

Executive Summary

Online Social Networks gehören zu den am schnellsten wachsenden Plattformen im Internet und verfügen dank ihrer hohen Userzahlen und Nutzungsintensität über zahlreiche betriebswirtschaftliche Nutzungspotentiale. Insbesondere im Marketing lassen sich die zahlreichen Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten innerhalb Online Social Networks effektiv nutzen um aktuelle und potentielle Kunden anzusprechen, weshalb sie eine wichtige Ergänzung zum klassischen Marketing-Mix darstellen.

Die wesentlichen Erfolgsfaktoren von Online Social Networks gegenüber traditionellen Marketingmassnahmen ruhen einerseits auf der unmittelbaren Kundennähe, welche durch die Interaktionsmöglichkeit zwischen Unternehmen und Benutzern von Online Social Networks zu Stande kommen. Andererseits ermöglicht die Netzwerkstruktur die Bildung von Beziehungsgeflechten, welche die Verbreitung von Informationen und Werbebotschaften schnell, transparent und grenzüberschreitend zulassen.

In sozialen Netzwerken spielt insbesondere die Kommunikationspolitik eine wesentliche Rolle, wobei die vier Elemente des Marketing-Mix innerhalb von Social Networks stark miteinander verknüpft sind und deshalb nicht immer vollständig voneinander losgelöst betrachtet werden können. Der Einsatz der klassischen Marketinginstrumente muss dabei aufgrund der Dynamik und Interaktivität von Online Social Networks entsprechend angepasst werden.

In Social Networks können sowohl marktökonomische, marktpsychologische als auch netzwerk-spezifische Marketing-Ziele verfolgt werden.

Je nach Charakter der zu verfolgenden Marketingziele kommen dabei unterschiedliche Marketingstrategien zum Einsatz. Die mächtigsten Strategien bilden dabei das Customer Relationship Management sowie das Word-of-Mouth Marketing. Durch den strategischen Einsatz des Customer Relationship Managements werden primär individuellen Beziehungen zwischen Unternehmen und Konsumenten gepflegt, womit insbesondere die Kundenloyalität sowie die Kundenbindung gefördert werden.

Der strategische Einsatz des Word-of-Mouth Marketing hingegen steigert die Bekanntheit und Reputation von Marken, Produkten oder Unternehmungen.