

Social Media Infographics

Bron: internet



Beleid

Lijst met beleidslijnen en beleidsuitspraken.

Begrippenkader

De definitie van Social media volgens Talitha: "Social media is het geheel van afgebakende omgevingen (platforms op internet) waar mensen open of gesloten persoonlijke data met elkaar delen."

De definitie van social media op Wikipedia: Sociale media (Engels: Social media) is een verzamelbegrip voor online platformen waar de gebruikers, zonder of met minimale tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Er is sprake van interactie en dialoog tussen de gebruikers onderling.

Kaplan en Haenlein definiëren social media als: "een groep internetapplicaties die gebruikmaken van de ideologie en de technologie van Web 2.0 en de creatieve uitwisseling van User Generated Content". [1][2] Onder de noemer social media worden onder andere weblogs, fora, social netwerken als Hyves, Facebook en LinkedIn en diensten als Twitter geschaard. Sinds 2011 is er ook Google+ op de markt.

Begrippen (marketing) Kanaal (sociaal) Medium (internet) Platform

Functies van Social Media
Opbouwen van relaties
Virale marketing
Product ontwikkeling
Verbetering van werkzaamheden
Merk opbouwen

Inhoudsvormen van Social Media
Blog
Chat
SMS
Mail
Tweet
Skypen
Film/Video
Verhalen
Foto's

Referentiedocumenten

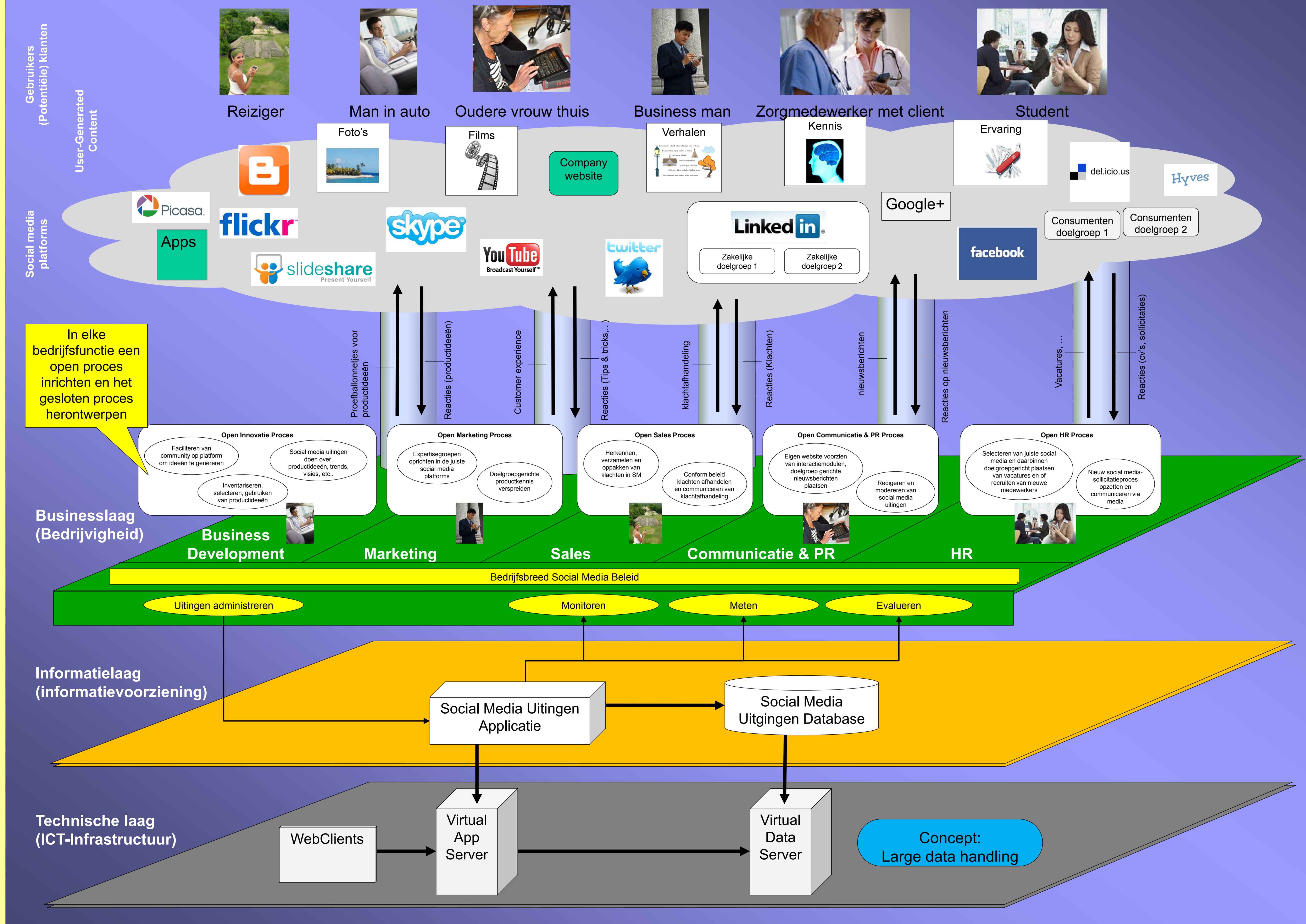
- Trends & Analyses Social Media
- Directievisie op Social Media
- Aanvalsplan voor implementatie
- Ik en Social Media (cultuurprogramma voor de medewerker)
- Beleidsdocumenten gebruik Social Media

Plaats hier de documenten waarin wordt verwezen naar deze poster of plaats hier de documenten die een uitwerking zijn van wat op de poster wordt voorgesteld.

Gebruikerslicentie:
U verkrijgt een gebruikslicentie van deze Dragon1 Architecture View Layout indien u beschikt over dit documentenlicentie. U mag deze viewlayout geheel aanpassen qua kleur, vorm en structuur voor uw eigen niet-commerciële gebruik. De koprechten en auteursrechten blijven bij Paauwe Group liggen. Indien het logo van Dragon1 niet zichtbaar is op de poster, dient er wel een tekstuur verwijzing naar Dragon1 zichtbaar te zijn als zijnde de bron van dit documentlicentie.
U mag dit documentlicentie alleen geheel of gedeeltelijk gebruiken indien u in overeenstemming met deze gebruikslicentie. Indien u niet akkoord gaat u het bestand te verwijderen zodat u er niet mee over beschikt. U kunt de gebruikslicentie niet doorgeven of doorverkopen aan anderen.

De integratie van Social Media in een onderneming

Hoe beter social media uitingen gecontroleerd plaatsvinden, des te beter kan de organisatie er haar voordeel mee doen!



Belanghebbenden

- Bestuur
- Directie
- Klanten
- Medewerkers
- Managers

Identiteit, missie en visie van de onderneming

De organisatie doet zo transparant mogelijk haar zaken en doet wat ze zegt.

Uitgangspunten en Randvoorwaarden

- Steeds meer klanten en medewerkers maken gebruik van social media om hun ervaringen, kennis, verhalen, foto's en films met elkaar te delen.
- Een organisatie kan door monitoring op social media uitingen er voordeel van hebben. Een van de voordelen is kostenbesparing.
- Social media uitingen van medewerkers mogen nooit ten nadele van de organisatie zijn.

Doelen Business Development

- Communityvorming: samen met klant ontwikkelen van nieuwe of vernieuwde producten en diensten.
- Marketing Research: trendwatching, behoeften signaleren

Doelen Marketing

- Mond-op-mond-reclame bevorderen
- Link building / footprints: sporen achterlaten op internet
- Marktonderzoek: we willen weten wat mensen wel en niet goed vinden aan producten, productreviews
- Kennisdeling: gebruiksinstructies, FAQ's
- Zoekmachineoptimalisatie voor corporate website

Doelen Sales

- Relatiebeheer
- Leadgeneratie
- After sales: klantvragen beantwoorden, klachtenafhandeling
- Gerichte promoties doen t.b.v. productintroducties voor de verschillende doelgroepen.

Doelen Communicatie & PR

- Imagoboodschappen over het bedrijf of de onderneming direct en indirect versturen.
- Naamsbekendheid organisatie verhogen

Doelen HR

- Werving en selectie
- Optimaliseren van interne communicatie medewerkers

Strategie (doelen, doelstellingen, aanpak) per kwaliteitsaspect (QA)

- Draag zorg in de organisatie voor beleid op social media uitingen
- Train mensen in het schrijven voor internet en copy writing
- Draag zorg een softwareapplicatie en database waarmee centraal alle social media uitingen worden uitgestuurd en opgeslagen
- Kijken naar de impact of vervolgcities (op basis van de verzamelde data)

Programma van Eisen (User, Business & IT Requirements)

- De social media uitingen-applicatie dient op elk medium, kanaal of platform uitingen te kunnen posten, dan wel in te lezen.
- De ICT-infrastructuur moet big data kunnen 'handlen'.
- De database voor social media uitingen-opslag moet zeer schaalbaar zijn.

Informatie

Titel: Social media 2.0, wat is dat?
Doel: Implementatie concept Social media in onderneming
Doelgroep: Management
Naam (soort) visualisatie: Conceptschets
Naam (soort) view: Blauwdruk
Naam (soort) model: conceptenmodel
Situatie: TO-BE
Beschouwingniveau: Conceptueel
Auteur: Talitha Paauwe
Versie: 1.0
Status: definitief
Datum: 1 nov. 2011

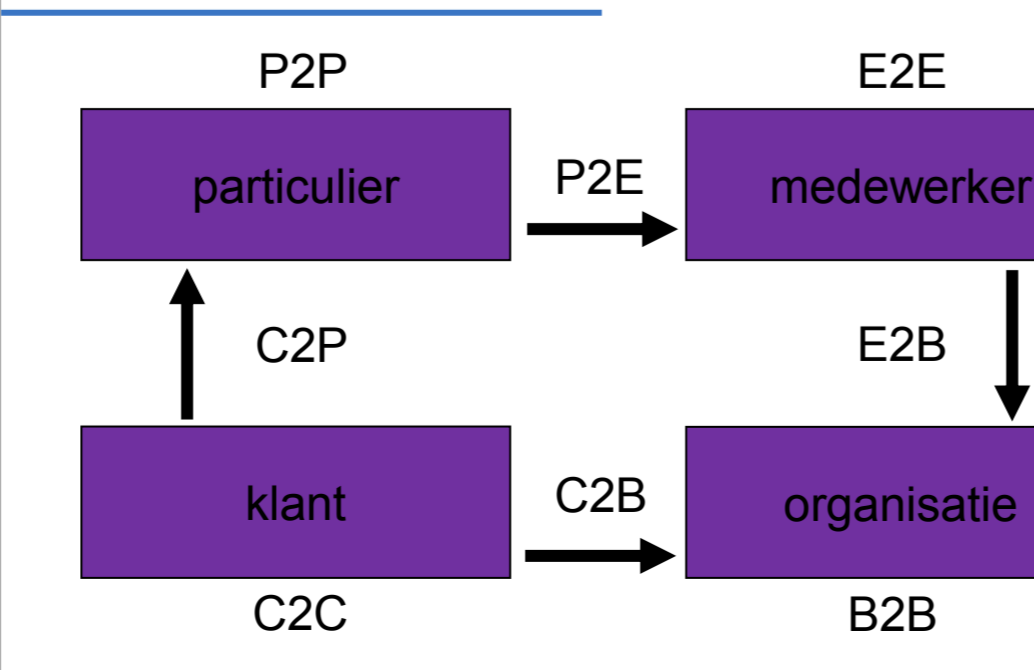
Communicatieboodschap

Deze poster toont wat u als organisatie moet inrichten om ervoor te zorgen dat uw organisatie maximaal gebruik maakt van social media. De poster laat zien dat elk bedrijfsproces mogelijk dient te worden herontworpen voor optimale inzet van social media. Het beter je social media uitingen gecontroleerd laat plaatsvinden, des te meer kan de organisatie hier haar voordeel mee doen.

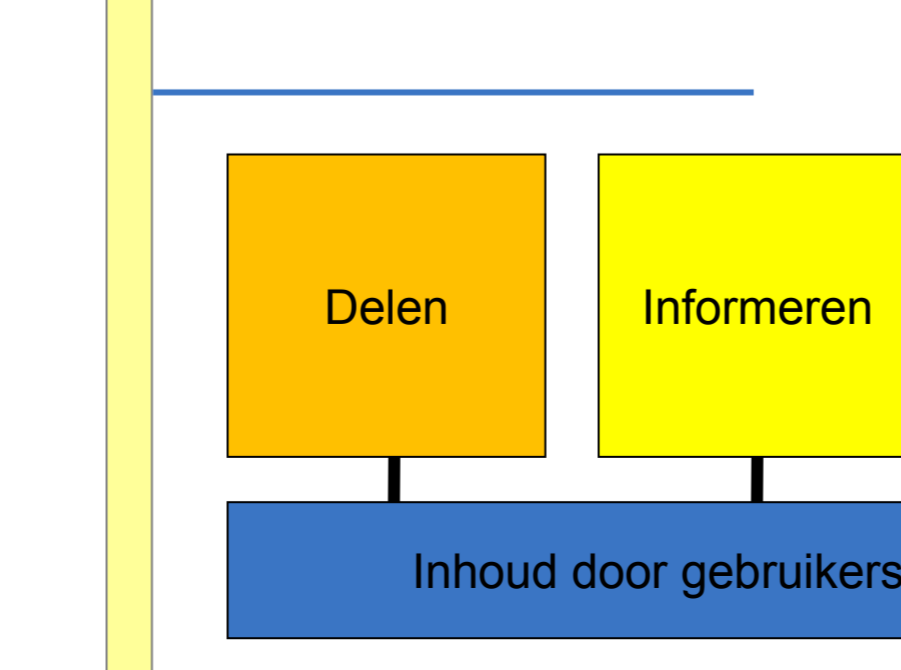
Om gecontroleerd social media uitingen te laten plaatsvinden dienen op de vier lagen de volgende zaken te worden ingericht:

- Markt & Klant-laag: Gebruikmaken van bepaalde platforms wel en niet.
- Business-laag: Doelen, doelstellingen, aanpak en procedures opstellen, maken en afspreken (inclusief beleid en gedragscode 'Social Media uitingen').
- Informatie-laag: Softwareapplicatie en database voor centraal beheer, toezicht en controle op alle social media uitingen gedaan door medewerkers, klanten/relaties, prospects, concurrenten, etc.
- Technologie-laag: Webclients voor locatie- en tijdnafhankelijk toegang tot de SMU applicatie. Servers & Netwerken voor handling large datasets.

Omgevingsmodel (Upstream)



Social Media Functies



Legenda

