österreich	4	Türkisch	1
Portugal	1	Hamburg	4		
Thailand	1	Bremen	3		
Türkei	1	Köln	3		

Mehr anzeigen

- Übersicht
- Promotions
- „Gefällt mir“-Angaben
- Reichweite
- Seitenaufrufe
- Handlungen auf der Seite
- Beiträge
- Veranstaltungen
- Videos
- Personen
- In der Nähe**
- Nachrichten
- API

Erfahre mehr über die Personen in der Nähe deines Unternehmens



Aktivitäten und Hauptzeiten

Bediene dich der Informationen zu den Hauptzeiten deiner Kunden und triff so smarte Entscheidungen zu deinen Öffnungszeiten und mehr. Infos anzeigen.



Demografische Daten

Erfahre mehr über das Alter, Geschlecht und die Anreisewege deiner Kunden in der Nähe deines Unternehmens und informiere so entsprechend die Abteilungen für Marketing und Services. Infos anzeigen



Leistung der Werbeanzeige

Sieh dir an, ob deine Werbeanzeigen Personen in der Nähe deines Unternehmens erreicht haben. Infos anzeigen.

Wähle eine Region und Zeitspanne aus, um mehr über die Gegend deines Unternehmens zu erfahren.

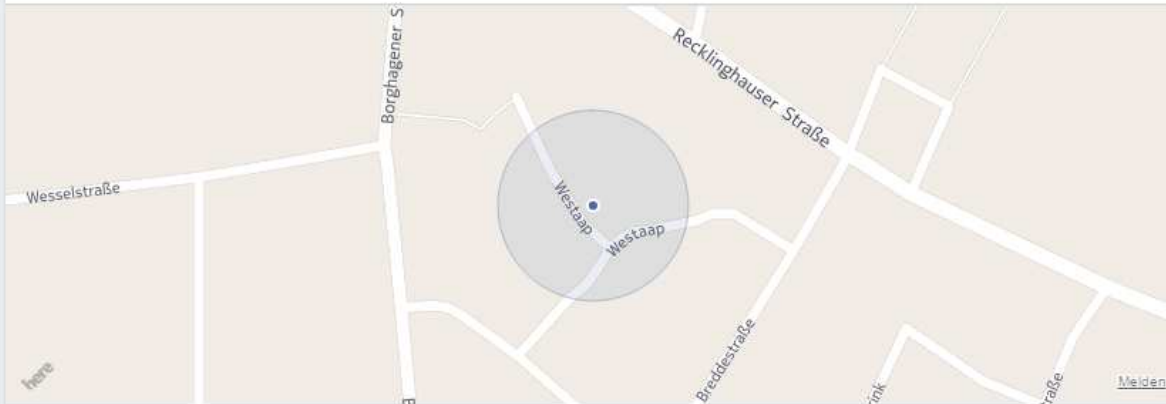
Alle Daten sind anonym. Mehr dazu.

Datumsbereich

1 Wo. 1 Mo. 1 Quartal

Region

50 m 44581



Personen in der Nähe

— Diesen Monat
— Letzten Monat



Die größte Altersgruppe ist **35-44**.

Belebteste Zeiten

21:00 – 22:00
Tageszeit


Samstag
Wochentag

Heb dein Unternehmen für Personen in der Nähe hervor

160.000 Personen auf Facebook befinden sich in einem Umkreis von 10 Kilometer Kilometern deines Unternehmens

[Lokales Unternehmen hervorheben](#)

Wähle eine Region und Zeitspanne aus, um mehr über die Gegend deines Unternehmens zu erfahren.

 Alle Daten sind anonym. [Mehr dazu](#).

Datumsbereich

1 Wo. 1 Mo. 1 Quartal

Region

50 m 44581



Personen in der Nähe

— Dieses Quartal
— Letztes Quartal



Die größte Altersgruppe ist **25-34**.

Belebteste Zeiten

17:00 – 18:00

Tageszeit

Freitag

Wochentag

Heb dein Unternehmen für Personen in der Nähe hervor

160.000 Personen auf Facebook befinden sich in einem Umkreis von 10 Kilometern deines Unternehmens

[Lokales Unternehmen hervorheben](#)

Leistung der Werbeanzeige

Vergleiche deine Werbeausgaben mit dem Prozentsatz der Personen auf Facebook im Postleitzahlenbereich 44581, die deine Werbeanzeigen auf Facebook gesehen haben. Mehr dazu.

— Der Prozentsatz der Personen in der Nähe, die deine Werbeanzeigen gesehen haben ⓘ



— Ausgebener Betrag ⓘ



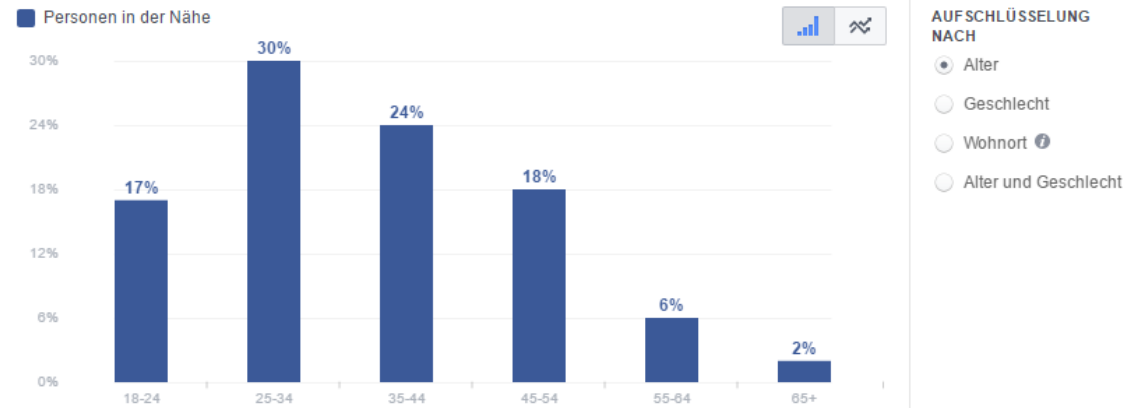
AKTIVE WERBEANZEIGEN (0)

In der Zeit vom 12. Oktober 2016 bis 11. Januar 2017 gab es für diese Seite keine aktiven Werbeanzeigen. Du kannst alle deine Werbeanzeigen im Werbeanzeigenmanager ansehen.



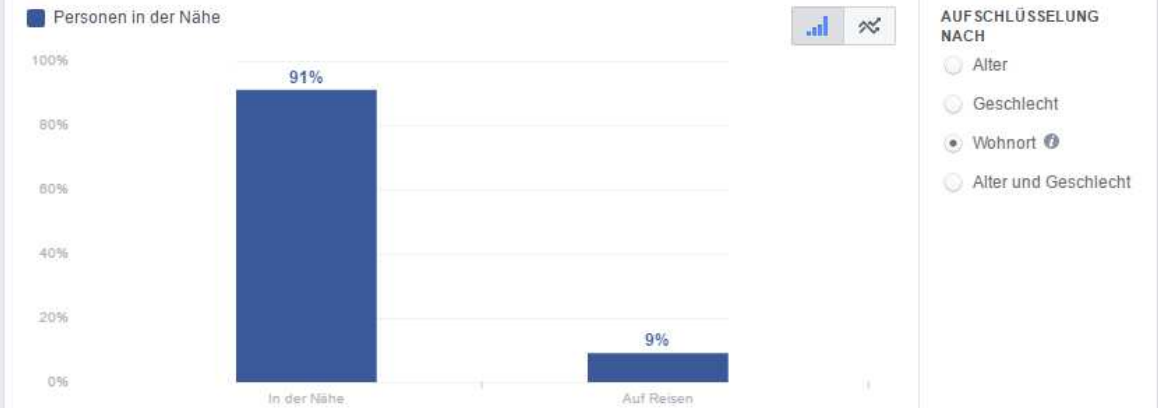
Demografie

Das Alter, Geschlecht und der Wohnort der Personen auf Facebook im Postleitzahlenbereich 44581 im letzten Quartal. Mehr dazu.



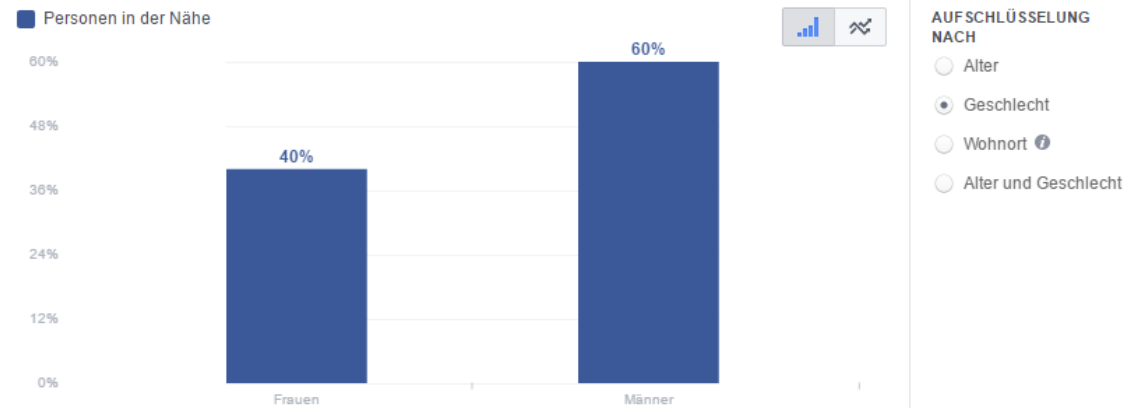
Demografie

Das Alter, Geschlecht und der Wohnort der Personen auf Facebook im Postleitzahlenbereich 44581 im letzten Quartal. Mehr dazu.



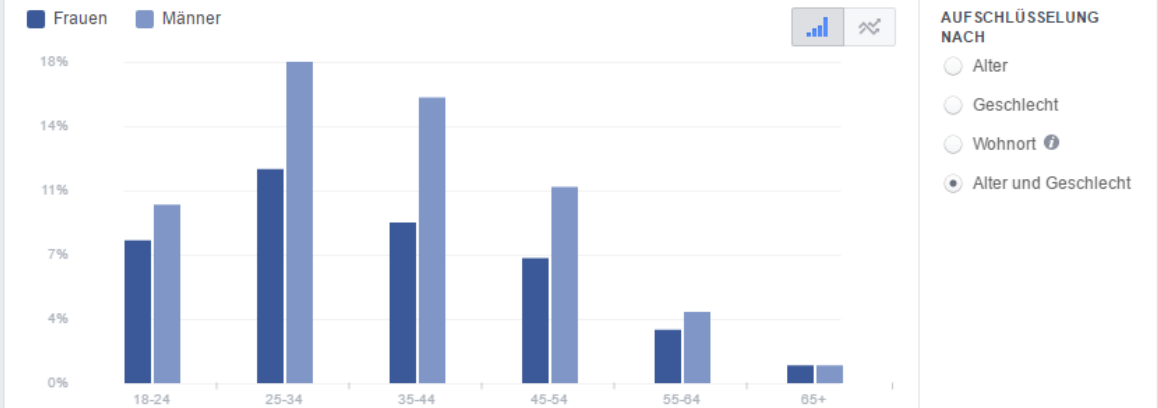
Demografie

Das Alter, Geschlecht und der Wohnort der Personen auf Facebook im Postleitzahlenbereich 44581 im letzten Quartal. Mehr dazu.



Demografie

Das Alter, Geschlecht und der Wohnort der Personen auf Facebook im Postleitzahlenbereich 44581 im letzten Quartal. Mehr dazu.



Seite Nachrichten Benachrichtigungen 8 **Statistiken** Beitragsoptionen

Übersicht
Promotions
„Gefällt mir“-Angaben
Reichweite
Seitenaufrufe
Handlungen auf der Seite
Beiträge
Veranstaltungen
Videos
Personen

Über uns Werbeanzeige erstellen Seite erstellen Entwickler Karriere Datenschutz Cookies D
In der Nähe

Nachrichten
Deutsch English (US) Türkçe Polski Italiano Română Français (France) Русский العربية Español Portugu
API

Letzte 28 Tage ▾
Heute
Gestern
Letzte 7 Tage
Letzte 28 Tage

insgesamt
Januar

Unterhaltungen insgesamt ▼33%

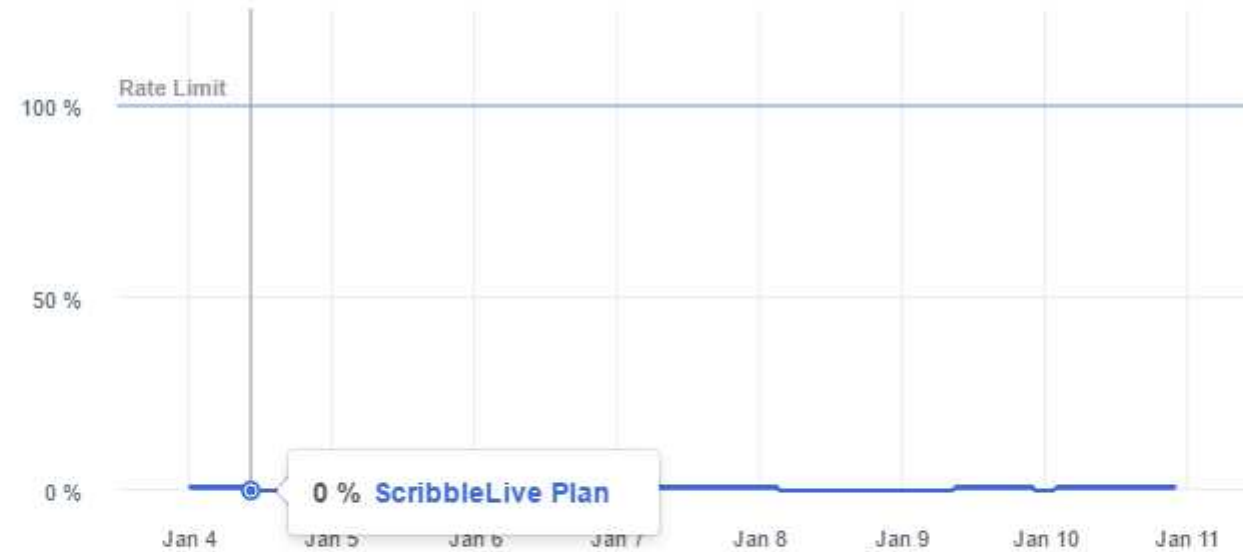


[Übersicht](#)[Promotions](#)[„Gefällt mir“-Angaben](#)[Reichweite](#)[Seitenaufrufe](#)[Handlungen auf der Seite](#)[Beiträge](#)[Veranstaltungen](#)[Videos](#)[Personen](#)[In der Nähe](#)[Nachrichten](#)

Pages API Rate Limit

0 % [ScribbleLive Plan](#) ✓

Letzte 7 Tage ↕

[API](#)[Über uns](#)[Werbeanzeige erstellen](#)[Seite erstellen](#)[Entwickler](#)[Karriere](#)[Datenschutz](#)[Cookies](#)[Datenschutzinfo](#) ▶[Impressum/Nutzungsbedingungen](#)[Hilfe](#)

Stellt mir Eure Fragen!

Im Chat oder per Audio