

### 3. Kommunikationspolitische Ziele



# Lernziele der Veranstaltung

---

Kapitel 3 systematisiert mögliche Werbeziele, d.h. wünschenswerte Wirkungen (Impact) kommunikationspolitischer Maßnahmen. Der Systematisierung solcher Zielarten gehen einige allgemeinere Ausführungen zu Werbezielen voran.

Lernziel: Kenntnis möglicher Werbewirkungen, die zugleich Arten von Werbezielen beinhalten.



## 3.1. Allgemeine Charakteristik von kommunikationspolitischen Zielen



# Allgemeine Charakteristik von Kommunikationszielen (I)

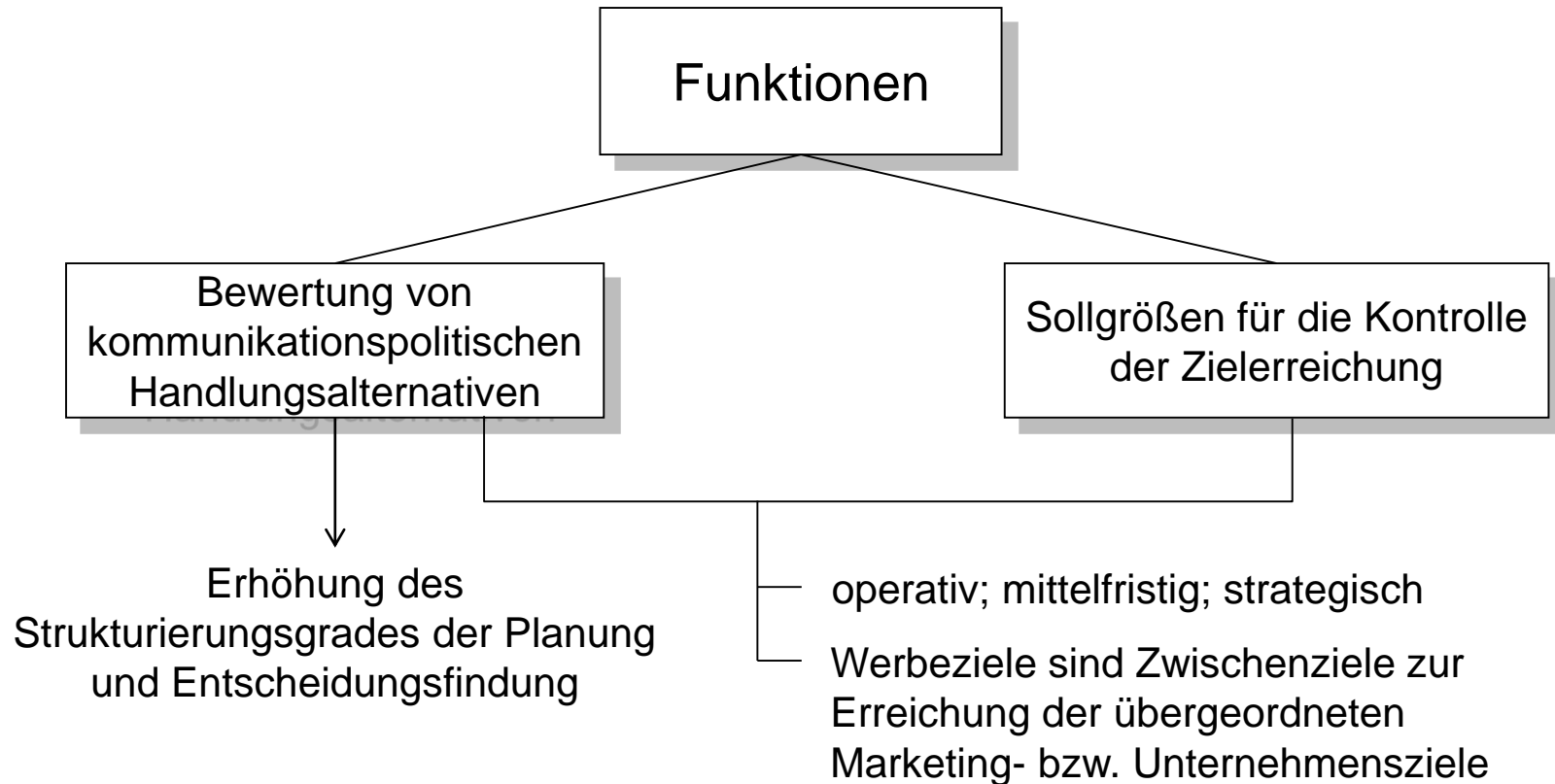
Kommunikationsziele beinhalten die aus Sicht des Senders wünschenswerten positiven Kommunikationswirkungen beim Empfänger: Kommunikationsziele reflektieren damit vor allem auf die Wirkung (Impact) von kommunikationspolitischen Maßnahmen (Strategien; Kampagne): Werbewirkungsziele.

Je stärker die Zielerreichung (geplante Werbewirkung = Soll-Größe; erreichte Werbewirkung = Ist-Größe), ist, desto effektiver ist die Werbung bzw. die kommunikationspolitische Maßnahme (Effektivität der Werbung).

Anhand der Zielbeiträge (geplanter Zielerreichungsgrad) lassen sich die kommunikationspolitischen Alternativen bewerten und eine Entscheidung treffen.



# Allgemeine Charakteristik von Kommunikationszielen (II)



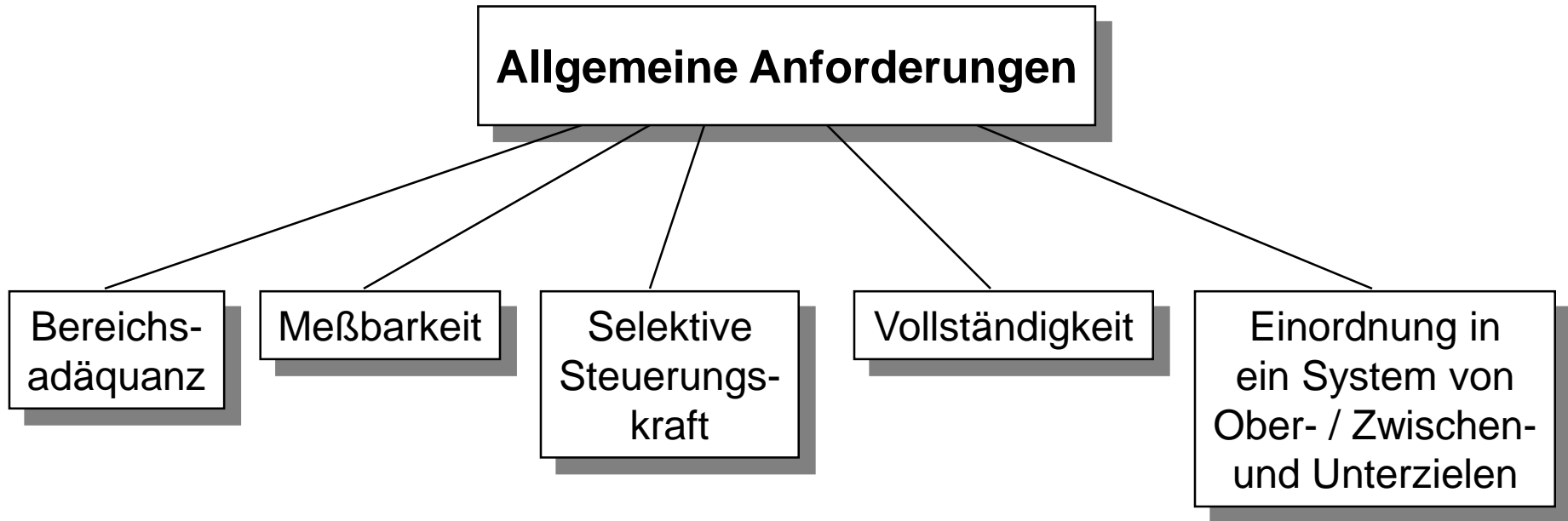
# Zeitbezug von Werbezielen

## Beispiel: Krankenversicherung

- strategisches Werbeziel: Positionierung der Marke als leistungsstarke Solidargemeinschaft.
- mittelfristiges Werbeziel: Erhöhung der Abschlussquote bei Berufseinsteigern: Vergrößerung der Solidargemeinschaft.
- kurzfristiges Werbeziel: Erhöhung der Markenbekanntheit unter den Schulabgängern im Jahr 2010.



# Formulierung von Werbezielen: Übersicht



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Die Bereichsadäquanz impliziert, dass die Zielerreichung nur durch Werbung bedingt sein darf. Dies führt zum Problem der Isolierung der Werbewirkung im Rahmen des Marketing-Mix im Bezug auf die Zielerreichung.

Beispiel: Das Ziel der Marktanteilsteigerung ist nicht bereichsadäquat, da der Marktanteil durch das gesamte Marketing-Mix eines Anbieters und nicht durch die Werbung beeinflusst wird.

Messbarkeit: Werbeziele müssen quantifizierbar und messbar sein (in welchem Umfang wurde das Werbeziel erreicht?).

Insbesondere bei verhaltensbezogenen Werbezielen besteht das Problem, dass diese Impact-Variablen explizit erhoben werden müssen (eigene Datenerhebung) und mitunter nur schwer methodisch messbar sind.





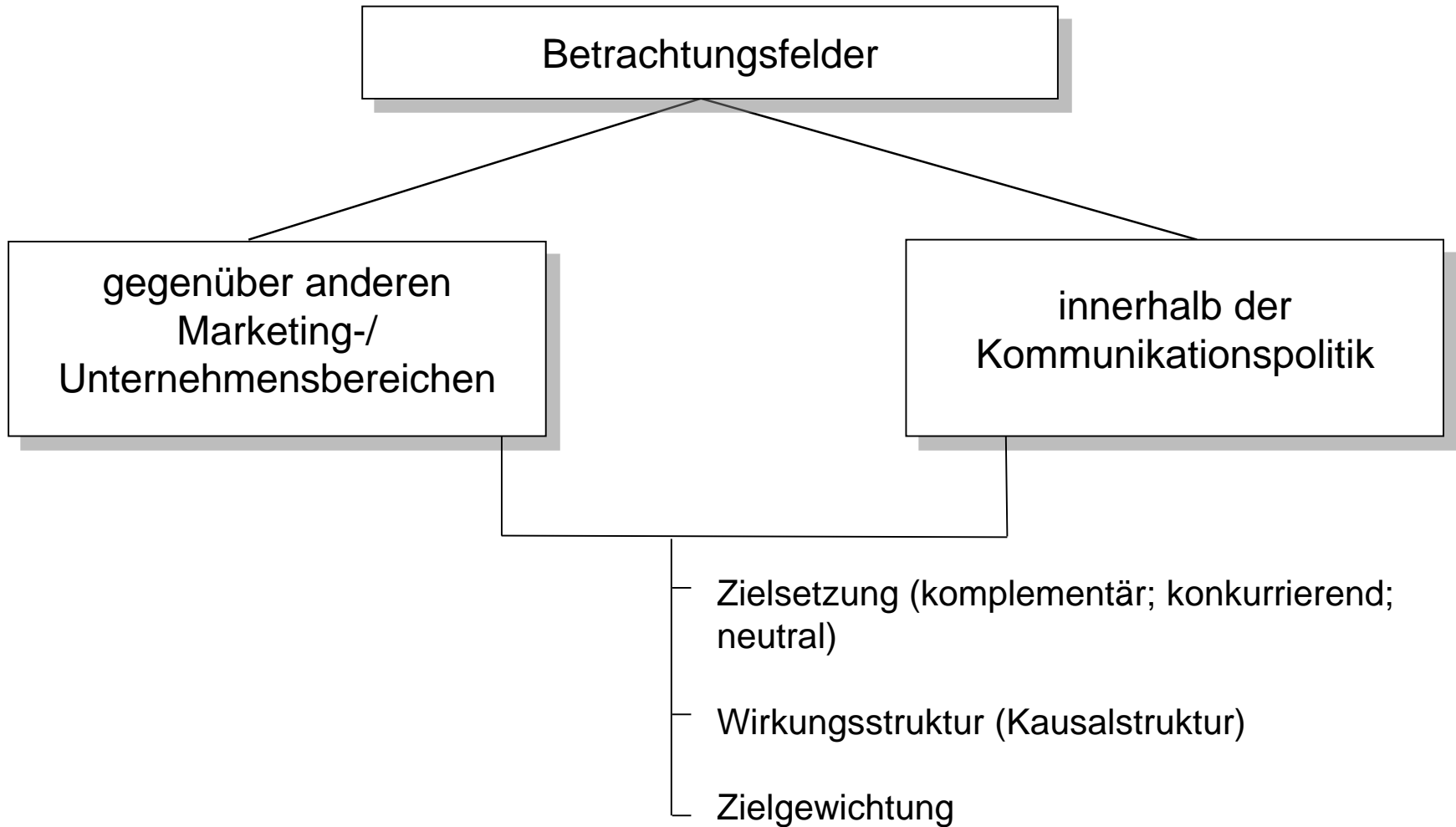
## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

selektive Steuerungskraft (Entscheidungs- und Steuerungsfunktion): Werbeziele sind nur sinnvoll formuliert, wenn die Alternativen in den Entscheidungsfeldern einen unterschiedlichen Zielbeitrag liefern, d.h. man kann die Entscheidungsalternativen anhand ihrer Zielbeiträge unterscheiden.

Vollständigkeit: Spezifizierung der Zielart, angestrebtes Ausmaß der Zielart, Zeitbezug, Objektbezug und Zielgruppenbezug (z.B.: Erhöhung der Bekanntheit (Zielart) der Marke X (Objektbezug) um 50% (Ausmaß) innerhalb eines Jahres (Zeitbezug) in der Zielgruppe X).



# Formulierung von Werbezielen: Einordnung von Werbezielen



# Erläuterungen zur vorausgegangenen Folie

Werbeziele müssen Relevanz für die Gesamtheit der übergeordneten Marketingziele besitzen (Widerspruchsfreiheit bzw. fördernde Wirkung) bzw. werden als bereichsspezifische Ziele (Zwischenziele) aus den übergeordneten Marketingzielen abgeleitet (Zielhierarchie).

Bei der Existenz mehrerer Werbeziele ist festzulegen, ob sie gleichwertig sind (gleiche Hierarchie), oder ob sie in einer Wirkungsstruktur (Ziel a beeinflusst Ziel b) stehen (Zielhierarchie: Zwischen- bzw. Unterziel).

Bei mehreren Werbezielen auf gleicher Ebene ist deren Wichtigkeit (Priorität) festzulegen (z.B. Erhöhung der Markenbekanntheit in Zielgruppe X vs. Verbesserung des Produktimages bei Zielgruppe Y: Welches Ziel ist wichtiger, wenn sich nicht alle Ziele gleichzeitig erfüllen lassen bzw. einander sogar widersprechen?)

## 3.2 Sequenzmodelle als Rahmen für die Ableitung kommunikations- politischer Ziele



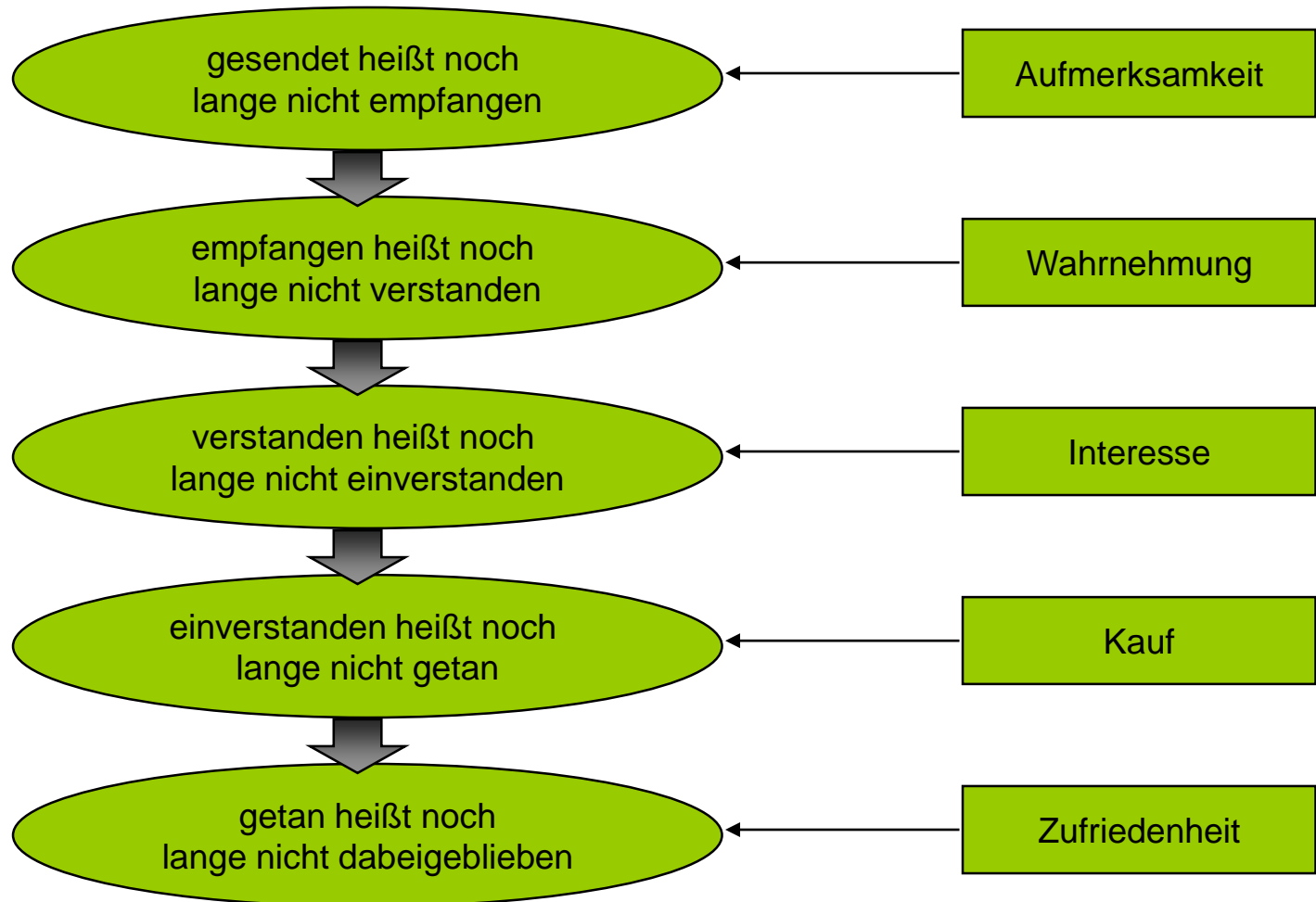
# Charakteristik von Sequenzmodellen (I)

Sequenzmodelle unterstellen eine (zeitliche; inhaltliche) Wirkungsstruktur von Werbezielen, die im Sinne von Stufen (Sequenzen) aufeinander aufbauen bzw. nacheinander folgen.

Sequenzmodelle definieren eine Phase im Kaufentscheidungsprozess, in der sich spezifische Werbewirkungen (Impacts) verorten lassen.

Im Folgenden sind einige Sequenzmodelle angeführt, wovon das sog. AIDA-Modell das „Urmmodell“ bildet. AIDA steht für die Abkürzungen attention (Aufmerksamkeit/Wahrnehmung), interest (Interesse), desire (Kaufwunsch), action (tatsächlicher Kauf).

# Stufenmodell der Werbewirkung: Schematische Darstellung



# Stufenmodelle der Werbewirkung

Autoren	Zielarten der Werbung auf Basis von Stufen im Kaufentscheidungsprozess					
	Stufe I	Stufe II	Stufe III	Stufe IV	Stufe V	Stufe VI
<b>Meyer</b>	Bekanntmachung	Information	Einstellung			Handlung
<b>AIDA- Regel nach Lewis</b>	Attention	Interest		Desire		Action
<b>Lavidge- Steiner</b>	Awareness	Knowledge	Linking	Preference	Conviction	Purchase
<b>Colley</b>	Awareness	Comprehensions	Conviction			Action
<b>Fischerkoesen</b>	Bekanntheit	Image	Nutzen (erwartet)	Präferenz		Handlung
<b>Seyffert</b>	Sinneswirkung	Aufmerksamkeits- wirkung	Vorstellungs- wirkung	Gefühls- wirkung	Gedächtnis- wirkung	Willenswirkung
<b>Kroeber- Riel</b>	Aufmerksamkeit	Affektive Handlung	Rationale Beurteilung	Kaufabsicht		Kauf
<b>McGuire</b>	Aufmerksamkeit	Kenntnis	Einverständnis mit der Schlussfolgerung	Behalten der neuen Einstellung		Verhalten auf Basis d. neuen Einstellung
<b>DAGMAR- Regel nach Batra et al.</b>	Unaware	Aware	Comprehension and Image	Attitude		Action

-Quelle: Anlehnung an Schweiger/ Schrattecker 2001



# Erläuterungen

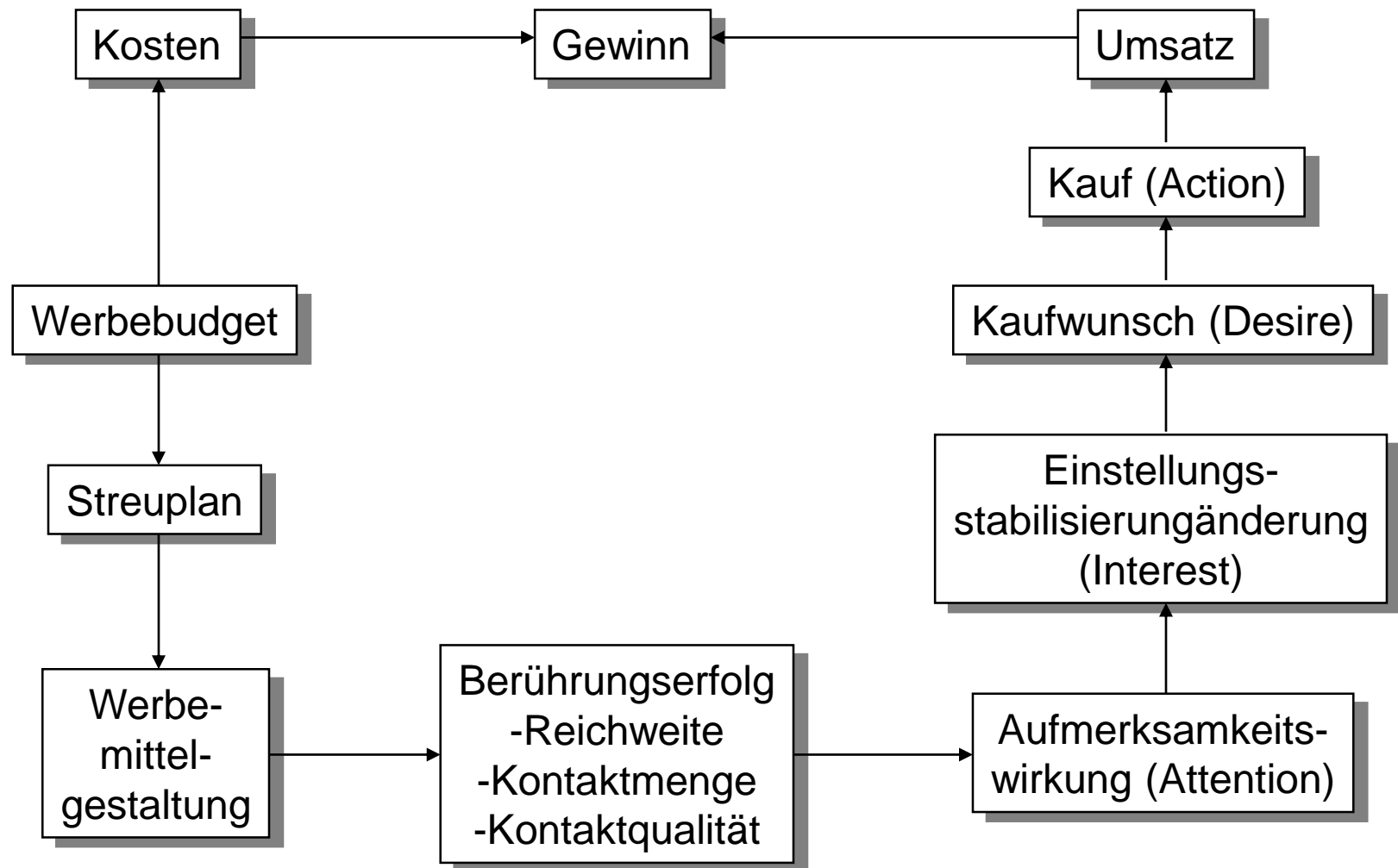
Hinweis: Die einzelnen in der Folie angeführten Sequenzmodelle sind nicht prüfungsrelevanter Stoff. Sie sollten allerdings Wissen über mögliche Stufen im Kaufentscheidungsprozess mit den dazu korrespondierenden Werbezielen (Impactwirkungen) besitzen.

Die folgende Folie verdeutlicht den Zusammenhang zwischen dem Einsatz des Werbebudgets und dem AIDA-Modell: Das Werbebudget führt einerseits zu Kosten durch die Belegung von Werbeträgern (Streuplan) und Werbemittelgestaltung, wobei die daraus resultierende Werbewirkung ein sog. Berührungserfolg (Erzielen von Customer Touchpoints mit der Werbung) ist. An diesem Berührungserfolg setzt beim Rezipienten das AIDA-Modell als verhaltensbezogene Werbewirkung an. Dessen Endergebnis ist der Kauf bzw. am Markt der erzielte Umsatz, der den Kosten für die Werbung gegenübergestellt wird und den durch Werbung erzielten Gewinn ergibt.





# AIDA-Modell und ökonomische Kriterien



# Das Konzept der Customer Journey (I)

Das Konzept der Customer Journey bezeichnet die einzelnen Stufen, die ein Kunde erreichen (durchlaufen) muss, bevor er den Kauf eines Produktes vollzieht. Die Customer Journey ist eine „Neuaufgabe“ altbekannter Sequenzmodelle der Werbewirkung, die vor allem auf Werbewirkung digitaler Werbung abstellt. Die inhaltliche Ähnlichkeit zum AIDA-Modell in den Phasen ist augenfällig.

- Awareness: Bewusstsein für das Produkt wird geweckt (Inspiration)
- Favorability: Das Interesse für das Produkt wird verstärkt
- Consideration: Der Kunde erwägt den Kauf des Produkts
- Intent to Purchase: Die Kaufabsicht wird konkret (Kaufanstoß)
- Conversion: Das Produkt wird gekauft.

# Das Konzept der Customer Journey (II)

Die Customer-Journey-Analyse erfasst die Kommunikationskontakte (verwendete Kommunikationskanäle) im Rahmen des Kaufentscheidungsprozesses.

— Welche Kommunikationskontakte werden in bestimmten Phasen des Kaufentscheidungsprozesses bevorzugt?

— Welche Kommunikationskontakte gingen dem jetzigen Kontakt (Customer Touchpoint) unmittelbar voraus?

Durch Trackingtechnologien ist der Kommunikationsverlauf einer Person im Internet relativ einfach registrier- und damit analysierbar.



# Differenzierung der Customer Touchpoints in der Customer Journey (I)

Direkte Touchpoints sind Interaktionspunkte zwischen Nachfrager und Unternehmen (Kontakt mit der Anbieterwerbung).

Indirekte Touchpoints sind Interaktionspunkte mit anderen Kommunikatoren (persönliche Kommunikation; eWoM).

Ein Nachfrager kann gezielt einen Touchpoint aufsuchen (aktive Informationssuche) , aber auch zufällig auf einen Touchpoint treffen (z.B. zufälliger Werbekontakt).

Erkenntnis der Customer-Journey-Analyse: Im B2B-Bereich sind 70% des Kaufentscheidungsprozesses bereits erreicht<sup>\*)</sup>, bevor es zum ersten persönlichen (physischen) Kommunikationskontakt mit einem Anbieter kommt.

<sup>\*)</sup> In Analogie zum Zeitbedarf des Downloadens oder Updaten eines Programms.

# Differenzierung der Customer Touchpoints in der Customer Journey (II)

Point-of-Decision (PoD): Ort (räumlich, Zeitpunkt; Touchpoint), an dem die Kaufentscheidung (Markenwahl; Kaufmenge) getroffen wird.

Point-of-Sale(s) (PoS): Ort (räumlich; Touchpoint), an dem die zur Kaufentscheidung korrespondierende Transaktion durchgeführt wird (Conversion).

Point-of-Decision und Point-of-Sale müssen nicht zusammenfallen; der Point-of-Decision ist oftmals zeitlich dem Point-of-Sale vorgelagert bzw. beinhaltet einen anderen Touchpoint.

# Differenzierung der Customer Touchpoints in der Customer Journey (III)

Aus Marketingsicht ist der Point-of-Sale relevant, weil sich hier die Transaktionen (Absatz; Umsatz) ergeben. Am Point-of-Decision (PoD) wird allerdings der Inhalt der Transaktion festgelegt.

Nachfrager wollen (möglicherweise; oftmals) eine getroffene Kaufentscheidung sofort in einen Kaufakt transformieren. Am Point-of-Decision sollte daher auch ein Point-of-Sale als Touchpoint offeriert werden (der Kommunikationskanal wird zum Verkaufskanal).

Auch der präferierte Anbieter (Marke) ist an einer sofortigen Conversion interessiert, da bei einer zeitlichen/örtlichen Abweichung des Point-of-Decision vom Point-of-Sale bspw. durch neue Touchpoints die getroffene Kaufentscheidung revidiert werden kann.



# Paradigma der Customer-Journey-Analyse

Je nach Stufe des Kaufentscheidungsprozesses gibt es von Seiten des Nachfrager Präferenzen für bestimmte Touchpoints bzw. eine größere Sensibilisierung für bestimmte Touchpoints, da diese spezifische, von ihm gewünschte Informationsinhalte vermitteln.

Möglicherweise existieren (produktkategoriespezifische oder persönlichkeitsbedingte, individuelle) Muster der Touchpoint-Reihenfolge im Kaufentscheidungsprozess.

Dies sind zentrale Ansatzpunkte für ein Targeting.



# Abschließende Anmerkungen zu den Sequenzmodellen (I)

In den Sequenzmodellen ist das Erreichen einer Stufe notwendige Bedingung für das Erreichen der nächsten Hierarchiestufe in der Werbewirkung; diese nächste Stufe muss aber nicht zwangsläufig auch erreicht werden.

Das Sequenzmodell darf nicht im Sinne einer Kettenreaktion verstanden werden, d.h. es muss sich nicht zwangsläufig eine Kaufhandlung einstellen. Ein großer Berührungserfolg bedeutet nicht zwangsläufig hohen Verkaufserfolg (bekannt, aber nicht beliebt). Es besteht damit dennoch die Gefahr der Verfehlung des ökonomischen Werbeziels, woraus Konflikte oft mit Werbeagenturen resultieren können, die sich mehr auf vorgelagerte Stufen der Werbewirkung konzentrieren.



# Abschließende Anmerkungen zu den Sequenzmodellen (II)

Das Erreichen in der Hierarchie hoch liegender Wirkungsstufen wird auch von anderen Marketinginstrumenten beeinflusst (z.B. Kaufwunsch von Preis und der Produktqualität): Es ist dann keine Bereichsadäquanz bezogen auf die Werbewirkung mehr gegeben.

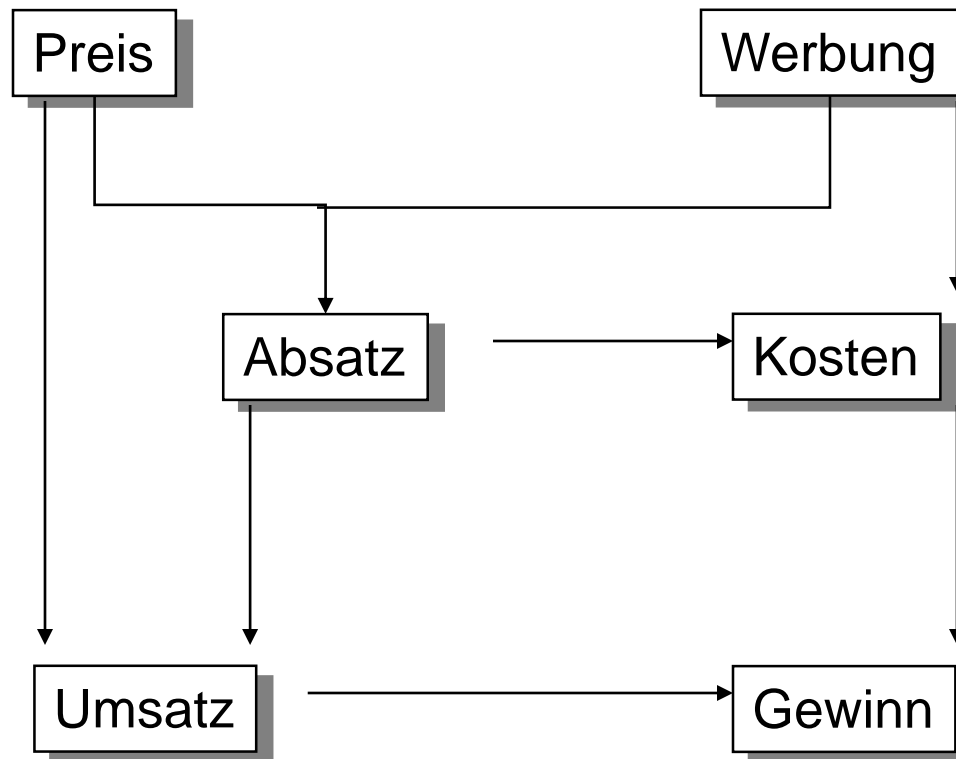
Bedarf wird häufig durch Werbung geweckt (desire), kann aber bspw. wegen der Budgetrestriktion nicht gedeckt werden, oder weil andere Leistungsmerkmale des Produkts nicht stimmen: "Werbung verpufft": Besser wäre es dann gewesen, diese finanziellen Ressourcen anstatt in Werbung in die Verbesserung der Leistungsmerkmale zu investieren.

Trotz dieser Einschränkungen sind Sequenzmodelle der traditionelle Ansatz für die Ableitung/Herleitung/Spezifizierung von Werbezielen.

## 3.3 Ökonomische Werbeziele



# Ökonomische Stellung von Werbung



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Vereinfachte Darstellung: Werbung ist ein direkter Kostenfaktor (Kosten für die Werbung: Werbebudget) und zugleich ein "Umsatzbringer" (Investitionen in den Markt).

Der Einsatz von Werbung (Werbebudget) besitzt eine vielfältige ökonomische Wirkung:

- Das Werbebudget selbst ist ein Kostenfaktor, der den Gewinn mindert.
- Durch Werbung kann die Preissensibilität der Nachfrager positiv beeinflusst werden, d.h. bei gleicher Absatzmenge lässt sich ein höherer Preis erzielen.
- Werbung wirkt sich positiv auf die Absatzmenge aus.
- Die beiden obigen Effekte bewirken, dass sich Werbung umsatzsteigernd auswirkt.
- Wenn Werbung die Absatzmenge erhöht, steigen dadurch die Produktionskosten (für die Erstellung dieser zusätzlichen Absatzmengen).



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

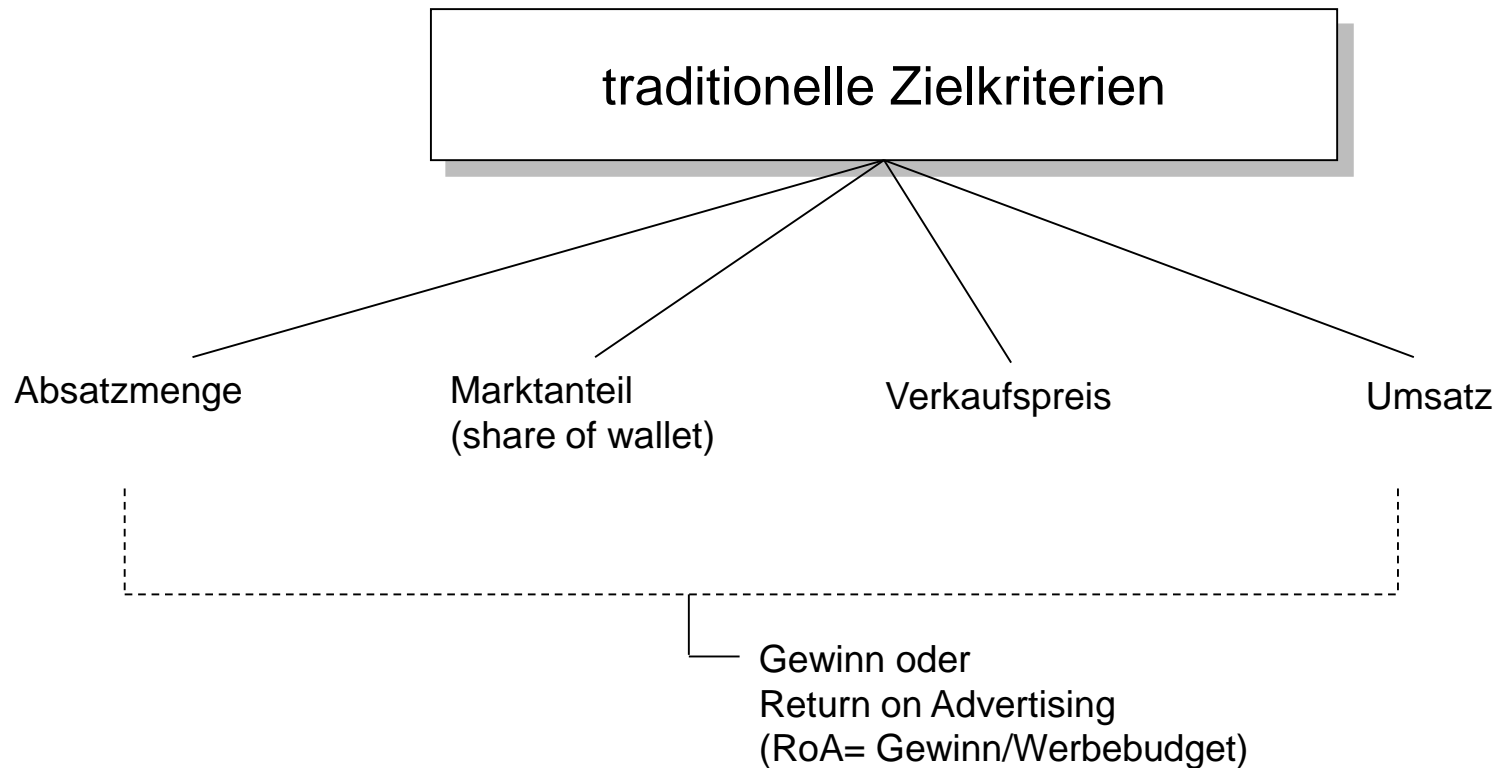
Aufgrund der konträren Einzelwirkungen (Kostensteigerungen, Umsatzsteigerungen) ist die Gewinnwirkung von Werbung nicht eindeutig.

Die formale Abbildung dieser Zusammenhänge, erweitert durch die Zielsetzung, das gewinnmaximale Werbebudget zu bestimmen, ist Teil der (mikroökonomisch ausgelegten) Werbebudgetplanung mit Hilfe von Werberesponse-Funktionen (Zusammenhang von Werbebudget und Absatzmenge) und Kostenfunktionen (siehe Veranstaltung Werbecontrolling).

Aus ökonomischer Sicht ist entscheidend, ob sich Werbung ökonomisch auszahlt, d.h. eine Erhöhung des Werbebudgets zu einem höheren Gewinn führt. Daher muss sich Werbung immer an ihrem ökonomischen Impact messen lassen. Dies führt zur Formulierung ökonomischer Ziele, die sich am Gewinn selbst bzw. an den Gewinntreibern orientieren.



# Ökonomische Werbeziele: Übersicht



# Probleme der Formulierung ökonomischer Zielkriterien in der Werbung (I)

ökonomischen Zielkriterien fehlt oftmals die Bereichsadäquanz

- Absatz, Umsatz oder Marktanteil werden durch das Zusammenspiel aller Marketing-Instrumente beeinflusst.

ökonomische Zielkriterien besitzen möglicherweise Probleme in der Messbarkeit

- Werbewirkung tritt mit zeitlicher Verzögerung ein (Carry Over)
- Werbung für ein Produkt/Marke strahlt auf andere Produkte/Marken aus (Spill Over)
- exogene Einflüsse auf Absatz

# Probleme der Formulierung ökonomischer Zielkriterien in der Werbung (II)

Die fehlende Bereichsadäquanz macht es schwierig oder (empirisch) unmöglich, die Wirkung einer werblichen Maßnahme in einem ökonomischen Zielkriterium zu isolieren. Dies impliziert sowohl ein Problem der Werbeplanung (Soll-Größe) als auch der Werbeerfolgskontrolle (Ist-Größe).

Dilemma der ökonomischen Werbeziele: Fehlende Bereichsadäquanz, aber letztendlich müssen sich die Kosten für (Investitionen in) die Werbung aber ökonomisch auszahlen.

Lösung des Dilemmas: Spezifizierung außerökonomischer (vor-ökonomische) Werbeziele, die als operationale Unter- bzw. Zwischenziele auf dem Weg zur ökonomischen Werbewirkung fungieren.

Das Paradigma hierfür ist in den Sequenzmodellen konzeptionelle begründet: Dem Kaufabschluss/Kaufentscheidung geht ein psychischer/kognitiver Prozess voraus, aus dem sich Werbeziele/Zielkriterien formulieren lassen.

Es gilt: Je besser diese vor-ökonomischen Werbeziele erfüllt werden, desto besser können auch ökonomische Werbeziele erreicht werden.





## 3.4 Eine Systematik von Werbezielen



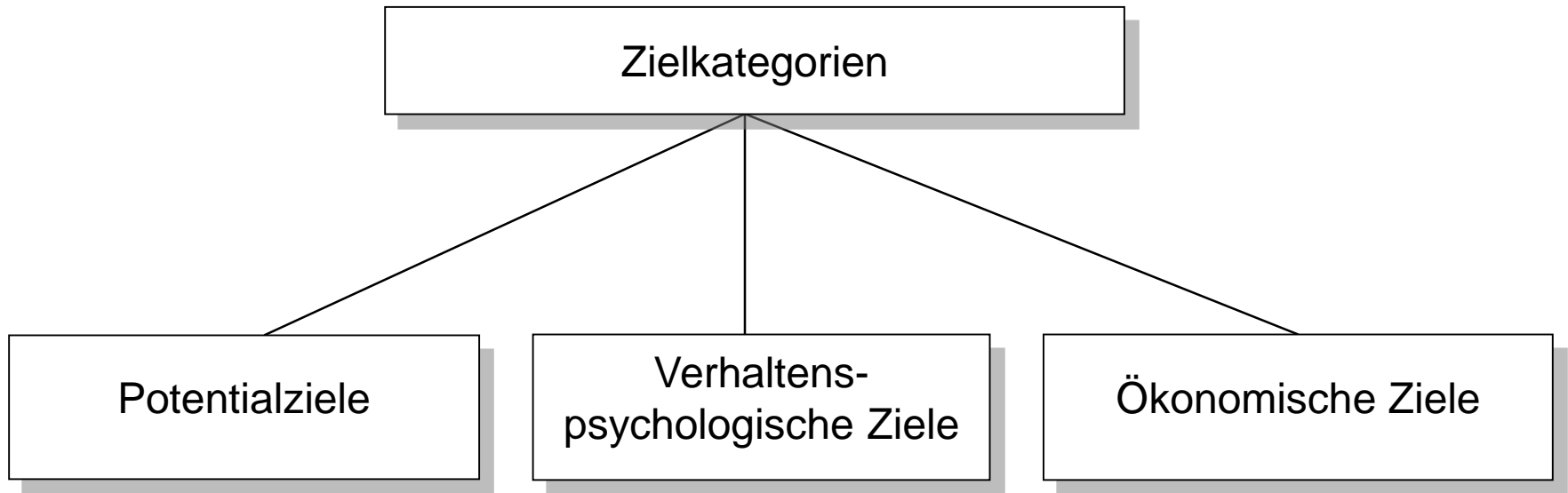
# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 3.4 präsentiert eine Systematik von Werbezielen, die den Grundgedanken der Sequenzmodelle aufgreift und eine – stufenweise – Wirkungsinterdependenz von Werbezielen postuliert (Zielpyramide). Das Strukturmodell ist ein Gedankenansatz, der vor allem im Werbecontrolling Bedeutung besitzt, aber zugleich die inhaltliche Struktur von Werbezielen reflektiert. Die Quantifizierung der Interdependenzstrukturen ist in der Marketingpraxis eines Unternehmens (derzeit) aufgrund fehlender Daten und messmethodisch-statistischer Probleme schwierig bzw. nicht möglich. Dennoch besitzt die konzeptionelle Struktur Bedeutung bzw. einzelne Teilbereiche des Strukturmodells lassen empirisch durchaus quantifizieren.

Lernziel: Verständnis für Arten und die innere Struktur von Werbezielen.

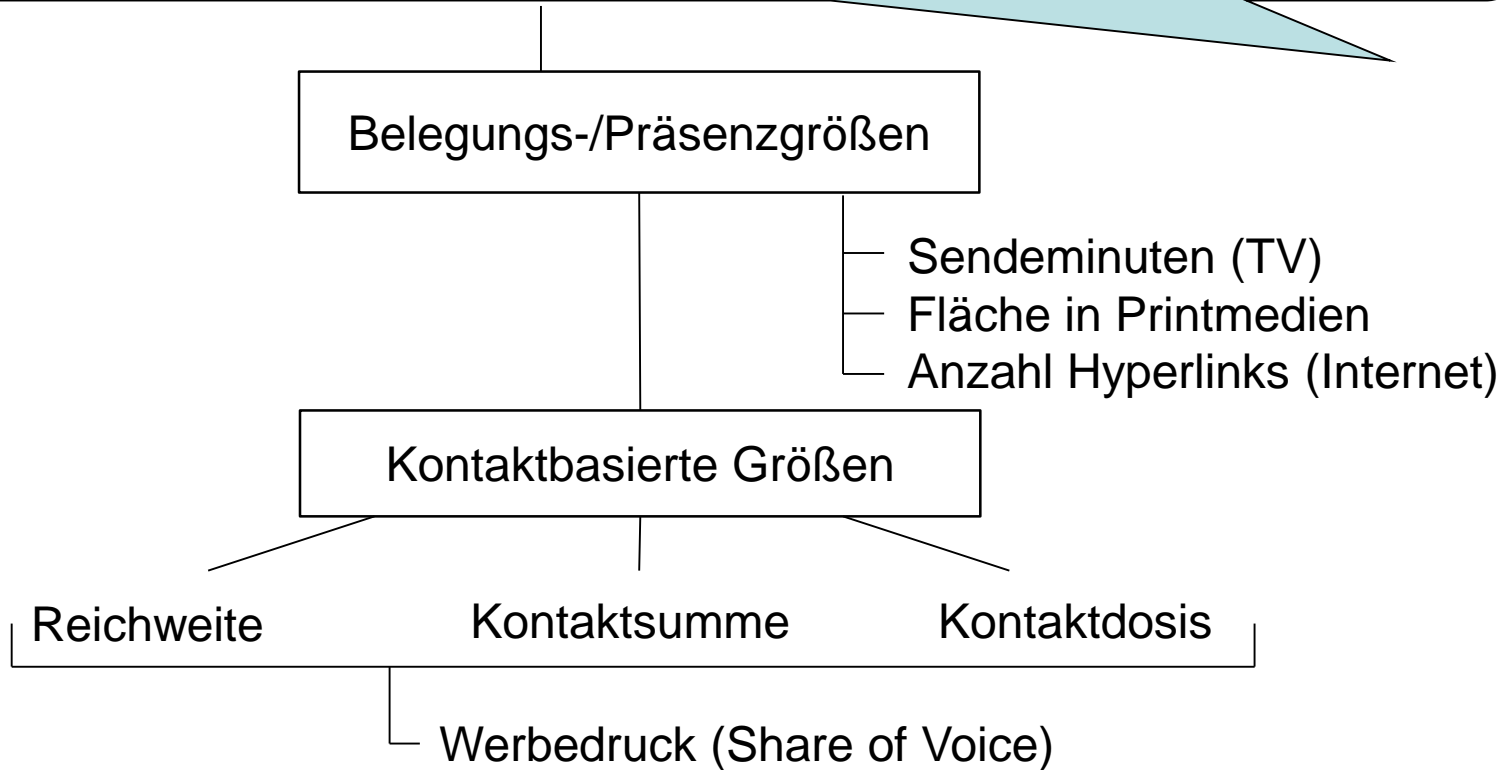


# Systematisierung von Werbezielen: Übersicht



# Charakteristik von Potenzialzielen

Potenzialziele bilden die Werbepräsenz eines Unternehmens/einer Marke ab.

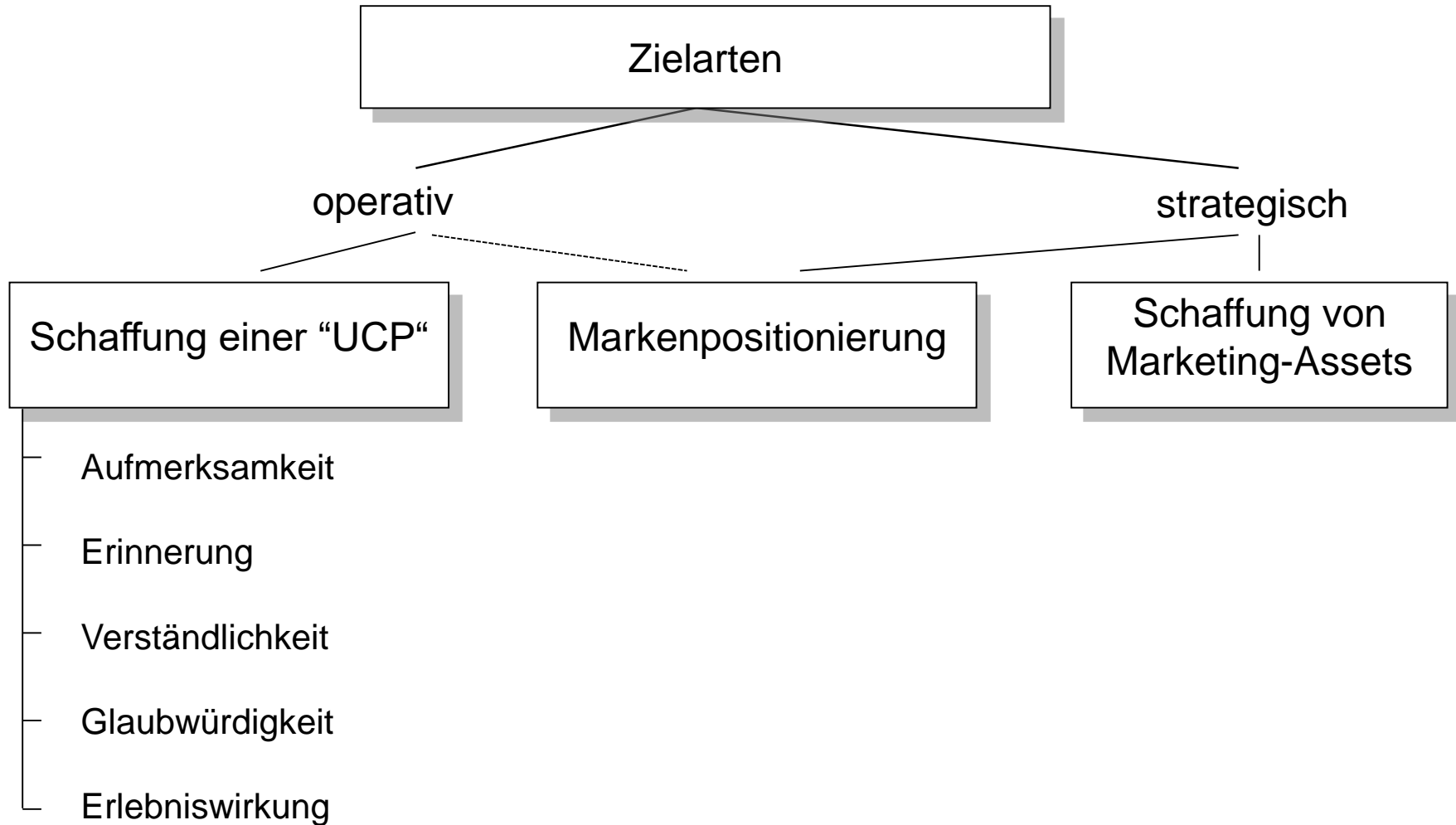


# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Der „Share of Voice“ misst den Eigenanteil der erzielten Werbekontakte am Gesamtvolumen der Werbekontakte in der Branche.

Potenzialziele unterliegen einem Zielgruppenbezug, da in der Werbung Streuverluste aufgrund der negativen Folgen für die Werbeeffizienz zu vermeiden sind. Führungsrationalität in der Werbung impliziert deshalb die Minimierung von Streuverlusten.

# Systematik von verhaltenspsychologischen Werbezielen (Übersicht)



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Verhaltenspsychologische Werbeziele umfassen das weite Feld von wünschenswerten verhaltensbezogenen Werbewirkungen, die einem Kaufakt vorangehen bzw. diesen fördern.

Operative bzw. kurzfristige (verhaltenspsychologische) Werbeziele lassen sich unter dem Schlagwort der „Unique Communication [Advertising] Proposition“ (UCP oder UAP) subsumieren. Hierunter versteht man das Ziel, im Kommunikationswettbewerb eine gegenüber den Konkurrenten vorteilhafte (einzigartige) Positionierung zu erwerben, um sich im Kampf um die Wahrnehmung bei den Zielgruppen behaupten zu können. Die UCP stellt die (notwendige) Plattform für das Erreichen von strategischen Werbezielen dar.



# Elemente einer UAP (I)

**Aufmerksamkeit:** Die als relevant erachteten Informationen (z.B. Markenname, Slogan, werbliche Aussagen) der Kommunikationsbotschaft müssen unter den Rezipienten bei einem Kontakt mit der Werbung wahrgenommen werden und aktivierend wirken, um eine kognitive Verarbeitung zu fördern.

**Erinnerung:** Auch nach Ende des Kontakts mit der Kommunikationsbotschaft sollen die als relevant erachteten Informationen im Gedächtnis der Rezipienten bleiben und von ihnen erinnert werden (Retrieval). Dies führt zu einer hohen Bekanntheit der Marke und/oder der werblichen Aussagen. Ein mögliches, intendiertes Werbeziel ist hierbei, zu den Top-of-the-Mind-Marken zu gehören: Dies ist gegeben, wenn ein Befragter – aufgefordert, spontan die Marken einer Branche oder für eine bestimmte Verwendungssituation aufzuzählen – die betreffende Marke unter den (z.B. drei) erstgenannten Marken anführt.





## Elemente einer UAP (II)

**Glaubwürdigkeit:** Die Kommunikationsbotschaften werden von den Rezipienten als zutreffend, „wahr“ bzw. valide angesehen. Da sich Rezipienten bewusst sind, dass Werbung zu „Übertreibungen“ und einseitiger positiver Selbstdarstellung tendiert, ist die Zieldimension „Glaubwürdigkeit“ dahingehend zu interpretieren, dass sich Rezipienten durch die werblichen Aussagen nicht „verschaukelt“ („belogen“) fühlen.

**Verständlichkeit:** Die Rezipienten verstehen und interpretieren die Informationen in der Werbung so, wie sie vom Unternehmen intendiert sind. Es treten keine Fehl- oder Missverständnisse auf.

## Elemente einer UAP (III)

Erlebniswirkung:

Im engeren Sinn ist hierunter der Entertainment- bzw. Infotainmentcharakter einer Werbung zu verstehen („Wie unterhaltsam ist die Werbung“?).

Im weiteren Sinn handelt es sich um die Ad Likeability (Wie gut gefällt die Werbung?“ – „Ich mag diese Werbung“).

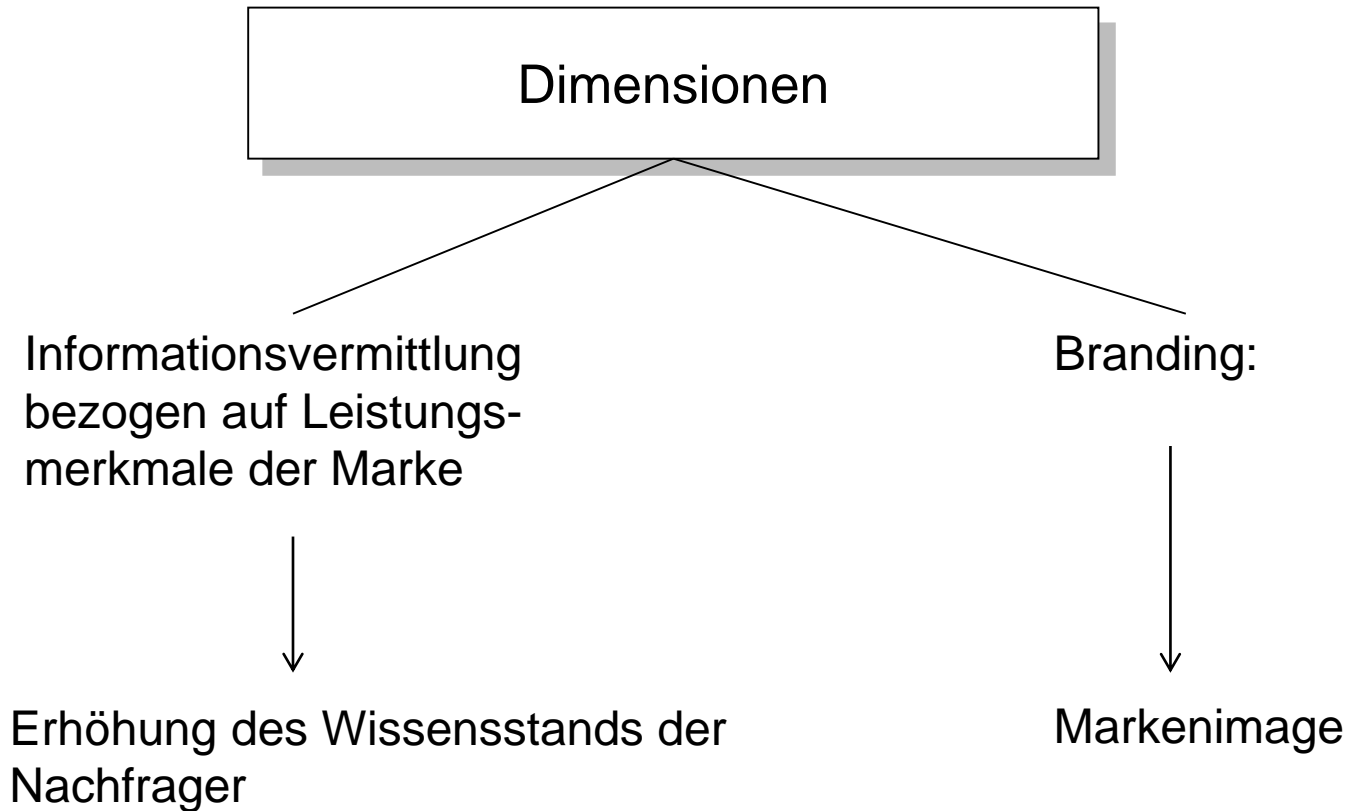
Die Ad Likeability kann als zentrale Wirkungsgröße (Ziel) verstanden werden und wird in der Werbegestaltung determiniert. Forschungen zur Werbewirkung zeigen, dass sich die Ad Likeability positiv auf Aufmerksamkeit, Erinnerung und Glaubwürdigkeit auswirkt.

Ferner ist die Ad Likeability ein Teil des Markenimages und wirkt sich damit auf die Markeneinstellung aus.

Fraglich ist allerdings, ob Werbeawards und Prämierungen, die eine Werbekampagne erzielt, ein Garant für eine rezipientenbezogen hohe Erlebniswirkung bzw. Ad Likeability sind.



# Markenpositionierung als Werbeziel



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Branding: Werbung soll – in Abstimmung oder unter Vorgabe des Markenmanagements – der Marke ein spezifisches kognitives und emotionales Eigenschafts- bzw. Wahrnehmungsprofil verleihen, das ihr einen strategischen Wettbewerbsvorteil (unique selling proposition, USP) gegenüber den Konkurrenzmarken verschafft.

Wortspiel: Aus einer unique advertising proposition soll eine unique selling proposition werden: „Aus UAP mach USP“!



# Schaffung von Marketing-Assets als Werbeziel

Marketing-Assets bezeichnen immaterielle Vermögensgegenstände, die durch Marketingaktivitäten und vor allem durch Werbung geschaffen werden; diese generieren für das Unternehmen Einzahlungen und/oder erzielen bei einem Verkauf des Unternehmens einen Preis (Goodwill).

Markenstärke  
(Markenwert)

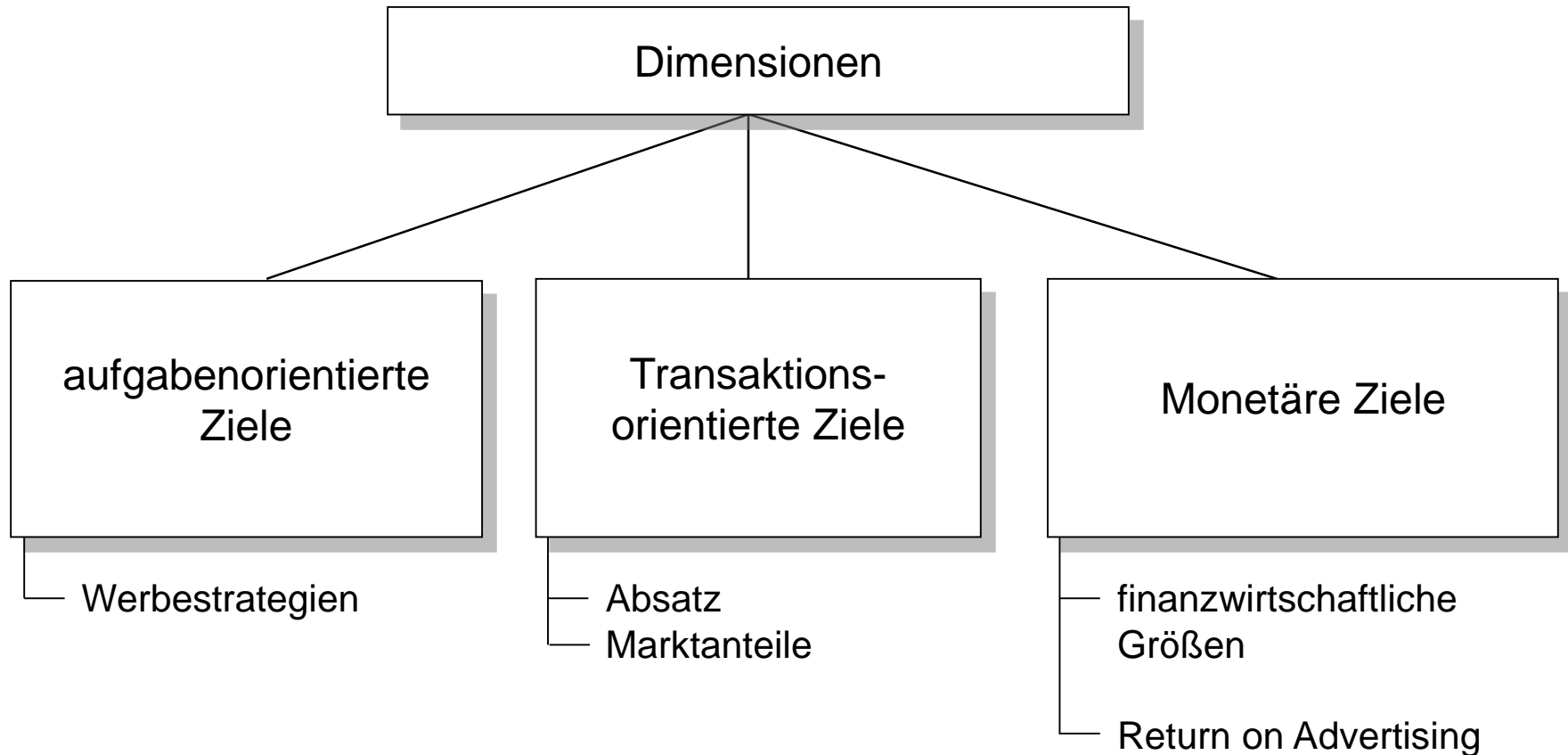
Kunden-  
loyalität

Commitment

...

...

# Ökonomische Werbeziele: Übersicht



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Aufgabenorientierte Werbeziele transformieren die strategischen Marketingziele in die Kommunikationspolitik. Diese werden typischerweise mit Werbestrategien assoziiert. Für die aufgabenorientierten Werbeziele lassen sich je nach Art der Strategie operationale Kenngrößen (Indikatoren) formulieren.

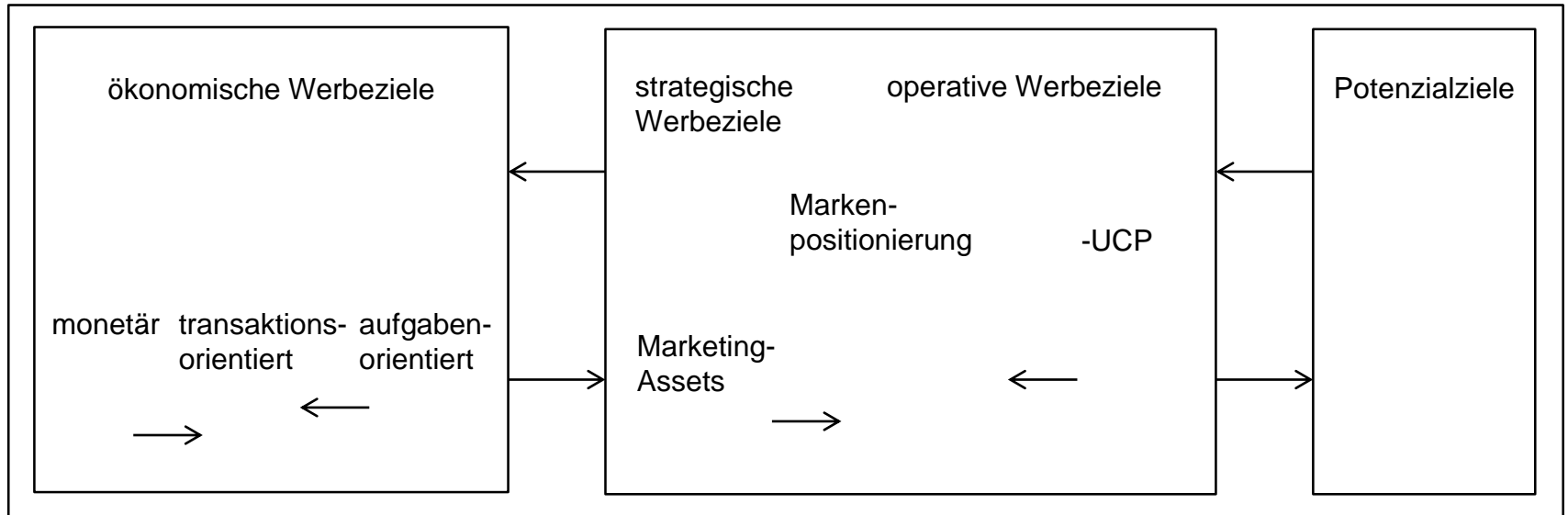
## produktbezogene Werbestrategien

- Einführungswerbung
- Expansionswerbung  
(Absatz, Umsatz,  
Marktanteil)
- Erhaltungswerbung

## nachfragerbezogene Werbestrategien

- Neukundengewinnung  
(Markterschließungswerbung)
- Kundenbindung  
(Stammkundenwerbung)
- Rückgewinnungswerbung

# Wirkungskette der Werbeziele: Zielpyramide



Die monetären (finanzwirtschaftlichen) Werbeziele bilden die Spitze der Zielpyramide in der Kommunikationspolitik.



# Erläuterungen der vorangegangenen Folie (I)

Analog zur Balanced Scorecard fördert (in der Regel) die Zielerreichung in einer Stufe den Zielerreichungsgrad in der nachgelagerten Stufe: Das Erreichen der Potenzialziele fördert das Erreichen der operativen verhaltenspsychologischen Werbeziele, diese das Erreichen der strategischen verhaltenspsychologischen Werbeziele bzw. verhaltenspsychologische Werbeziele fördern Erreichung der ökonomischen Werbeziele.

Innerhalb der ökonomischen Werbeziele gilt: Die aufgabenorientierten Werbeziele fördern die transaktionsorientierten Werbeziele und diese die monetärem Werbeziele.

Diese Wirkungsstruktur zwischen den Zielkriterien erlaubt – zumindest konzeptionell – eine Bestimmung der Einflusswirkung eines Werbeziels auf das Erreichen eines nachgelagerten Werbeziels (sog. Impact-Rechnung).

# Charakteristik einer Impact-Rechnung (I)

Wie stark beeinflusst der Zielerreichungsgrad eines Werbeziels den Zielerreichungsgrad eines nachgelagerten Werbeziels?

Bestimmung des Wirkungskoeffizienten:  
„Um wieviel erhöht sich die Zielerreichung bei Ziel B, wenn sich die Erreichung bei Ziel A um eine Einheit erhöht?“

Vorwärts-  
rechnung

Rückwärts-  
rechnung

# Charakteristik einer Impact-Rechnung (II)

Vorwärtsrechnung: Welche monetären Konsequenzen (ökonomische Werbeziele) hat ein bestimmter Zielerreichungsgrad bei verhaltenspsychologischen Werbezielen, der mit bestimmten Maßnahmen (z.B. aktuelle Werbekampagne) erreicht wurde?

Rückwärtsrechnung: Welcher Zielerreichungsgrad in einer vorgelagerten Perspektive ist notwendig, um einen bestimmten Zielerreichungsgrad eines nachgelagerten Ziels zu erreichen? Anschlussfrage: Welche Maßnahmen können diesen Zielerreichungsgrad mit möglichst wenig Kosten realisieren?

Bestimmung des Wirkungskoeffizienten: Welche Beziehung besteht zwischen den Werbezielen unterschiedlicher Perspektiven (linear; progressiv; negativ; keine Beziehung).

## 3.5 Pragmatische Werbeziele



# Lernziele der Veranstaltung

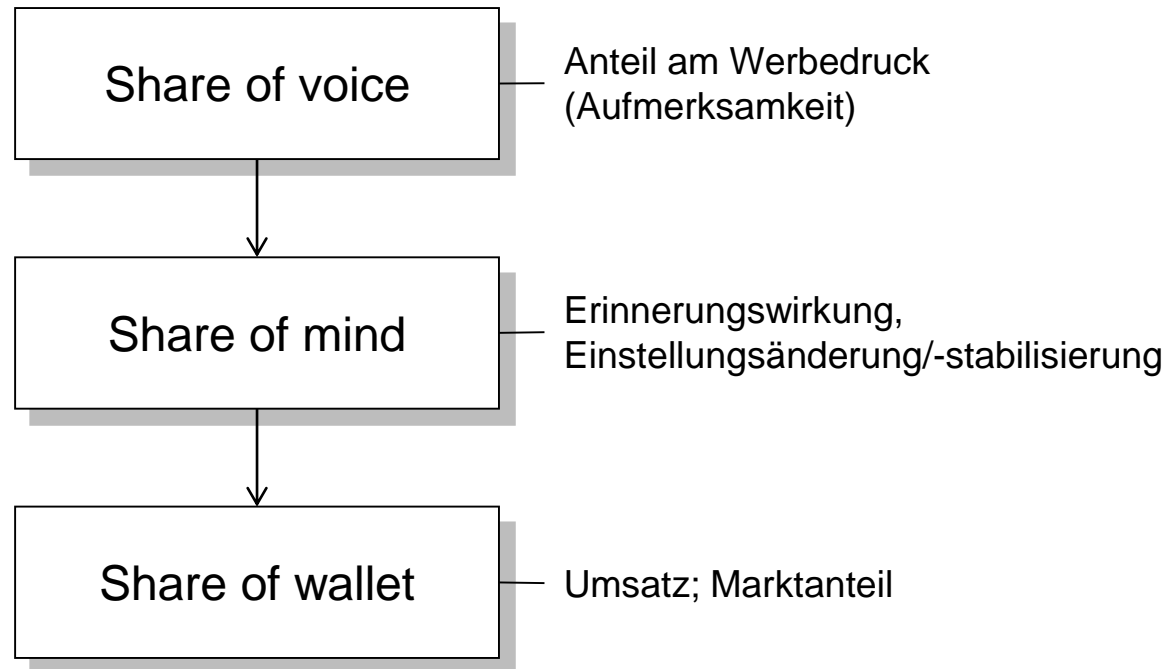
---

Kapitel 3.5 enthält eine Auflistung von Werbezielen, die in der Praxis beliebt und in kommerziellen Consulting-Tools integriert sind. Letztendlich handelt es sich um eine Wiederholung von bereits in Kapitel 3 angeführten Sachverhalten.

Lernziel: Verständnis für Arten und die innere Struktur von Werbezielen.



# Werbewirkungsmodell – die einfachste Form



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

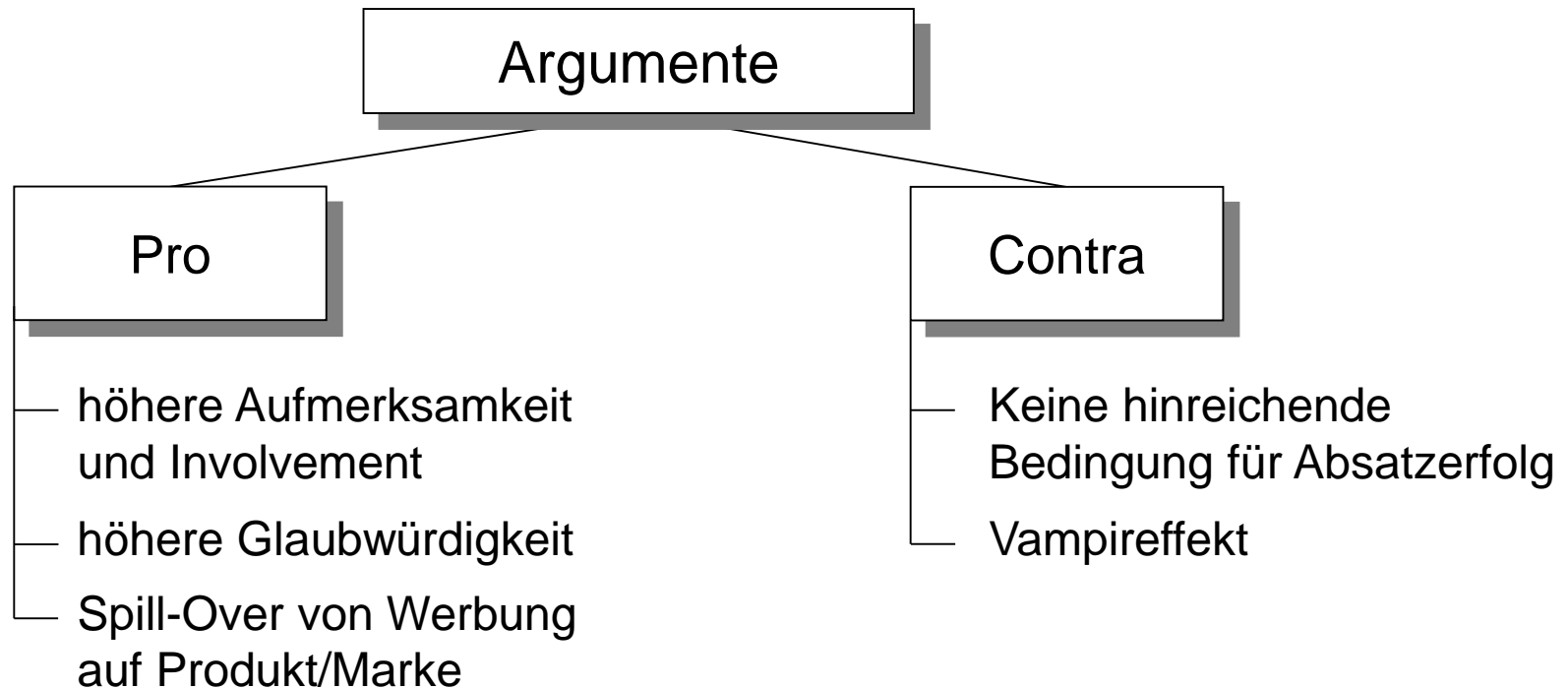
Share of Voice: Dies bezieht sich vor allem auf Potenzialziele. Erfasst wird die Anzahl an eigenen Werbekontakten (Customer Touchpoints) mit der Zielgruppe im Verhältnis zur Gesamtzahl an Werbekontakten aus der Branche, der diese Zielgruppe ausgesetzt ist. Alternativ wird das eigene Werbebudget in Relation zum Gesamtwerbebudget der Branche gesetzt.

Share of Mind: Dies bezieht sich auf verhaltenspsychologische Werbeziele, vor allem auf die Erinnerungswirkung (Retrieval) von Werbung. Beispiel: Gehört die eigene Marke zu den Top-of-the-Mind-Marken, d.h. wird die Marke spontan von Befragten unter den zuerst genannten drei (fünf) Marken der Branche genannt?

Share-of-Wallet: Welche „ökonomische Performance“ zeigt die eigene Werbung (in Relation zur Konkurrenz)?

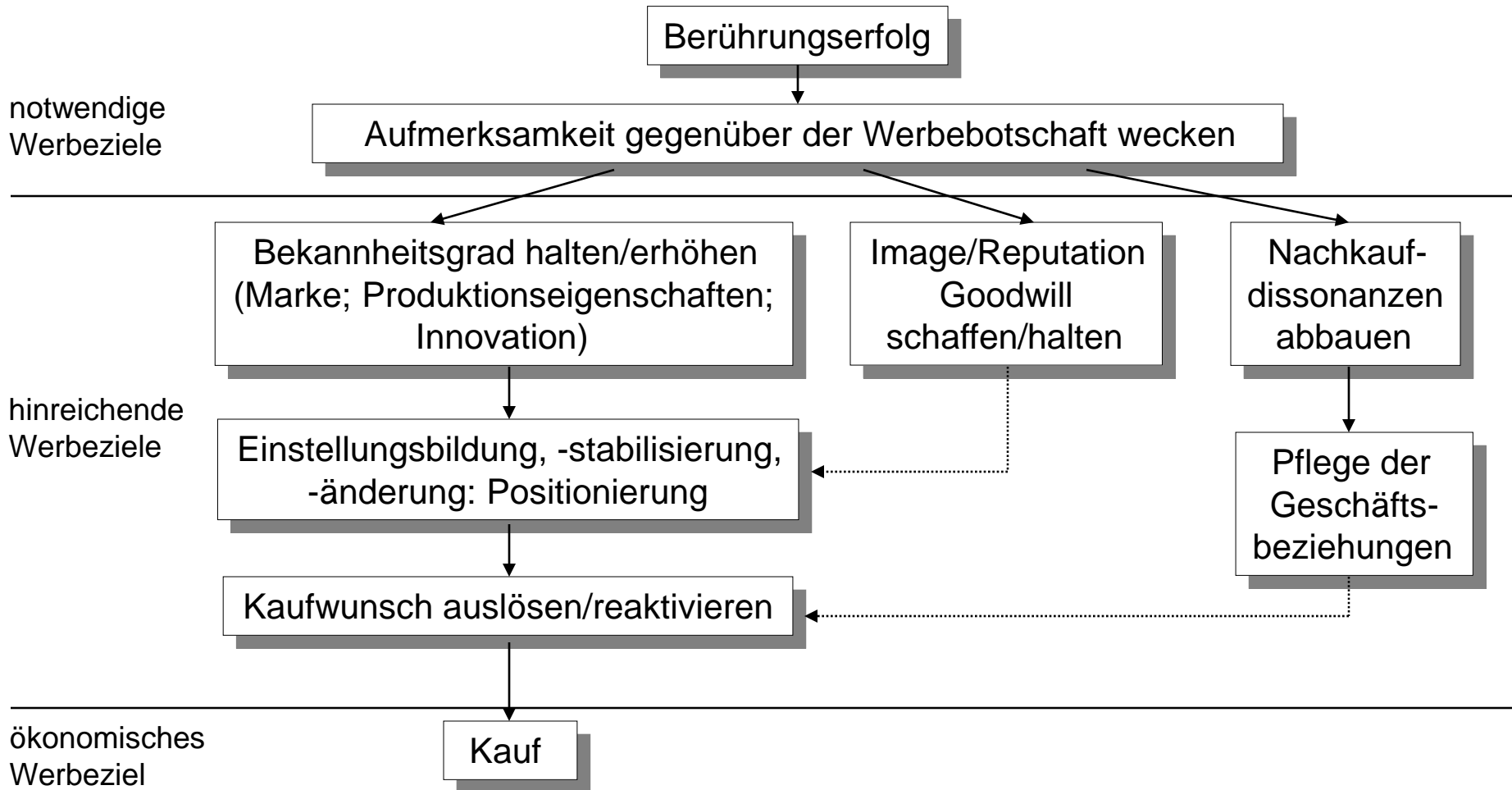
# Paradigma der Kommunikationspolitik

Ist die Werbung gut (gestalterische Aufmachung, Erlebniswert, ad likeability), nützt das auch dem Produkt!

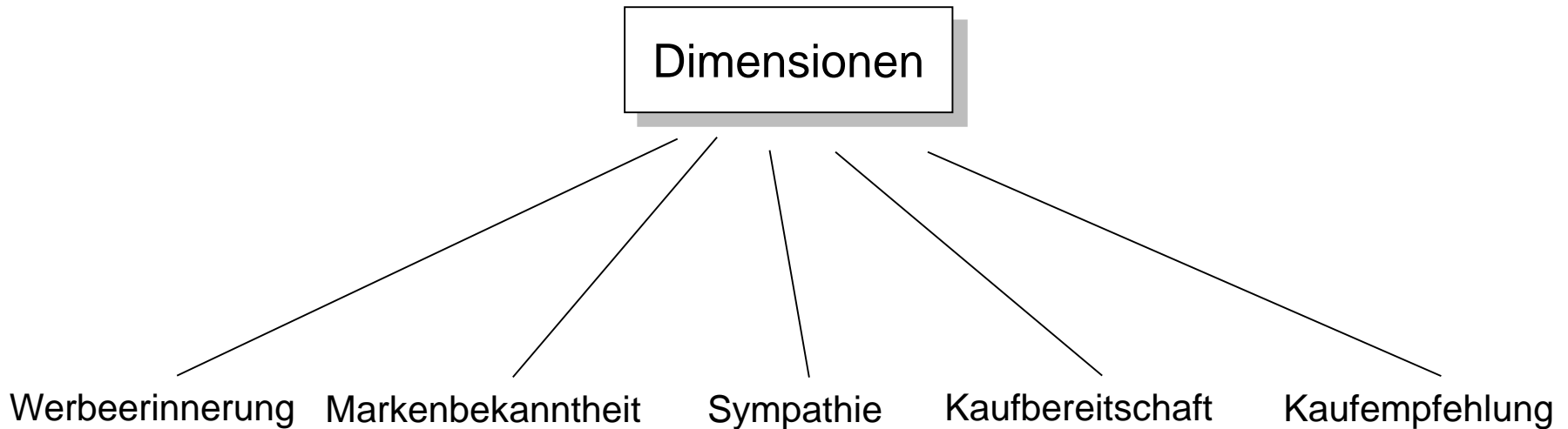




# Pragmatische Werbeziele: Übersicht

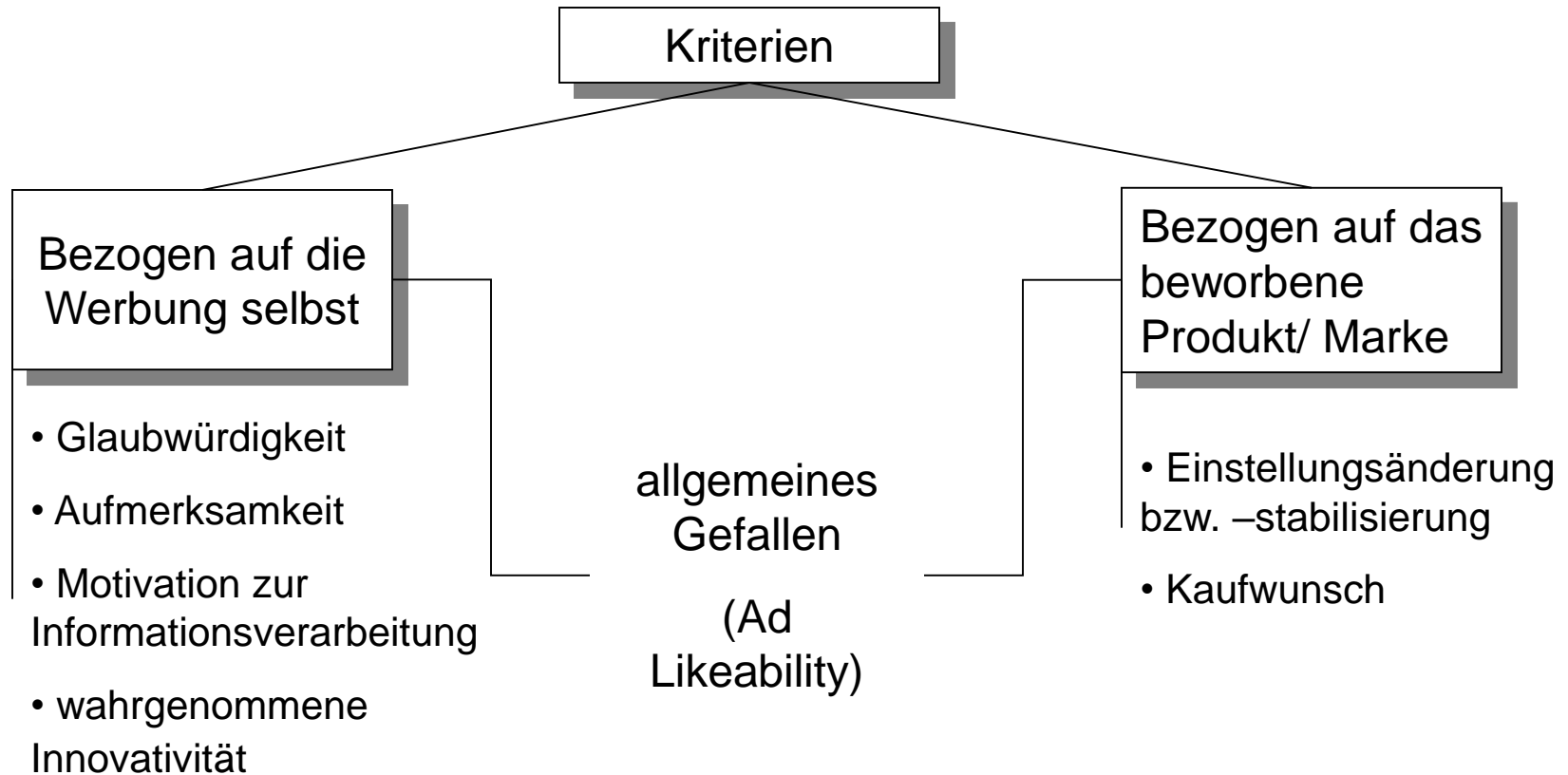


# Werbewirkung nach dem AIM Shift Planner



AIM (Ad Impact Monitor) ist ein Großprojekt der Organisation Werbetreibende im Markenverband und von Mediaagenturen. Pro Jahr werden 17000 Befragte zur Wirkung von Werbekampagnen für 360 Marken aus sechs Branchen (Handel, Computer, Auto, Finanzen, Kosmetik, Pharma, Food/Getränke) in 800 Werbeträgern interviewt. Besonderheit: Cross-Media-Studien. Die Kampagnen werden nach den obigen Kriterien (Werbezielen) anhand der Impact-Wirkung bei den Befragten bewertet.

# Typische Messkriterien für den Erfolg einer Werbeanzeige/ Werbespot im Werbecontrolling



## 4. Kommunikation im Internet



# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 4 beschäftigt sich mit der Online-Kommunikation bzw. etwas umgangssprachlicher mit der „Kommunikation im Internet“. Schwerpunkt des Kapitels sind einige Ausprägungen dieser Online-Kommunikation. Generell besitzt die Online-Kommunikation noch ein großes Zukunftspotenzial, was die Anteile am Werbebudgets der Unternehmen für Online-Kommunikation und die technischen Entwicklungen betrifft. Ein zentraler Impuls für die Bedeutung der Kommunikation im Internet ist, dass Informationen über die Nutzer eines Internet-Kommunikationsmediums existieren (Big-Data-Welt), was eine gezielte Aussteuerung von Werbung (Selective Advertising) erlaubt; ebenso sind die Controllingmöglichkeiten des Impact von kommunikationspolitischen Aktivitäten im Internet besser als in der Offline-Welt (vgl. die Veranstaltung Werbecontrolling). Auch dies erklärt die derzeit überragende Bedeutung der Online-Kommunikation in der Praxis.

Lernziel: Verständnis für Ausprägungen und den Einsatz der „Kommunikation im Internet“.



## 4.1 Allgemeine Charakteristika



# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 4.1 stellt einige ausgewählte Rahmenbedingungen und Klassifizierungen der Kommunikation im Internet vor, die Grundlage für die nachfolgenden Kapitel sind. Ferner werden im Sinne eines Exkurses das eGame Advertising sowie internetbasiertes Fernsehen und Streaming-Dienste kurz skizziert, die Unternehmen ebenfalls zur Online-Kommunikation einsetzen können. Da der Bereich der Online-Kommunikation dynamisch und praxisorientiert geprägt ist, finden sich in der Literatur vielfach unterschiedliche Begriffsbildungen und rasch entstehende Fachtermini.

Lernziel: Verständnis für grundlegende Charakteristika der Kommunikation im Internet.



## 4.1.1 Verhaltensbezogene und technische Rahmenbedingungen





# Verhaltensbezogene Rahmenbedingungen (I)

Bezogen auf die Kommunikation im Internet bzw. generell die Anwendung digitaler Technologien im Alltagsleben werden zwei Segmente unterschieden:

**Digital Natives:** Sie sind in der digitalen Welt aufgewachsen: Computerspiele, Internet, Mobiltelefone etc. sind früh integrale Bestandteile ihres Lebens geworden (Sozialisation in der digitalen Welt). Dies ist aber nicht mit einer entsprechenden Kommunikationskompetenz (z.B. Unterscheidung zwischen Fakten und Meinungen) gleichzusetzen. Digital Natives überlappen sich stark mit der Generation Z (Zoomer): Personen, die zwischen 1990 und 2000 geboren sind.

**Digital Immigrants:** Sie sind vor 1980 geboren und haben erst im Erwachsenenalter die digitale Welt kennengelernt.

Für Digital Natives besitzen Kommunikationsinstrumente und Informationsquellen der „analogen Welt“ (Offline-Welt) eine geringere Bedeutung, Kommunikationsinstrumente und Informationsquellen der virtuellen Welt (Online-Welt) eine höhere Bedeutung, verglichen mit den Digital Immigrants.



## Verhaltensbezogene Rahmenbedingungen (II)

Die virtuelle Welt stellt für die Digital Natives ein gleichwertiges oder bisweilen sogar attraktiveres „Universum“ zum Offline-Bereich („reale Welt“) dar, in der sie einen großen Teil der Lebensgestaltung (Arbeit; Freizeit; soziale Kontakte) verbringen. Ein ständiger Wechsel der Präsenz in der Offline- und Onlinewelt, eine gleichzeitige Präsenz in beiden Universen bzw. das Verschmelzen beider Universen (Augmented Reality, Augmented Virtuality) ist für sie selbstverständlich.

Schaffen einer virtuellen Parallelwelt zum Offline-Bereich bzw. Bewegen in seinen sozialen (virtuellen) Netzwerken werden zu einem (bedeutenden) Teil der Freizeitgestaltung vieler Digital Natives.



## Verhaltensbezogene Rahmenbedingungen (III)

**Cocooning**: Ein Nachfrager verschließt sich immer mehr gegenüber persönlicher Offline-Kommunikation. Er kapselt sich ein und nutzt die eigene Wohnung vermehrt als Lebens-, Einkaufs- und Arbeitswelt (Home Office und Online-Shopping). Dies ist durch die Corona-Krise forciert worden, wobei Home-Office auch von politischer Seite inzwischen protegiert wird.

Das Verhalten des Cocooning impliziert eine Informationsbeschaffung über elektronische Medien und verlagert einen (großen) Teil der Lebensgestaltung in die digitale Welt.

Folge des Cocooning: Wirksamkeit der persönlichen und unpersönlichen Offline-Kommunikation gehen zurück; dies dürfte ebenso für die klassische Massenkommunikation gelten. Dies impliziert eine verstärkte Präsenz des kommunikationspolitischen Auftritts in der digitale Welt.

# Technologiebezogene Rahmenbedingungen

<b>Digitale Medien („Internet“; Online-Medien)</b>	<b>Digitale Technologien</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Web 1.0 (z.B. Websites; Banner; E-Mail)</li><li>• Web 2.0<ul style="list-style-type: none"><li>• Social-Sharing-Plattformen</li><li>• Media-Sharing-Plattformen</li><li>• Blogs</li><li>• Podcasts</li><li>• Online-Communities</li><li>• Wikis</li><li>• Online-Foren</li></ul></li><li>• Online Games</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mobile, internetfähige Endgeräte mit geographischer Positionsbestimmung des Nutzers</li><li>• 3D-Hologramme, 3D-Plakate</li><li>• Augmented Reality</li><li>• Near Field Communication</li><li>• Digital Signage am Point of Sale</li><li>• QR-Code</li><li>• Location Based Services</li></ul>

Digitale Kommunikation beinhaltet eine Kommunikation in digitalen Medien bzw. mit Hilfe von digitalen Technologien.



# Exkurs: ausgewählte digitale Technologien (I)

Location-Based-Services sind spezifische Produkt-/ Informationsangebote (v.a. Apps), die sich auf die Örtlichkeit beziehen, an der sich der Nachfrager gerade aufhält und die über mobile Ausgabegeräte des Nutzers vermittelt werden.

- Ortbezogene Werbung und Information (z.B. Restaurant Finder)
- Navigation
- Lokalisierung von 'Zielpersonen' ('wo sind meine Freunde') oder in Notfallsituationen



## Exkurs: ausgewählte digitale Technologien (II)

Augmented Reality (Enhanced Reality): Erweiterung der realen Umweltwahrnehmung um zusätzliche virtuelle Inhalte, wobei die virtuellen Inhalte gleichzeitig zur realen Wahrnehmung vermittelt werden bzw. sich sensorisch überlagern.

Beispiele: Augmented-Reality-Brillen, die zusätzliche Informationen auf der Glasoberfläche für den Brillenträger sichtbar machen; Pokémon Go- Spiel.

Near-Field Communication: internationaler Übertragungsstandard zum Austausch von Daten über Funktechnik auf kurze Distanzen.

Beispiele: Micropayments mit NFC-Chips (Kreditkarten mit kontaktloser Bezahlungsfunktion); Mobilgerät als Autoschlüssel.



# Exkurs: ausgewählte digitale Technologien (III)

Digital Signage: Visuell basierte Ausgabegeräte (Mediaplayer) im „öffentlichen Raum“, um Nachrichten, Werbung oder allgemeine Informationen zu präsentieren. Hierbei besteht die Möglichkeit zur Interaktion durch den Rezipienten (Auswahlmenu – Info Stellen), zur Location-Based-spezifischen Einspeisung von Informationen (z.B. Mediaplayer auf einem Einkaufswagen, der zusätzliche Informationen zum Produktangebot, das neben dem Einkaufswagen lokalisiert ist, kommuniziert, oder zum Angebot rezipientenspezifischer Informationen, wenn der Nutzer des Mediaplayers identifiziert wird und Daten über ihn vorliegen).

Quick Response (QR)-Code: Nachfrager können den QR-Code auf einer Verpackung oder Plakat mit einer Applikation über ihr Smartphone einlesen und werden dann auf die betreffenden Internetseiten geleitet und können dort weiterführende Informationen über Produkt und Unternehmen einholen bzw. Transaktionen veranlassen. Ferner erlaubt der QR-Code eine individuelle, relativ fälschungssichere Legitimation einer Person („Ausweisfunktion“), da im QR-Code Informationen gespeichert und ausgelesen/geprüft werden können (z.B. Corona-Status einer Person).



# Charakteristik der Online-Kommunikation: Übersicht

Online-Kommunikation bezeichnet alle Kommunikationsaktivitäten zwischen Kommunikationspartnern (z.B. Unternehmen und Nachfrager), die über das Internet-Protokoll (IP: „Betriebssystem für Datenaustausch in digitalen Netzwerken“) abgewickelt werden: „Kommunikation im Internet“.

Online-Kommunikation ist damit ein Teilbereich der digitalen Kommunikation. Online-Kommunikation zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

Schnelligkeit  
und  
Flexibilität

Individualität  
und  
Selektivität

Internationalität  
und  
Ubiquität

Multimedialität  
und  
Interaktivität

Wirtschaftlichkeit





# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

## Schnelligkeit und Flexibilität:

Informationen lassen sich schnell an eine große Anzahl von Empfängern (hohe Reichweiten) gleichzeitig übermitteln (z.B. e-mail; Soziale Netzwerke), wobei sich Informationsinhalte kurzfristig anpassen und verändern lassen („kurze Informations-Rüstzeit“).

Die Schnelligkeit und Flexibilität der Kommunikation kann aber Fehler oder negative word-of-mouth (Shitstorm) transportieren oder Gerüchte/Falschmeldungen (fake news) betreffen.

Ferner wecken Schnelligkeit und Flexibilität Aktualitäts-Ansprüche auf Empfängerseite (z.B. Aktualität der Informationen auf Webseiten; Antwortzeit bei e-mails).

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Individualität und Selektivität (Selective Advertising):

Online-Medien ermöglichen eine individualisierte, persönliche Ansprache von Empfängern (Targeting), sofern eine Identifizierung des Empfängers oder zumindest der Empfänger-Geräte (z.B. Cookies) gelingt und Informationen über den Empfänger (z.B. Informations- und Produktinteressen) über ihn gespeichert sind. Der Internet-Nutzer entscheidet selbst, welche Informationen er abrufen.

Anytime-anywhere-Prinzip:

Keine zeitliche oder örtliche Einschränkung für den Informationszugriff und –  
übermittlung.

Die Multimedia-Eignung der Online-Medien (multi-sensorische Ansprache) mit der Möglichkeit zum Dialog macht das Internet zu einem qualitativ hochwertigen Kommunikationsmedium (siehe auch nächste Folie).

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (III)

### Multimedialität und Interaktivität:

Text-, (Stand- und Bewegt-)Bild- und akustische Informationen lassen sich beliebig und unbegrenzter Menge miteinander kombinieren und dem Empfänger übermitteln. Die Online-Medien enthalten ferner Rückkopplungs- und Dialogmechanismen, die nicht nur einen passiven Informationsabruf (Informationskonsum) des Empfängers beinhalten, sondern dessen Reaktion auf Informationsinhalte erlauben. In Kombination mit Individualität und Selektivität kann sich ein Kommunikationsdialog zwischen Unternehmen und Empfänger entwickeln.

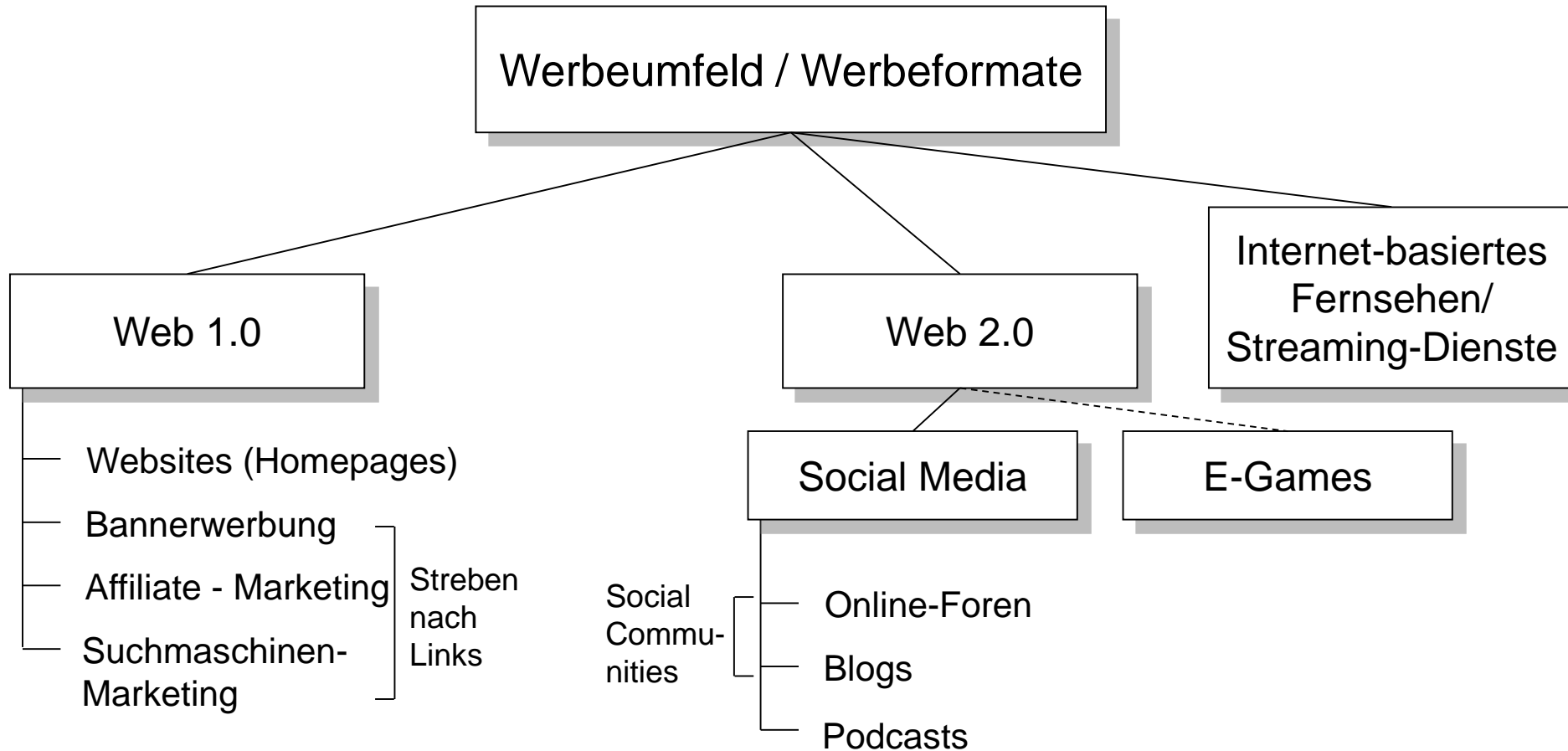
Wirtschaftlichkeit: Es werden nicht nur globale Zielgruppen kostengünstig bzw. effizient (Verhältnis Reichweite zu Kosten) erreicht, sondern es lassen sich kleinste Zielgruppen mit vertretbaren Kosten individuell ansprechen bzw. Werbung an diese aussteuern.



## 4.1.2 Web 1.0- und Web 2.0-Welt



# Ansatzpunkte für Online-Kommunikation: Übersicht



# Ergänzungen zur vorangegangenen Folie

Mit Web 1.0- bzw. Web 2.0-Welt werden prinzipiell unterschiedliche Kommunikationsdesigns der Onlinewelt im Sinne eines Schlagworts bezeichnet.

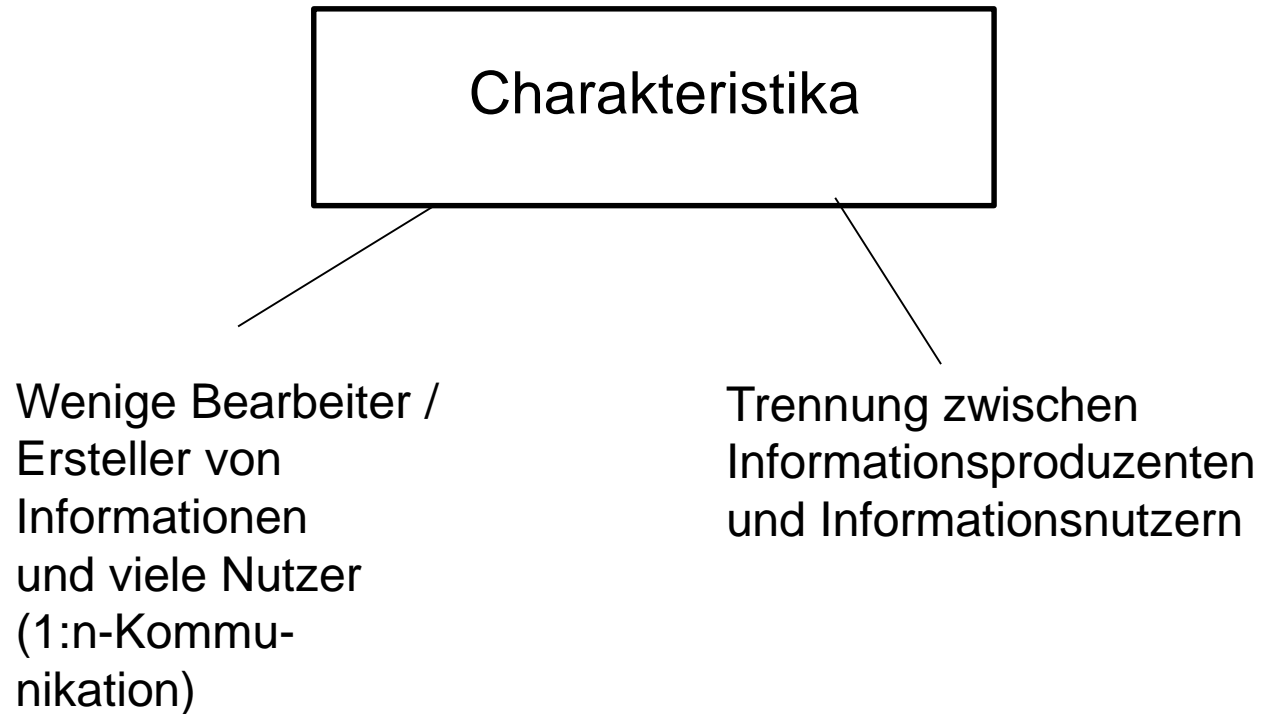
Mit der mitunter verwendeten Bezeichnung Web 3.0 wird die Konstellation bezeichnet, dass Informationsinhalte im Internet von Maschinen (Software; z.B. Suchmaschinen) ausgewertet und verarbeitet und somit für ihre Prinzipale (Auftraggeber) aufbereitet werden. Maschinen nutzen hier primär die in der Web 1.0- und Web 2.0-Welt hinterlegten Informationen.

Die Kommunikation in den traditionellen Massenmedien basiert auf dem Push-Prinzip (Outbound-Kommunikation): Das Unternehmen muss die Kommunikationsbotschaft zum Rezipienten bringen.

Die Kommunikation in vielen sozialen Netzwerken basiert auf dem Pull-Prinzip (inbound-Kommunikation): Ein niedergelegter Kommunikationsinhalt muss von den Nutzern (Nachfragern, Informationsinteressierten) aufgefunden und abgeholt werden. Dies gilt auch für die Website in der Web 1.0-Welt, nicht jedoch für Instrumente wie Banner-Werbung oder e-mail: Hier gilt das Push-Prinzip.



# Charakteristik der Web 1.0-Welt



# Charakteristik der Web 2.0-Welt (I)

Web 2.0: Schlagwort, unter dem eine Reihe von (technologischen) Entwicklungen im Internet (Social Software) zu verstehen ist, die auf eine stärkere Partizipation der Benutzer an den Inhalt des Internets ausgerichtet sind (User Generated Content) und eine stärkere interaktive Nutzung durch die Benutzer (v.a. Social Media) ermöglichen. Der Zugriff auf diese Dienste kann von stationären Rechnern oder aber durch Smartphone-basierte Applikationen mobil erfolgen.

Zentrales Merkmal des Web 2.0 ist das Entstehen von Online-Communities, d.h. von sozialen Netzwerken (virtuellen Gemeinschaft, Social Community; Online-Forum), deren Mitglieder über diese Kommunikationsplattform (Social Media; Social Media-Plattform) miteinander kommunizieren und interagieren.





## Charakteristik der Web 2.0-Welt (II)

Ausgehend vom Paradigma der Werbung „Überall dort, wo sich potentielle Nachfrager sich aufhalten und über einen Kommunikationskanal (Medium) technisch kontaktiert werden können, ist Platz für Werbung“ bieten soziale Netzwerke bereits aufgrund ihrer großen Mitgliederzahl (Reichweite) ideale Bedingungen für kommunikationspolitische Aktivitäten von Unternehmen. Die Lancierung von Werbung ist hierbei auch eine zentrale Erlösquelle für den Betreiber/Organisator der Kommunikationsplattform.

.



## Charakteristik der Web 2.0-Welt (III)

User Generated Contents (UGC): User des Web 2.0 beteiligen sich am Entstehen von Web- Inhalten: Es gibt keine klare Trennung mehr zwischen Informationsproduzenten und Informationsnutzern: Modell des Prosumers bezogen auf Informationen, die im Web 2.0 bereitgestellt werden.

Als typisch für das Web 2.0 gilt die n:n-Kommunikation (relativ viele Bearbeiter/ Ersteller von Informationen und viele Nutzer). Viele User Generated Contents werden aber nur von wenigen Rezipienten wahrgenommen.

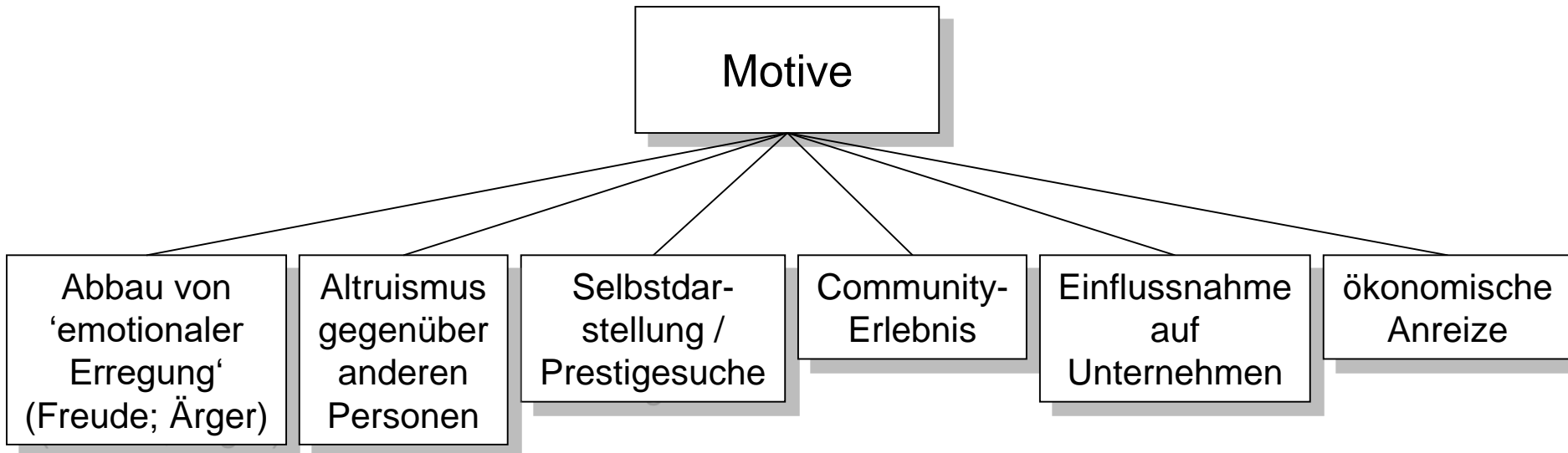
Allerdings gibt es Hilfsmittel, um Rezipienten das Auffinden von Informationen zu erleichtern: Beispiel Hashtags: Dies sind die Verschlagwortung von Begriffen innerhalb eines Textes in Sozialen Medien, um innerhalb des Mediums Threads und Postings zu diesem Begriff zu markieren bzw. zu finden.

Consumer Generated Advertising: Von Konsumenten im Web 2.0 erzeugte Informationsinhalte mit werbendem Charakter für Produkte, Marken oder Unternehmen: Spezialfall des User-Generated Content.

Es gelten die gleichen Informationskategorien wie in der Offline-Welt: product news, experiences, advices/opinions.



# Erstellen von User Generated Contents (I)



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Soziale Netzwerke erlauben auf schnellem Weg die Kommunikation von positiven und negativen Erlebnissen an einen (großen) definierten oder offenen Adressatenkreis. Dies ist analog zur Offline-Welt, in der sich diese Reaktion auf wenige Gespräche (z.B. Telefonanruf) beschränkt, da danach der Erlebnischarakter stark abgenommen hat (keine Kommunikationsmotivation mehr).

Die vergleichsweise große Anzahl an Rezipienten in einer Social Community ist ein starker Anreiz, aus Selbstdarstellungsmotiven User Generated Content zu kreieren: Der Schöpfer des Content kann damit rechnen, dass 24/7 Rezipienten seine Information wahrnehmen.

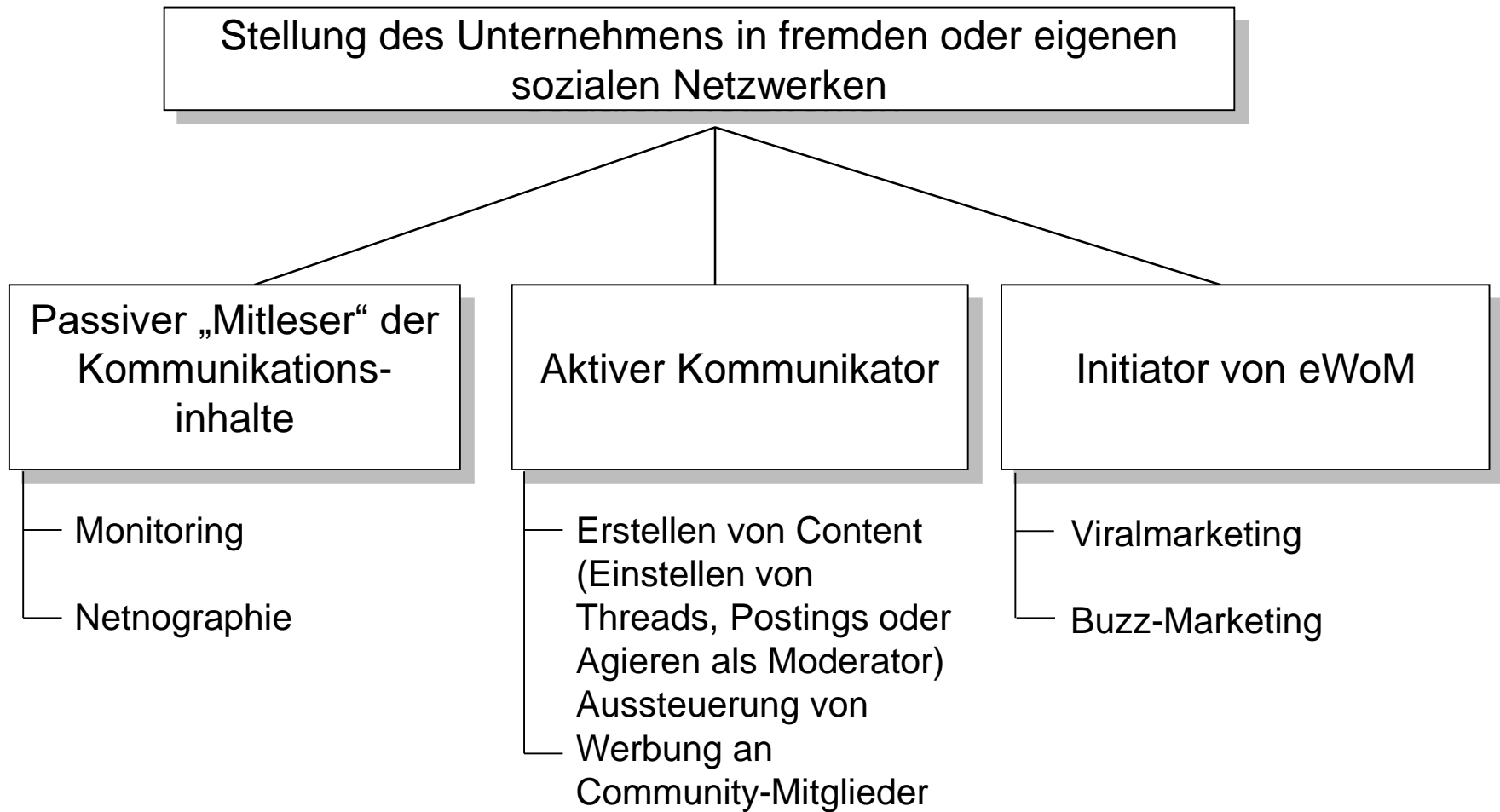
Wie in der Offline-Welt ist die Kommunikation unter den Gruppenmitgliedern ein wesentliches Bindungsmittel für die Aufrechterhaltung der Gemeinschaft (community) bzw. der Informationsaustausch zentral für das Community-Erlebnis.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Manche Content-Schöpfer gehen davon aus, dass Unternehmen die Kommunikationsinhalte verfolgen und deshalb dadurch indirekt Einfluss auf Unternehmen genommen werden kann: z.B. Teilnahme an einem Shit-Storm, um dadurch im Unternehmen eine Änderung auszulösen.

Ökonomische Anreize: Das Erstellen von User Generated Content ist das Geschäftsmodell des Influencers, der auf seiner eigenen Kommunikationsplattform dadurch Werbeeinnahmen generieren kann. In dieser Hinsicht unterscheidet sich der Influencer nicht von klassischen Medien: Angebot von Informationen, um dadurch viele Rezipienten zu gewinnen, was das Medium wiederum interessant für Werbekunden macht.

# Unternehmen als Kommunikator im Web 2.0



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Monitoring beinhaltet die Analyse der Kommunikationsinhalte in Kommunikationsplattformen (z.B. Online Communities; Blogs), um Trends oder Stimmungen zu erkennen (Frühwarnindikatoren): Hier ist das Unternehmen der passive Beobachter der Kommunikationsprozesse in den sozialen Netzwerken.

Online Issue Profiling: Dienstleister übernehmen für den Auftraggeber ein Monitoring von aktuellen Internetinhalten (Marke; Unternehmen) und bewerten gleichzeitig auch die Resultate hinsichtlich ihres kommunikativen Wirkungsgrades (Multiplikatoreffekt).

Sentiment-Analyse: Die Kommunikationsinhalte in sozialen Netzwerken werden auf positive bzw. negative Tonalität bezogen auf das Unternehmen/Marke analysiert.

Bekanntester Anbieter im Online Issue Profiling und der Sentiment-Analyse ist „Google Alert“.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Netnographie: Erforschung des täglichen Lebens der Konsumenten, die Beiträge in Social Communities liefern mit Hilfe der Nutzerprofile in Online Communities und der Kommunikationsinhalte. Damit soll ein tieferes Verständnis von (latenten) Bedürfnisse und Vorstellungen der Community-Mitglieder gewonnen und eMaven bzw. Influencer identifiziert werden.

Auf Grundlage dieser Netnographie lässt sich ein Selective Advertising für die Nutzer der Mitglieder der Online Community konzipieren bzw. die Informationen sind Teil der Big-Data-Welt (Verknüpfung dieser nutzerbezogenen Informationen mit Informationen über diesen Nutzer aus anderen Datenquellen).





# Ergänzung zu den Web-Welten: Web 3.0 als Weiterentwicklung

Web 3.0 (semantisches Web): Softwareprogramme (Computer) sind in der Lage, Informationen im Internet selbständig zu analysieren (zu „verstehen“), miteinander in Beziehung zu setzen (intelligente Datenverknüpfung und -auswertung: Erkennen von Systemen und Mustern), Informationen untereinander auszutauschen und Entscheidungen zu treffen (Künstliche Intelligenz).

Diese Einsatzfelder bildet einen wesentlichen Pfeiler für digitale Transformation (Revolution) von Wirtschaft und Gesellschaft (Industrie 4.0; Internet der Dinge, Big Data).



## 4.2 Die Website als Kommunikationsinstrument



# Lernziele der Veranstaltung

---

Kapitel 4.2 geht auf ein zentrales Element der Web 1.0-Welt ein: der Website. Hierbei stehen die kommunikationspolitischen Aspekte der Website im Vordergrund. Dies soll aber nicht verdecken, dass die Website zugleich häufig ein Distributionsinstrument beinhaltet (Realisierung von conversions, Abschluss von Transaktionen). In diesem Fall wird der Kommunikationskanal zum Vertriebskanal erweitert.

Lernziel: Kenntnis der Besonderheiten einer Website für die „Kommunikation im Internet“.



# Technische Charakteristik einer Website (I)

Unter einer Website versteht man einen virtuellen Ort im World Wide Web, der aus einer Vielzahl von Dokumenten (Webseiten; Dateien) besteht, die durch das Hypertext-Verfahren (z.B. HTML) miteinander verbunden sind.

Die Website ist durch ihren Domain-Namen im World Wide Web identifiziert. Der Nutzer lädt die Inhalte der Website durch Aufrufen des Domain-Namens auf sein Ausgabegerät (Device).

Aus Sicht der Kommunikationspolitik beinhaltet eine Website textbasierte, visuelle oder audiovisuelle Informationen über Branchen, Unternehmen, Produkte oder Marken sowie nutzerorientierte Ressourcen (z.B. Infotainment-Angebote; Bestellmöglichkeiten [Website als Vertriebskanal im Direktvertrieb]; Links auf andere Websites oder Social Communities; E-Mail).

## Technische Charakteristik einer Website (II)

Mit „Homepage“ wird die Startseite („erste Seite“; Indexseite; Hauptseite; Frontpage; Intro-Seite) einer Website-Präsenz (Website) bezeichnet, die bei Aufruf einer Web-Adresse (Domain-Name) angezeigt wird. Von der Homepage aus kann der Nutzer die Informationsinhalte der Website-Präsenz, die auf (unzähligen) Unterseiten (Webseiten) abgelegt sind, durch Navigation in der Website aufrufen. Die Unterseiten (Webseiten) weisen in der Regel einen Link auf, der den Nutzer zurück auf die Homepage führt.

Eine Landing-Page beinhaltet eine (beliebige) Webseite in der Website, auf die ein Empfänger durch einen Link von einer anderen Website (z.B. Banner; Link in Suchmaschine) gelangt.



# Der Domainname (I)

Der Domainname ist das semantische Pendant („Sprachkürzel“) zur IP-Adresse eines Rechners, um im Internet eine technische Verbindung mit einem Rechner / Server herstellen zu können, d.h. eine Website aufrufen zu können. Technisch wird der Domainname bei der Eingabe in den Browser in die IP-Adresse aufgelöst.

Aus struktureller Sicht besteht der Domainname (z.B. [www.uni-greifswald.de](http://www.uni-greifswald.de)) aus drei Levels:

- Top-Level-Domain (TLP): „de“;
- Second-Level Domain (SLD): „uni-greifswald“;
- Third-Level-Domain: Subdomain, die eine nähere Spezifizierung der SLD zulässt. Häufig wird „www“ gewählt, um zu signalisieren, dass es sich um einen Webserver handelt.

Domainnamen müssen im Internet publiziert werden (sog. Registrierung und Konnektierung – vergleichbar mit der KfZ-Anmeldung), wofür in Deutschland mit einer de-TLP die DENIC (Deutsches Network Information Center, Genossenschaft mit Sitz in Frankfurt, 2020 knapp 17 Millionen registrierte de-Domains in Deutschland) zuständig ist. Die Registrierung ist auf ein Jahr beschränkt, kann aber beliebig oft verlängert werden.



# Der Domainname (II)

## Arten von Top-Level-Domains

- länderspezifische TLD: Zwei Buchstaben, die das Land des Servers, auf dem die Website gespeichert ist, kennzeichnet (z.B. „de“, „nl“); derzeit etwa 240 Länderkürzel.
- generische TLD: alle TLD, die nicht einem Land zugeordnet sind. Damit wird der Content der Website sehr grob charakterisiert: z.B. „com“ für Websites von gewerblichen Akteuren, „org“ für Institutionen/Organisationen, „edu“ für Bildungsinhalte. Die Vergabe und Verwaltung der generischen TLD obliegt der ICANN (Internet Cooperation for Assigned Names and Numbers, NPO mit Sitz in Los Angeles); derzeit sind etwa 1400 generische TLD von der ICANN zugelassen.

Die Registrierung eines Domainnamens kann direkt bei der betreffenden Organisation (DENIC, ICANN) durchgeführt werden oder einem der zahlreichen darauf spezialisierten Dienstleister – in der Regel kombiniert mit der Kreierung eines Domainnamens – übertragen werden.



## Der Domainname (III)

Praktikerempfehlungen: Ein guter Domainname (v. a. Second-Level-Domain) sollte eine hohe Usability besitzen:

- kurz und einprägsam sein (leichte Erinnerbarkeit, wenn die Domain „ohne Hilfsmittel“ eingegeben werden muss)
- leicht zu schreiben (keine Sonderzeichen, Großbuchstaben) bzw. Vermeidung der Gefahr von Tippfehlern.
- leicht zu verstehen sein: nach dem Hören „tippbar“ (Weitergabe des Domainnamens durch WoM).
- positive Assoziationen oder Erwartungen bezogen auf die Inhalte der Website wecken: Verwendung von Schlüsselwörtern für den Inhalt. Dazu trägt aber auch eine generische Top-Level-Domain bei.

Die Kreierung eines Domainnamens ist analog zum Schaffen von Marken- oder Unternehmensnamen zu sehen. Häufig sind in der Second-Level-Domain Marken- bzw. Unternehmensnamen semantisch integriert oder sogar identisch.



# Domaingrabbing und Cybersquatting

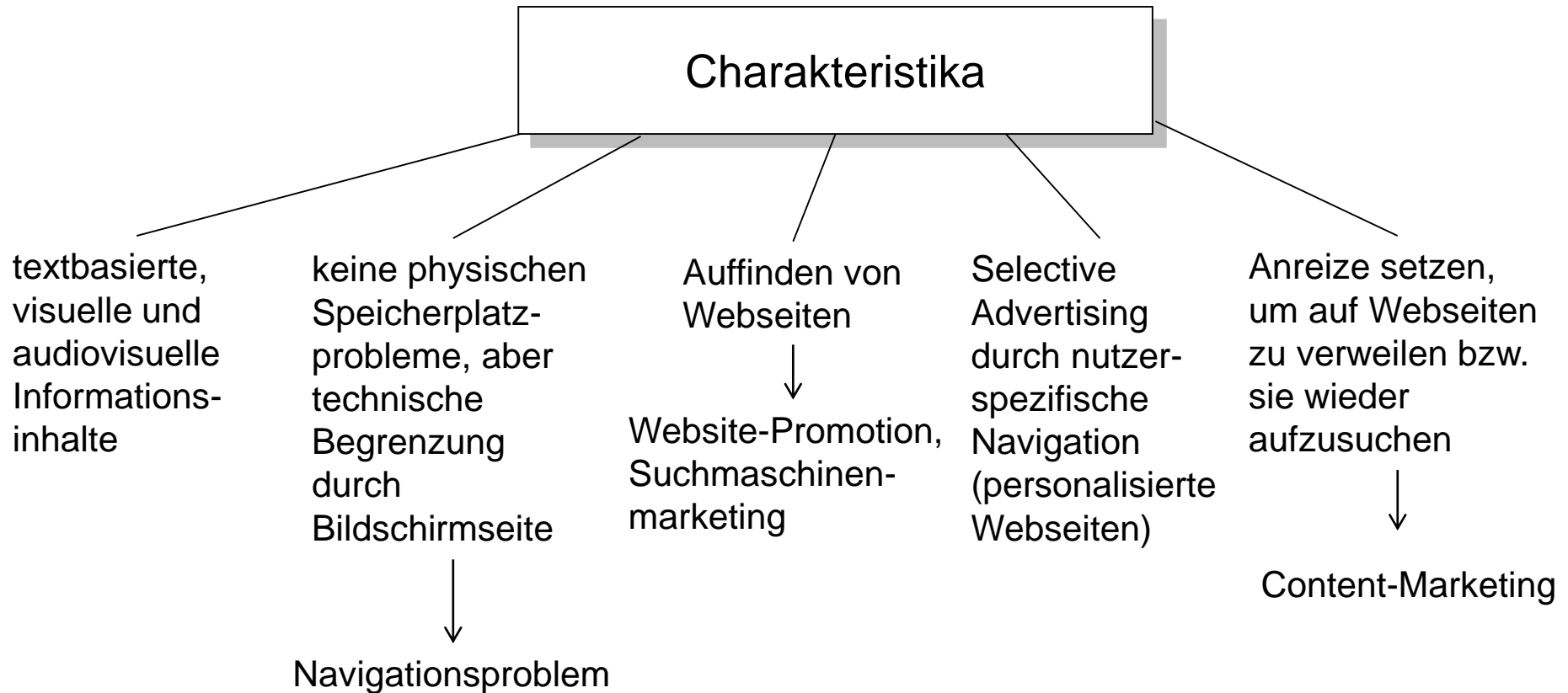
Domaingrabbing beinhaltet die Registrierung von Domainnamen, die nicht selbst genutzt, sondern mit der Zielsetzung registriert werden, dass ein an diesem Domainnamen interessierter Akteur diesen Domain-Namen abkauft.

Der Handel mit Domainnamen wird von den Gerichten in Deutschland als (erlaubte) geschäftliche Betätigung anerkannt. Beim Domaingrabbing handelt es sich um ungeschützte Begriffe, die in der Domain semantisch integriert sind (Allgemeinbegriffe, Gattungsbezeichnungen, kombiniert mit Top-Level-Domains).

Im Cybersquatting (synonym auch Brandjacking, Namejacking) werden markenrechtlich geschützte Begriffe (Wortmarken) als semantischer Bestandteil der Domain verwendet; analog Namen oder Namensbestandteile von Prominenten, Musikern, Sportlern. Zielsetzung ist wiederum, dass der (Marken-)Nameninhaber diese Domain erwirbt. Um Druck auf den Rechteinhaber auszuüben, enthält die Cybersquatting-Website oftmals für den Rechteinhaber geschäftsschädigende Inhalte. Aus dem Marken- und Namensrecht (z.B. Markengesetz) besteht ein Anspruch auf Unterlassung (Löschung des Domainnamens), der aber vor Gericht erst durchgesetzt werden muss (Problem der Ermittlung solcher Cybersquatter mit Domainregistrierung im Ausland).



# Die Website aus kommunikationspolitischer Sicht: Übersicht



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Es ist ein multisensorische Ansprache des Website-Besuchers möglich, wobei ein Besucher die Inhalte (Informationen) wiederholt abrufen und nach „eigenem Tempo“ wahrnehmen kann (analog zur Printwerbung). Bei linearer TV-Werbung ist eine vom Nachfrager steuerbare Wiederholung nicht möglich, auch die Wahrnehmungsgeschwindigkeit ist exogen vorgegeben.

Technische Begrenzung der Bildschirmseite: Auf einem Ausgabegerät lässt sich oftmals nicht der gesamte Inhalt einer Webseite präsentieren. Dies erfordert ein Scrollen der Bildschirmseite. Daher muss der zuerst auf dem Bildschirm sichtbare Teil der Webseite interessant genug sein, dass der User scrollt.

Scrolltiefe: Wenn ein User bis zum Ende der Seite gescrollt hat, beträgt die Scrolltiefe 100%. Die Scrolltiefe in Kombination mit der Verweildauer auf der Seite ist ein Indikatoren, wie relevant oder interessant der User die Webseite eingeschätzt.

Durch Scrollen werden auch aktivierte Animationen auf der Webseite ausgelöst, die Interesse und Entertainment erhöhen sollen.



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Die Informationsinhalte der Website sind auf eine Vielzahl von Webseiten verteilt, die miteinander vernetzt/verlinkt sein müssen, wobei diese Verlinkung (auf Landingpages innerhalb der Website) über Menüpunkte auf der Webseite für den User einfach erkennbar, verständlich (welche Inhalte sind auf der Landingpage zu erwarten?) und ausführbar sein muss. Die wird als „Navigation“ auf der Website bezeichnet. Sie gilt als Herzstück des Web-Design. Oberziel ist, dem User auf der Website Orientierung zu geben. Fehlende Orientierung führt dazu, dass Informationsinhalte von User nicht aufgerufen werden und/oder die Website sehr schnell wieder verlassen wird.

Praktiker-Handwerk im Webdesign - Dreiklick-Regel: Eine spezifische Webseite sollte ausgehend von der Homepage bzw. der Webseite mit der Top-Level-Navigation innerhalb von drei Klicks erreichbar sein.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (III)

### Praktiker-Handwerk im Webdesign:

- Die Navigation auf der Website ist hierarchisch strukturiert: Oberpunkte; mehrere Unterpunkte zu diesem Oberpunkt usw. Diese hierarchische Struktur muss auch bezogen auf die Informationsinhalte plausibel sein, d.h. ein im Unterpunkt aufgeführter Inhalt muss bereits im Oberpunkt zu vermuten sein.
- Auf jeder Webseite sollte ein Rücksprung zur Top-Level-Navigation bzw. dem betreffenden Oberpunkt möglich sein.
- Dilemma des goldenen Mittelwegs: Zu viele Menüpunkte lassen die Webseite unübersichtlich erscheinen, zu wenige Menüpunkte lassen Informationsinhalte „tief“ in der Website verschwinden und erfordern deshalb viele Klicks, um sie zu erreichen.



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (IV)

## Navigationsphilosophien:

- Horizontale Navigation: Die Menüpunkte sind waagrecht in einer Präsentationsleiste auf der Webseite, d.h. nebeneinander positioniert. Problem: Bildschirmbreite ist begrenzt (vor allem bei Smartphones)
- Vertikale Navigation: Die Menüpunkte sind senkrecht in einer Präsentationsleiste (üblicherweise am linken Bildschirmrand), d.h. untereinander positioniert. Daher lassen sich mehr Menüpunkte als bei der horizontalen Navigation anbringen (Scrollen).
- Multi-Level-Menüs: Die Unterpunkte werden beim Ansteuern des Oberpunkts mit dem Cursor aufgeklappt und können dann direkt angeklickt werden. Bei horizontaler (vertikaler) Navigation stehen die Unterpunkte dann unter (neben) dem betreffenden Menüpunkt: sog. Drop-Down-Menü (Off-Canvas-Menü).

# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (V): Auffinden von Websites

Aufgrund der „chaotischen Struktur“ des Internets ist das Auffinden des Informationsangebots eines Anbieter im Netz mehr oder weniger zufällig: Notwendigkeit der Website-Promotion.

Ansätze der Website Promotion		
<b>Online-Bereich</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Suchmaschinenmarketing<ul style="list-style-type: none"><li>• Suchmaschinenwerbung</li><li>• Suchmaschinenoptimierung</li></ul></li><li>• Bannerwerbung</li><li>• Affiliate-Marketing</li><li>• Email-Marketing</li><li>• Online-PR</li><li>• Social-Media-Marketing</li><li>• Mobile-Media-Marketig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TV- und Radio-Spots</li><li>• Anzeigen/Beilagen</li><li>• Geschäftsunterlagen</li><li>• Coupons</li><li>• Außendienst</li><li>• PR-Aktivitäten (Flyer, Plakat, Produkt, Give-Aways)</li><li>• Weitere Offline-Kanäle</li><li>• QR-Codes</li></ul>	<b>Offline-Bereich</b>

# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (VI): personalisierte Webseiten

Realtime Targeting im Selective Advertising: Die präsentierten Inhalte der Website werden aufgrund des vorhandenen Wissens über den Kunden (Kundendatenbank; Analyse seines Surfverhaltens auf der Website) in Echtzeit auf die vermuteten Informationsbedürfnisse oder den Stand der Customer Journey des Kunden angepasst.

Dies soll die Navigation des Users erleichtern (z.B. zuletzt besuchte Webseite kann sofort aufgerufen werden) oder unnötige Aktivitäten des Users vermeiden (z.B. gespeicherten Warenkorb präsentieren).



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (VII): Content der Website

Der Besuch der Webseiten eines Anbieters ist für den Nachfrager nicht kostenlos (Zeit; Übertragungskosten); daher müssen dem Nachfrager neben dem produktbezogenen Informationsangebot und Kaufmöglichkeiten zusätzliche nutzenstiftende Elemente geboten werden: Infotainment, Mehrwert-Dienste, Events. Solche nicht produktzentrierten Inhalte werden als Content bezeichnet.

Content is king! (Bill Gates)

Content-Marketing beschreibt die zielgruppenorientierte Bereitstellung eines Informationspools, der die Informations- und Infotainmentbedürfnisse der angesprochenen Zielgruppen befriedigt: Informieren, unterhalten, animieren.



# Content der Website (I)

## Systematik der Kommunikationsinhalte

Unmittelbar verkaufsfördernde (markenbezogene) Informationen über Leistungsmerkmale der Produkte



Hard Selling

Informationen, die auf das Markenimage abzielen (Branding): Emotionalisierung/ Personalisierung der Marke ['Markenwelt']



Soft Selling

Infotainment/Entertainment/Mehrwert-Dienste (Content-Marketing i.e.S.)

Dialogfokussierte Applikationen

Fokus auf Transaktionen (Conversions)

# Charakteristik des Content bzw. Content-Marketing (I)

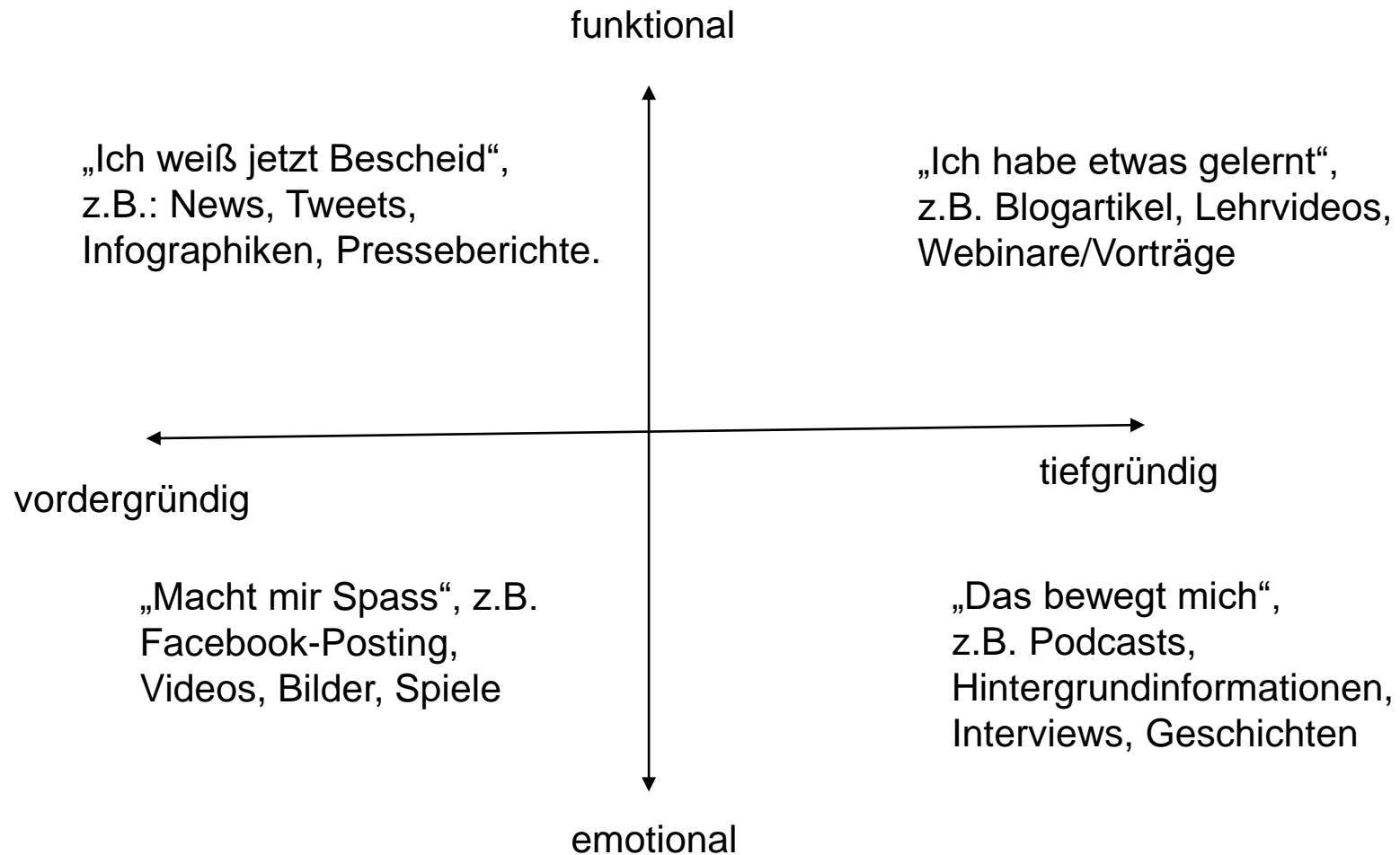
Das Konzept des „Content“ (Content-Marketing) erfasst jegliche Information, die ein Unternehmen auf der Website direkt oder über Links indirekt auf externen Plattformen (z.B. Facebook- oder LinkedIn-Account, Medienberichte) zugänglich macht, die aber nicht direkten verkaufsfördernden Charakter besitzen (Hard-Selling), sondern sich nur indirekt auf das Leistungsangebot des Unternehmens beziehen. Content-Marketing ist eine „Kommunikation über Bande“ und besitzt damit Analogien zum Below-the-Line-Advertising.

Vermittlung von  
Kompetenz und  
Fachwissen  
(Unternehmen als  
Ratgeber/Experte)

Vermittlung von  
Unterhaltung  
(Infotainment)  
(Unternehmen als  
Unterhalter)

Vermittlung von  
Komplementärinformationen  
[Zusatzdienste] oder  
Corporate Social  
Responsibility-Aktivitäten:  
Content ist dann Teil der  
Corporate Communication

# Charakteristik des Content bzw. Content-Marketing (II): Content-Radar



# Ziele des Content Marketings

Ziele des Content Marketings sind

- In frühen Phasen der Customer Journey sind Nachfrager weniger an „harten“ Markeninformationen interessiert, sondern suchen nach Inhalten generell zum Konsumproblem. Content als „unverbindliches Schnuppern“.
- Positionierung der Marke durch Content-Angebote: Das Content-Angebot wird mit der Marke assoziiert.
- Website-Bindung: Content soll zum wiederholten Besuch der Website anregen: Aufbau einer „Kundenbindung“ noch vor einer Transaktion (Website-Loyalty).
- Inhalte und vor allem die Website anderen Personen im Internet weiterempfehlen (viraler Effekt bzw. Instrument der Website-Promotion).
- Rewards für bestehende Kunden bieten (z.B. durch ein personalisiertes Informationsangebot): Unterstützung der Kundenbindung.



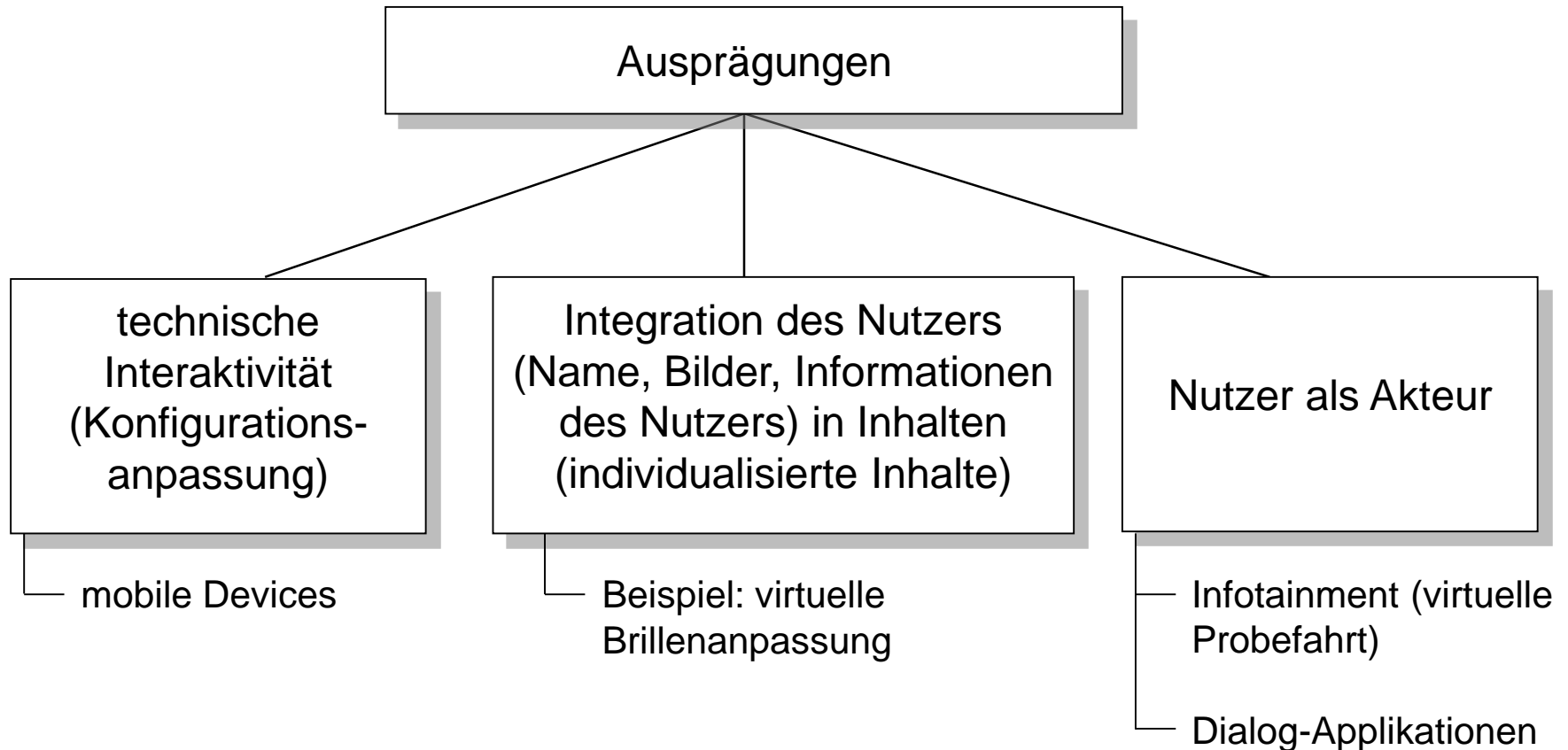
# Content der Website (II): Dialogfokussierte Applikation auf der Website

Dialogfokussierte Applikationen sollen

- den Kommunikationskontakt des Nachfragers mit dem Unternehmen erleichtern (z.B. E-mail) und dadurch Anknüpfungspunkte für einen Kundendialog zu finden: z.B. Bereitstellen einer Kommunikationsplattform (Brand Community) für User Generated Content.
- kontinuierlich den Kunden mit Informationen versorgen (z.B. Newsletter)
- Daten gewinnen, den Website-Besucher hinsichtlich seiner Informations- und Infotainmentbedürfnisse besser einschätzen/segmentieren zu können (Realtime Targeting).



# Konzept der interaktiven Website



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Das Konzept der „interaktiven Website“ ist eine Weiterentwicklung der dialogfokussierten Applikationen bzw. des Selective Advertising: Website-Inhalte werden „im Dialog“ mit dem User konfiguriert bzw. erstellt:

- Technische Interaktivität: Die Website passt sich den Gegebenheiten des Endgeräts des Users an (Smartphone vs. PC).
- Individualisierte Inhalte – Beispiel: Der User spielt ein Bild von seinem Gesicht (seinem Zimmer) ein und kann dann virtuell verschiedene Brillen ausprobieren (das Möbelstück in seinem Zimmer platzieren).
- Nutzer als Akteur: Die Website bietet Applikationen, mit denen der User aktiv sich betätigen kann (z.B.: Ausführen von Spielen, aber auch Einstellen von User Generated Content).





# Praktikerkriterien einer gestalterisch „guten“ Website (I)

Zwei (einander allerdings überlappende) Dimensionen gelten als relevant für eine „gut gestaltete“ Website, d.h. eine Website, die ihre kommunikationspolitischen Aufgaben erfüllt:

- Website Usability (Benutzerfreundlichkeit einer Website): Wie nutzerfreundlich ist die Website? Dies betrifft vor allem die Effizienz bei der Navigation auf der Website und den Umstand, wie schnell/leicht Nutzer die Funktionsweise/Applikationen der Website verstehen. Eine wesentliche Determinante hierfür ist die „Fluency“ der Verarbeitung der Website-Informationen: leichte Verständlichkeit und Auffindbarkeit der Informationen.
- User Experience (Nutzererlebnis/Nutzererfahrung): „Atmosphäre“ der Website, die emotionale und ästhetische Aspekte beinhaltet (analog zur ad likeability zu sehen).

Zentral bleibt allerdings aus kommunikationspolitischer Sicht der Inhalt der Website (=Produkt), Website Usability und User Experience sind nur die „Produktverpackung“.

# Praktikerkriterien einer gestalterisch „guten“ Website (II)

## Faktoren der Website Usability:

- Übersichtliche Darstellung der Informationselemente auf einer Webseite bzw. dem auf dem Ausgabegerät sichtbaren Teil der Webseite (Problem der unterschiedlichen Endgeräte).
- Klare Strukturierung der Informationsinhalte (Problem, dass technische Spielereien [Gadgets] dazu mitunter konträr sind).
- Einfache und intuitive Navigation
- Kein „Informationsmüll“ (veraltete, irrelevante Informationen, lange Text, unpassende Bilder). Problem vor allem im Content-Marketing (ausufernde Zusatzinformationen).
- Ansprechende optische Gestaltung (Farben, Schrifttypen, Bilder): Website-Likeability bzw. emotionale Aufladung.

## 4.3 Suchmaschinen-Marketing (SEM)



# Lernziele der Veranstaltung

---

Kapitel 4.3 stellt mit dem Suchmaschinenmarketing (SEM) eine prominente Form der Website-Promotion vor. Im Vordergrund steht die Search Engine-Optimization (SEO); das ebenfalls zum Suchmaschinenmarketing rechnende Search Engine Advertising (SEA) findet im Zusammenhang mit Kapitel 4.4 (Affiliate-Marketing) Berücksichtigung. Zunächst werden Suchmaschinen charakterisiert und systematisiert.

Lernziel: Verständnis von Suchmaschinen und der Search-Engine-Optimization.



# Definition des Suchmaschinenmarketings

Suchmaschinenmarketing umfasst alle Maßnahmen, in denen Suchmaschinen zur Gewinnung von Besuchern der eigenen Website eingesetzt werden (Website-Promotion über Suchmaschinen).

Suchmaschinen-optimierung  
(Search Engine Optimization -  
SEO)

- On-Page-Optimierung
- Off-Page-Optimierung

Suchmaschinen-  
werbung (Search Engine  
Advertising - SEA):  
Belegung von Werbeplätzen  
(Bannerwerbung) im  
kommerziellen Teil der Website  
der Suchmaschine



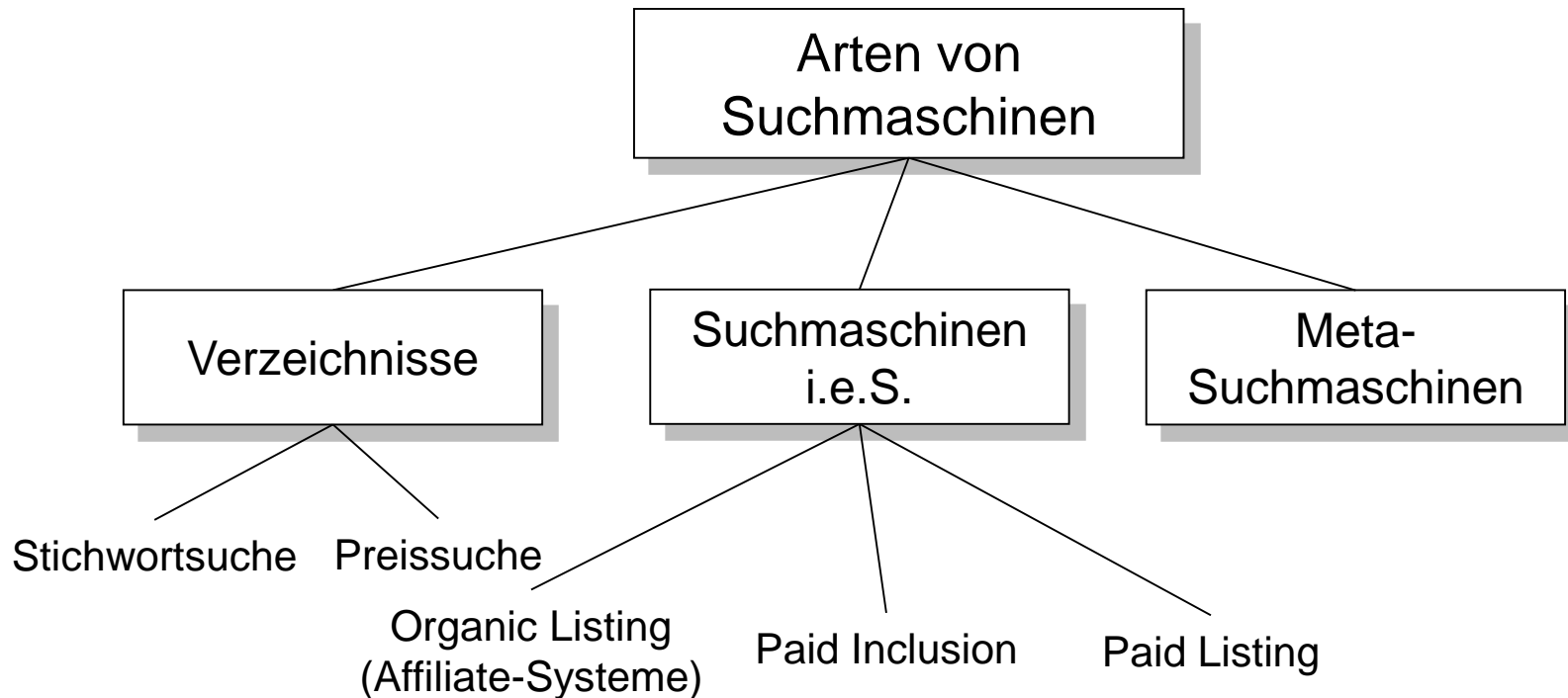
# Charakteristik von Suchmaschinen (I)

Suchmaschinen sind Infomediäre bzw. Agentensysteme, die eine Unterstützerrolle für Internetakteure ausüben: Ihre Funktion liegt im Matching von Informationssucher und Informationsanbieter. Aus Sicht des Informationssuchers legen sie Links auf Webseiten, auf denen der eingegebene Suchbegriff als Informationsbaustein enthalten ist; aus Sicht des Informationsanbieters erhöhen sie die Wahrscheinlichkeit, dass ein Nachfrager das Informationsangebot der eigenen Webseiten findet und ihn die dortigen Informationsinhalte interessieren könnten, da er einen diesbezüglichen Suchbegriff eingegeben hat.

Die technische Herausforderung einer Suchmaschine besteht darin, automatisiert auf Webseiten zugreifen, darauf abgelegte Informationen (Informationsinhalte) – bislang Keyword fokussiert- identifizieren zu können [„die Webseite lesen zu können“ = Indexierung der Webseite] und hinsichtlich hoher Relevanz für eine Suchanfrage bewerten zu können.

# Charakteristik der Suchmaschinen-Optimierung und Arten von Suchmaschinen

Suchmaschinen-Optimierung: Die eigene Webseite soll in einer Suchmaschine bei einer Suchanfrage einen möglichst guten (vorderen) Rangplatz in der Trefferliste erhalten.



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

## Charakteristika von digitalen Stichwortverzeichnissen

- Werden redaktionell („von Menschen“) erstellt
- Hyperlinks auf Homepages (keine Unterseiten)
- Häufig alphabetische Listung bzw. Gliederung in Sachkategorien
- Aktive Anmeldung eines Informationsanbieters beim Verzeichnisbetreiber
- Häufig ist die Anmeldung und der Vertrieb der Hyperlinks im Verzeichnis kostenpflichtig
- „digitale Branchenverzeichnisse“

Preissuchmaschinen ermitteln die für ein vom Nutzer spezifiziertes Produkt preisgünstige Händler, die sich in das Verzeichnis der Suchmaschine haben eintragen lassen (z.B. idealo.de: 350 Millionen Angebote bei über 50.000 Online-Händlern [2021]).



## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Suchmaschinen im engeren Sinn bereiten ihrem Prinzipal das Ergebnis der Stichwortsuche dahingehend auf, dass sie die zu den Suchstichworten (Keywords) passenden (gefundenen) Websites in einer Trefferliste ordnen.

Paradigma im Suchmaschinenmarketing: Nur die ersten drei bzw. allenfalls fünf ersten Links in einer Trefferliste werden angeklickt.

Das Kalkül, nach dem die Trefferliste erstellt wird, hängt von der „Art des Listings“ ab:

- Organic Listing;
- Paid Listing;
- Paid Inclusion.

# Die Arten des Listings bei Suchmaschinen (I)

Im „Organic Listing“ („Modell Google“) werden Webseiten im Internet kontinuierlich nach Stichworten durchsucht und eine Datenbank mit Stichwort-Website [URL]-Zuordnungen angelegt bzw. gepflegt. Die Nutzung der Suchmaschine durch den Prinzipal ist kostenfrei, die Aufnahme einer Stichwort-URL-Verbindung und die Auflistung der Websites bei einer Suchanfrage durch den Nutzer ist für den Webseitenbetreiber ebenfalls kostenlos bzw. die Aufnahme in die Datenbank wird dem Webseitenbetreiber nicht mitgeteilt. Die Finanzierung einer solchen Suchmaschine basiert zumeist aus dem Verlauf von ‘Sponsorenlinks’ (Werbeplätzen im werblichen Teil der Webseite - Search Engine Advertising/Affiliate Marketing).

Die Suchmaschine ordnet die Websites nach der „Relevanz“. Diejenige Webseite mit der höchsten Relevanz – aus Sicht des Algorithmus der Suchmaschine - erhält den ersten Rang in der Trefferliste.

## Die Arten des Listings bei Suchmaschinen (II)

**Paid Listing:** Die Rangposition in der Link-Liste wird durch ein Auktionsverfahren (bezogen auf ein Stichwort) versteigert.

Paid Listings müssen in Deutschland als „Werbung“ gekennzeichnet werden und sind auf der Webseite in prominenten Suchmaschinen außerhalb der Organic-Listing-Treffer positioniert (SEA).

Bei kleineren Suchmaschinen findet mitunter keine solche Kennzeichnung und Trennung der Paid Listings von den Organic-Listing-Treffern statt.

**Paid Inclusion:** Aufnahme in das Linkverzeichnis gegen Bezahlung. Es gibt keine höhere Rangposition, aber ein intensiveres Screening der eigenen Webseiten durch die Suchmaschine, weshalb Veränderungen auf den eigenen Webseiten (veränderter, aktualisierter Content) schneller bzw. „sicherer“ von der Suchmaschine erfasst und in die Stichwort-URL-Datenbank eingepflegt werden.

# Ergänzungen zu Suchmaschinen

Meta-Suchmaschinen verfügen über keine eigenen Datenbank, sondern greifen auf mehrere Suchmaschinen und Verzeichnisse gleichzeitig zu (z.B. Apollo-Meta-Suchmaschine) bzw. der Nutzer kann angeben, in welchen Suchmaschinen er nach seinem Stichwort suchen lassen will

Suchmaschinen können nicht aktive Suchanfragen starten, sondern nur auf einer Webseite vorhandene (fest installierte) Webinhalte (Stichworte) identifizieren und die betreffende zum Stichwort gehörende URL in einer Datenbank ablegen.

Es ist kein Zugriff auf dynamische Webseitengenerierung möglich. Ferner: Suchmaschinen können bei weitem nicht das gesamte World Wide Web, sondern nur das „Clear Web (Visible Web; Surface Web) scannen: Dies ist die sog. Deep-Web-Problematik. Selbst Google zieht nicht einmal 5% der existierenden Webseiten (Homepage + Unterseiten) in ihr WWW-Monitoring ein, da die restlichen Webseiten sich nicht in Suchmaschinen aufnehmen lassen oder von den Suchmaschinen aufgrund ihrer Inhalte nicht aufgenommen werden.

Allerdings sind seriöse Websites nur im Clear Web zu finden.



# Instrumente der Suchmaschinen-Optimierung (Search Engine Optimization – SEO)

Ziel der Suchmaschinen-Optimierung ist es, einen möglichst hohen Rangplatz [Rank] in einer Trefferliste zu erreichen.

On-Page-  
Optimierung

Off-Page-  
Optimierung



# Inhalt der On-Page-Optimierung (I)

Gezielter Aufbau des Seiteninhalts (Content) einer Webseite bezogen auf formale Kriterien (Inhaltsqualität; Formatierung; Überschriften; interne Links) und Schlüsselbegriffe (Keywords). Suchmaschinen sollen zum einen bei ihrem Scanning der Webseite Stichworte finden, die von Nutzern der Suchmaschine als Suchbegriffe eingegeben werden und damit in das Indexierungssystem der Suchmaschine fallen, und denen die Suchmaschine (Suchmaschinenalgorithmus) eine hohe Relevanz zuordnet.

Aufgabe der Suchmaschinen-Optimierung ist es, den Informationsinhalten auf den eigenen Webseiten einen möglichst hohen „Relevanzwert“ („Qualitätsfaktor“ – Relevanzbewertung) in einer Suchmaschine zu verleihen.



# Inhalt der On-Page-Optimierung (II)

Die Vorgehensweise der Relevanzbewertung ist teilweise „Betriebsgeheimnis“ der Suchmaschinen und unterliegt ständigen Änderungen. Bei Google sollen über 100 Kriterien hierfür herangezogen werden.

Mögliches Dilemma der On-Page-Optimierung:

Werden die Contents zu einseitig auf die Algorithmen einer Suchmaschine ausgelegt, kann eine solcherart optimierte Webseite möglicherweise nicht mehr von den „menschlichen Nutzern“ als attraktiv (gut gestaltet; schön) eingestuft werden. Es sind Unterschiede zwischen den Algorithmus-determinierten Analysen einer Webseite und der menschlichen Wahrnehmung (Empfindung) denkbar.



# Inhalt der Off-Page-Optimierung (I)

Die Relevanz von Webseiten in den Suchalgorithmen der Suchmaschinen wird ferner von Quantität und Qualität der Links auf die betreffende Webseite (Backlinks) bestimmt: Mit welchen Webseiten ist die eigene Website verlinkt? Paradigma: Ist eine Website bzw. Webseite mit vielen anderen Webseiten verlinkt, liegt auf dieser Website (Webseite) relevanter Inhalt vor. Solche Backlinks können innerhalb der eigenen Website bestehen (interne Links – Onpage-Optimierung); in der Off-Page-Optimierung zählen die Links zu externen Websites.

Zentral sind ferner „Social Signals“ für die Relevanz wichtig: Wie oft erhält eine Webseite „Likes“, „Shares“ oder „Comments“ in sozialen Netzwerken?



# Inhalt der Off-Page-Optimierung (II)

Zur Erhöhung der Anzahl an Links auf die eigene Website dient das Eingehen von Link-Partnerschaften (Textlink-Tausch) oder ein explizites Affiliate-Marketing. Für einen Textlink-Tausch gibt es Tauschbörsen oder Software-gestützte Linktauschprogramme (Verwaltung von Links und Linkpartnern sowie Unterstützung bei der Akquise neuer Linkpartner).

Reziproke Links (wechselseitiges Einräumen von Links) führen bei Suchmaschinen allerdings zu einer geringen Relevanzbewertung. Der Einsatz von Linktauschprogrammen verstößt gegen die Richtlinien vieler Suchmaschinenbetreiber.



## 4.4 Affiliate - Marketing



# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 4.4 behandelt das Affiliate-Marketing, das in seinem Grundprinzip darin besteht, dass ein Akteur (Affiliate) Platz in seinem Internetauftritt (Website, Blog, Account in einem sozialen Netzwerk) für Werbung eines anderen Akteurs (Merchant) zur Verfügung stellt und hierfür vom Merchant eine Entlohnung erhält. Dieses Prinzip findet sich in mehrfachen Varianten im Online-Marketing bzw. führt zu „weitläufigen“ Werbenetzwerken mit mehreren tausend Affiliates für einen Merchant. Mitunter existiert auch ein expliziter Betreiber eines Werbenetzwerks als Agent für Merchant und Affiliate, der als eigenständiges Geschäftsmodell solche Werbenetzwerke managt.

Lernziel: Verständnis für das Affiliate-Marketing in seinen verschiedenen Spielarten.



# Das Prinzip des Affiliate Marketing

Ein Website-Betreiber (Affiliate; Publisher) stellt Teile seiner Webseiten als Werbefläche für einen anderen Anbieter (Merchant) zur Verfügung, wobei ein Nachfrager durch Anklicken der betreffenden Werbefläche auf die Website des Merchant (Landing-Page) gelangt. Für die Bereitstellung der Werbefläche erhält der Affiliate vom Merchant eine erfolgsabhängige Provision. Der Affiliate ist die Schnittstelle zwischen Merchant und Kunde.

Affiliate-Marketing ist der Einsatz solcher Affiliates für die Bewerbung des Angebots des Merchants.

Der Begriff „Affiliate Marketing“ wird in der Literatur nicht einheitlich interpretiert:

- Affiliate-Marketing i.e. Sinn: Werbe- (Vertriebskooperationen)
- Affiliate-Marketing i.w. Sinn: Werbenetzwerke im Internet, die von einem Affiliate-System-Betreiber als Geschäftsmodell gepflegt werden.

Wesentliches Instrument im Affiliate Marketing ist der Link, der vom Affiliate auf die Landing-Page des Merchants führt, wofür in der Regel Werbebanner eingesetzt werden. Faustregel: Die Landing-Page muss eine Navigation auf den Webseiten des Merchant erlauben, wenn der Nutzer weitere Informationen einholen will.

# Affiliate Marketing im engeren Sinn (Werbe-Vertriebskooperationen)

## Charakteristika

Urform: Unternehmen setzen (gegenseitige) Links zu „befreundeten“ Unternehmen, die in ihrem Produktangebot komplementär zum eigenen Angebot sind.

Professionelle Anbieter (Partnerprogramm-Portale; Affiliate Agenturen, z.B. Awin (211.000 Affiliates), Belboon, Digistore 24, Xanox, ADCELL) listen auf ihren Portalen akquirierte Merchants (nach Themen/Produkten oder Zielgruppen gegliedert) für am Affiliate-Status interessierte Akteure auf. Potenzielle Affiliates können sich im Partnerprogramm-Portal registrieren lassen, sie erhalten die sog. Affiliate-Links, die die Affiliates dann auf ihren Webseiten, facebook-Profilen, Blogs etc. einbauen. Auf diese Affiliate Links wird dann die Werbung der Merchants ausgespielt.

Grosse Unternehmen (Merchants) führen ihr eigenes Affiliate-Programm (z.B. Amazon PartnerNet): In-House-Lösung.



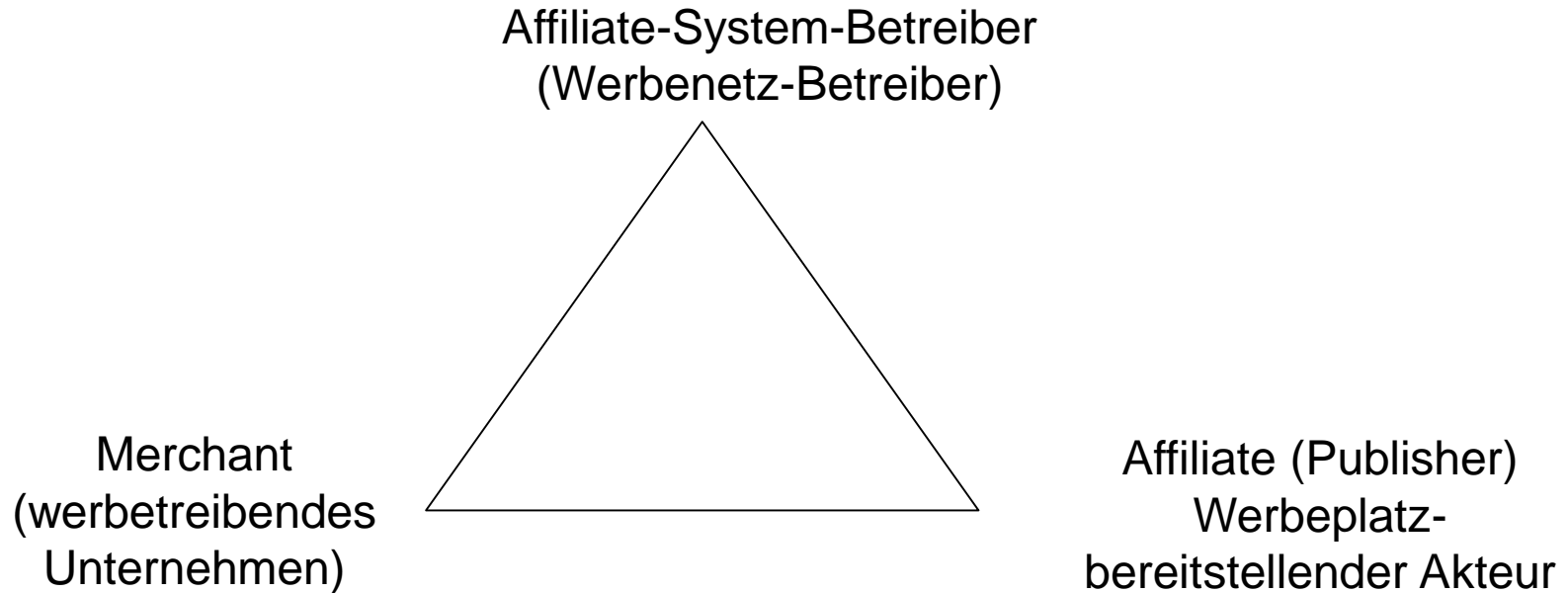
# Weiterentwicklungen des Affiliate-Marketing i. e. Sinn

Inzwischen haben Affiliates eigene Geschäftsmodelle entwickelt, in denen sie als „richtige“ Vertriebspartner des Merchants fungieren:

- Deal-Partner: Der Affiliate sucht im Netz nach attraktiven Produkt- und Preisangeboten seiner Merchants und präsentiert diese seinen Website-Besuchern (User).
- Gutschein-Partner: Der Affiliate distribuiert Gutscheincodes für Produkte des Merchants auf seiner Website.
- Cashback-Partner: Der Affiliate hat ein eigenes Bonusprogramm aufgebaut und bietet seinen registrierten Usern die Möglichkeit, bei jedem Kauf von Merchant-Produkten über seine Website, ein Incentive (Punkte, Prämien, Barguthaben) zu erhalten. Der Affiliate tritt damit einen Teil seiner Provision, die er vom Merchant erhält, an den Käufer der Merchant-Produkte ab.



# Affiliate-Marketing i. w. Sinn (I)



Der Affiliate-System-Betreiber steuert Werbung seiner Merchants auf Websites seiner Affiliates aus und übernimmt auch die Abwicklung der finanziellen Vergütungsströme in seinem Werbenetzwerk. Die Marketingleistung des Systembetreibers liegt in der Akquise von Merchants und Affiliates und deren Matching.

# Affiliate-Marketing i. w. Sinn (II)

Ein Ursprung des Affiliate-Marketing i.w. Sinn ist das Search Engine Advertising: Der Suchmaschinenbetreiber hat Teile seiner eigenen Webseite für Bannerwerbung von Merchants („Sponsored Links“) verwendet, d.h. er ist sein „eigener Affiliate“.

Von Interesse für Merchants sind Affiliate-Webseiten, die

- einen hohen „traffic“ (Besucheranzahl) besitzen, was vor allem durch deren Inhalt Content gefördert wird [„Content creates traffic!“] und
- eine vergleichsweise hohe Wahrscheinlichkeit aufweisen, dass eine Bannerwerbung vom Besucher der Affiliate-Webseite angeklickt wird.

Traffic wird durch den Affiliate geschaffen

Klickwahrscheinlichkeit ist Ergebnis der Matching-Leistung (Targeting) des Systembetreibers





# Search Engine Advertising als Affiliate Marketing

Es liegt das sog. Matching 1.0 vor.

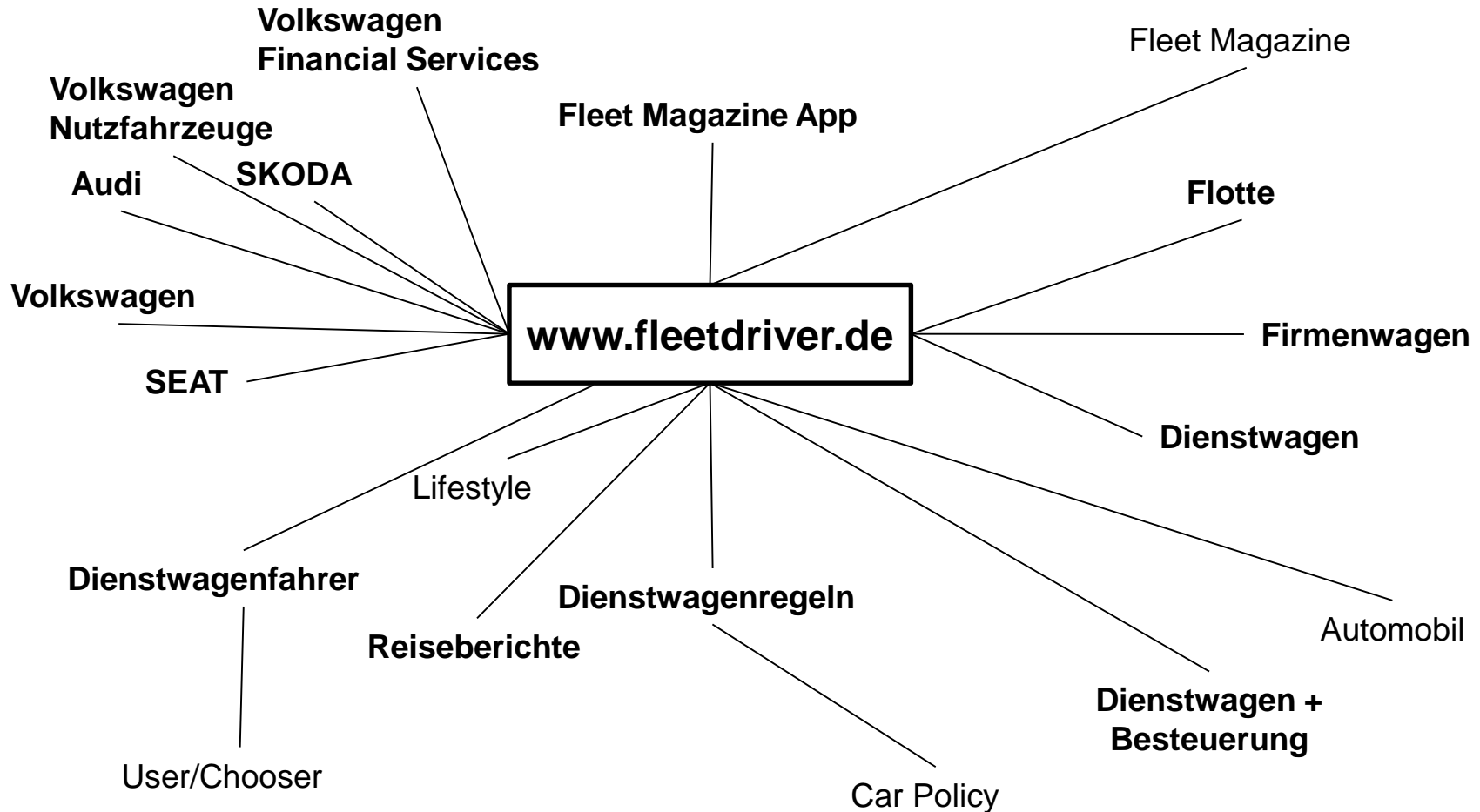
Merchants definieren Keywords, die von den Nutzern der Suchmaschine als Suchbegriffe eingegeben werden, bei denen auf der Suchmaschine eine Werbeanzeige (Werbebanner, Link) des Merchants im „Werbeteil“ der Website der Suchmaschine als allgemein „Sponsored Post“ erscheint. Bei Google sind diese Sponsored Posts inzwischen in die Trefferliste des Organic Listing eingereiht, aber mit der Bezeichnung „Anzeige“ verstehen.

Bei großen Suchmaschinen findet ein Bieterwettbewerb (Auktion) der Merchants um ein Keyword statt. Die Merchants geben ein Gebot für einen Keyword ab. Gibt ein User ein Keyword als Suchbegriff an, wird geprüft, welcher Merchant bezogen auf dieses Keyword das aktuell höchste Angebot abgegeben hat. Dessen Werbung wird dann zusammen mit der Präsentation des Organic Listing ausgespielt.

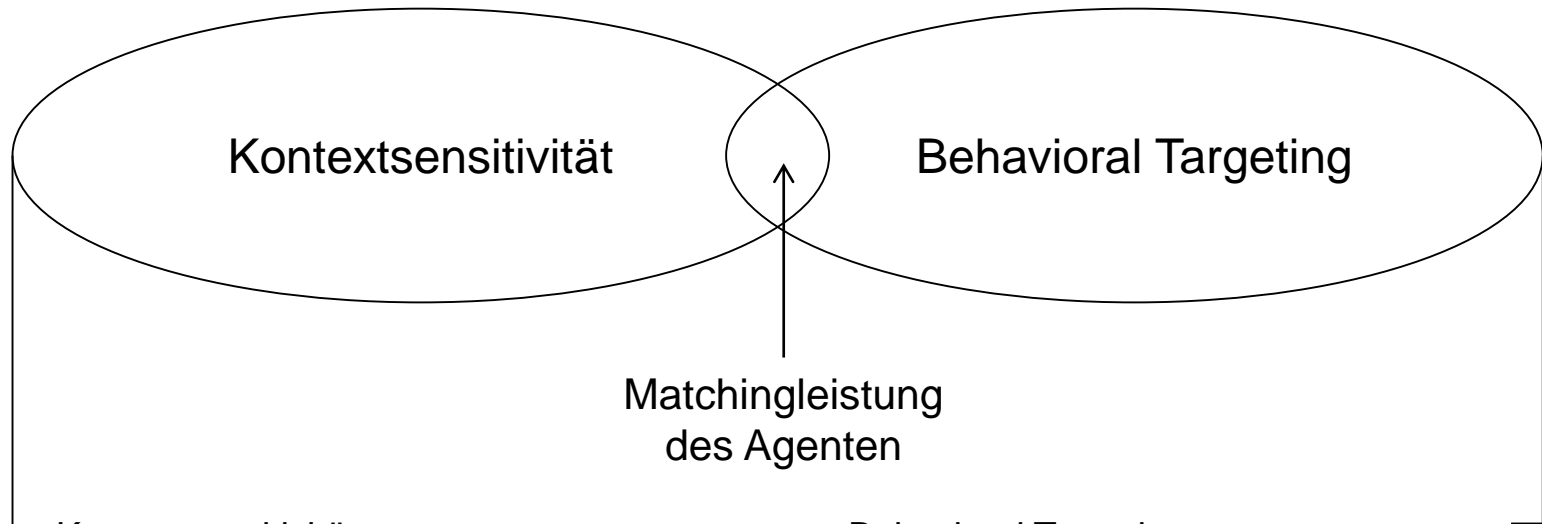
In der Regel verwaltet die Suchmaschine ein Budget des Merchant (z.B. Budget pro Tag, Woche), das für „Sponsored Posts“ auf der Suchmaschine verwendet wird. Ein ausgespielter Sponsored Post verringert dann das Budget des Merchant.



# Beispiel für Keywords in einer Suchmaschine, bei denen ein Merchant ein Gebot abgegeben hat (SEA)



# Matching-Leistung des Affiliate-System-Betreibers (I)



## Kontextsensitivität:

Werbung wird an den jeweiligen Inhalt der Seite des Affiliate – operationalisiert durch Keywords – angepasst, d.h. es wird auf der Webseite des Affiliate dazu passende Werbung von Merchants positioniert. Dadurch wird die Merchant-Werbung als weniger belästigend erachtet und die Bereitschaft zum „Anklicken“ steigt.

## Behavioral Targeting:

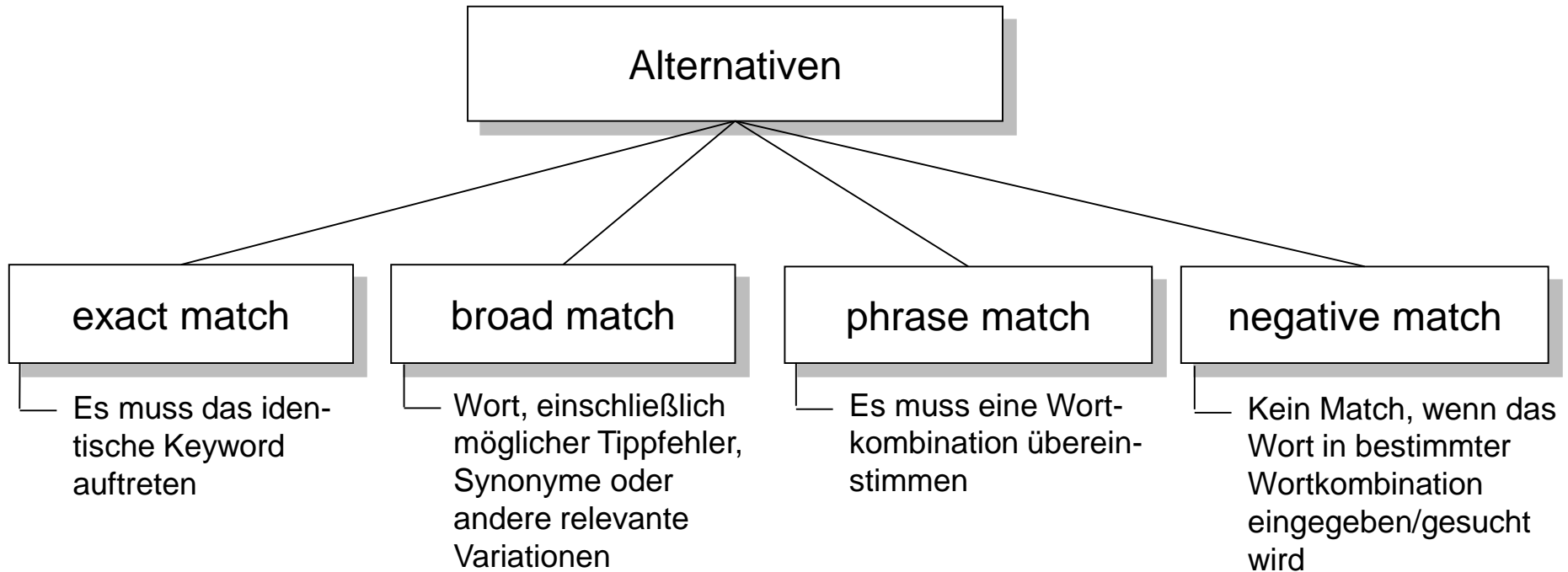
Der Besucher der Affiliate-Webseite erhält Werbung von Merchants, für deren Werbeinhalte (Keywords) der Agenten ein (hohes) Interesse des Affiliate-Seiten-Besuchers vermutet (Selective Advertising). Der Agent kann den Besucher der Affiliate-Seite identifizieren (Cookies) und keyword-bezogene Informationen über den Besucher hinsichtlich seines bisherigen Such-, Klick- oder Kaufverhaltens im Internet.

# Matching-Leistung des Affiliate-System-Betreibers (II)

Key-Word-Matching bildet den zentralen Schlüssel des Affiliate-Systembetreibers. Ausgangspunkt sind die vom Merchant vorgegebenen Keywords (z.B. Schlüsselwörter bezogen auf die Produktkategorie oder Verwendungssituation).

- Matching 1.0: Der Nutzer einer Suchmaschine gibt im Rahmen seiner Informationssuche im Internet selbst Suchbegriffe ein, die mit der Keyword-Liste des Merchants abgeglichen werden. Dies ist der Standardfall im Search Engine Advertising. Hier ist die Suchmaschine der Affiliate und der Werbenetzwerk-Betreiber.
- Matching 2.0: Der Systembetreiber charakterisiert die Webseite des Affiliates anhand von Keywords (Identifizierung des Content bzw. Kontext).
- Matching 3.0: Der Systembetreiber charakterisiert Internet-Nutzer aufgrund einer Analyse ihres Such-, Klick-, Kommunikations- oder Kaufverhaltens im Netz anhand von Keywords durch (Behavioral Targeting).
- Matching 4.0: Kombination von Kontextsensitivität (Charakterisierung der Affiliate-Webseite anhand von Keywords) und Behavioral Targeting.

# Matching-Optionen in Werbenetzwerken (Matching 1.0)



Paradigma des Matching: Je besser das Matching, desto höher die Klickwahrscheinlichkeit. Dies impliziert: Diese Werbung des Merchant könnte den Nachfrager interessieren und passt zur Webseite des Affiliate, auf der er gerade ist.

# Abschließende Charakteristika von Werbenetzwerken (I)

Ein explizites Matching entfällt auch, wenn sich Affiliates bei einem Werbenetzwerk-Betreiber direkt für bestimmte Merchants registrieren lassen (Affiliate Marketing i. e. Sinn). Hier wählt der Affiliate dann seine „Merchants“ aus. Dies ist der derzeitige Standardfall bei vielen Werbenetzwerken.

Affiliate-Links auf Merchants können zu einem „Mehrwert“ des Content der Webseite eines Affiliates führen. Hauptmotivation für einen Website-Besitzer ist es jedoch, mit der zur Verfügungstellung von Werbeplatz auf seiner Website Erlöse zu generieren, um damit seine Internetpräsenz (mit-) zu finanzieren oder sogar Überschüsse zu erwirtschaften (Geschäftsmodell).

## Abschließende Charakteristika von Werbenetzwerken (II)

Der Agent (Werbenetz-Betreiber) dient zwei Prinzipalen – dem Merchant und dem Affiliate. Durch eine gute Matching-Leistung des Agenten entsteht allerdings eine win-win-win-Situation: Je mehr Klicks der Affiliate für den Merchant erzielt, desto wirksamer ist für den Merchant das Affiliate-Marketing (Online-Marketing) und desto höher sind die Erlöse (Earnings) für Affiliate und Agenten.

Der Werbenetzwerk-Betreiber (Agent) erhält einen Teil der Provisionszahlungen, die der Merchant an die Affiliates bezahlt; zudem muss der Merchant eine Set-Up-Gebühr (Aufnahmegebühr) und monatliche Gebühren bezahlen. Dafür übernimmt der Agent die Aussteuerung der Werbung (Matching), die Abwicklung der Vergütungszahlungen zwischen Merchant und Affiliate und eine gewisse Prüfung der Zuverlässigkeit des Affiliate.

# Abschließende Charakteristika von Werbenetzwerken (III)

Für Merchants erhöht sich durch das Affiliate-Marketing die Anzahl an Werbekontakten (vor allem vielseitige Werbekontakte durch unterschiedliche Affiliates) und damit die Reichweite. Insbesondere ist eine Präsenz in den Social Media (Social Media-Accounts der Affiliates) möglich (Weiterentwicklung zum Influencer Marketing: Affiliate wird Influencer).

Durch das Matching ist ein prinzipiell höheres Interesse eines Besuchers der Affiliate-Webseite am Link auf den Merchant zu erwarten als bei einer zufälligen Aussteuerung von Werbung.

Erfolgsorientierte Provisionssysteme: Der Merchant zahlt nur dann an den Affiliate eine Provision, wenn ein gewisser Werbeerfolg (Klick, Lead, Conversion) aufgetreten ist .



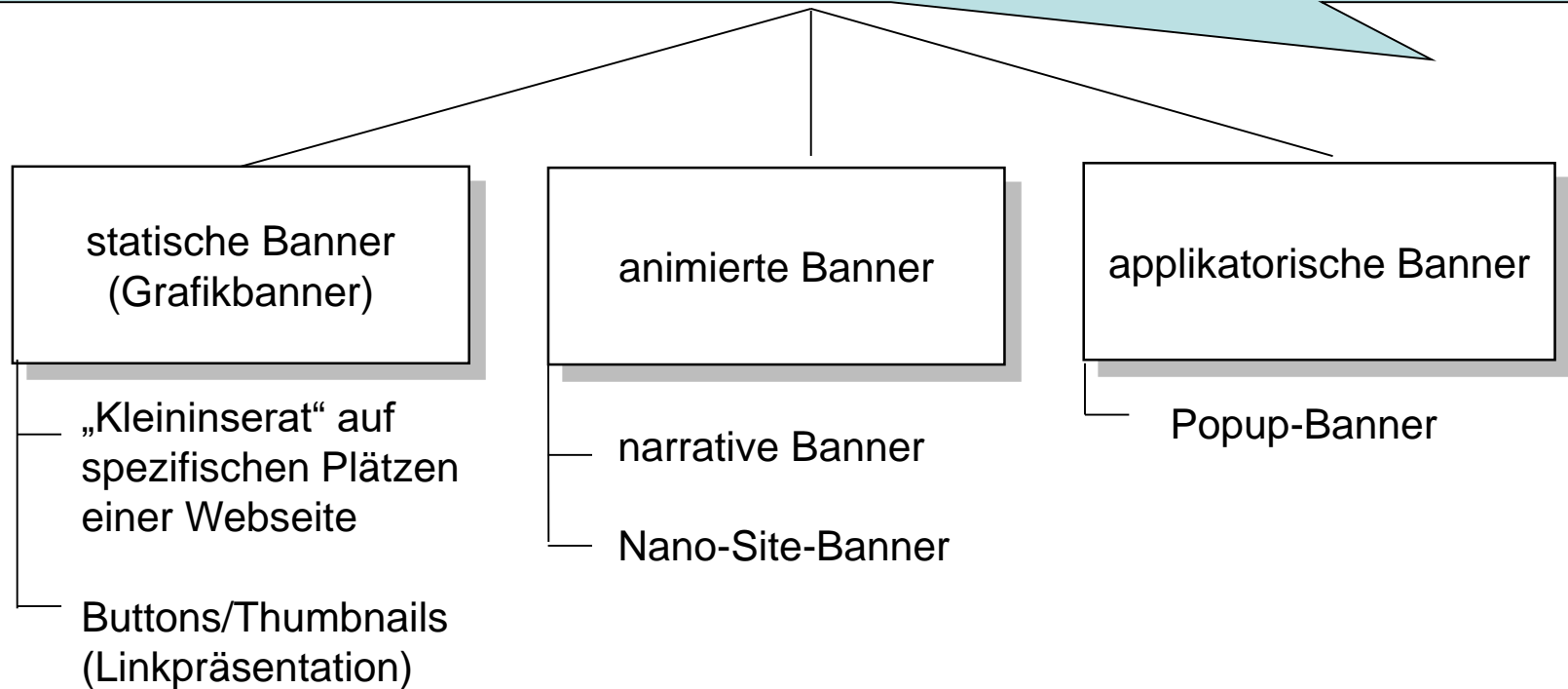
# Abschließende Charakteristika von Werbenetzwerken (IV)

Werden Affiliates als Vertriebskanal eingesetzt (Pay-per-Sale: Provisionszahlungen für die „Vermittlung“ von Transaktionen) geht die Beziehung zwischen Merchant und Affiliate über eine reine Inanspruchnahme von Werbeplätzen in Form eines Werbebanners oder Link beim Affiliate hinaus.

Distribution von Gutscheinen oder Gewinnspielteilnahmen des Merchants über die Affiliates.  
Der Affiliate beschränkt sich ferner nicht mehr auf ein passives Überlassen von Werbeplatz, sondern betätigt sich aktiv vor allem auf seinem sozialen Netzwerk-Account in der Bewerbung des Produktangebots des Merchant (z.B. Erfahrungsberichte). Dies entspricht dann dem Influencer-Marketing.

# Exkurs: Werbebanner

Ein Banner (Werbebanner) ist eine kleine Werbefläche auf einer Webseite, die mit einem Hyperlink auf eine andere Webseite verweist, die durch Anklicken des Banners erreicht wird. Dies ist das Standardinstrument für das Setzen des Link im Affiliate Marketing.



# Erläuterungen und Ergänzungen zur vorangegangenen Folie (I)

Rich Media-Banner: multimediale Banner (Audio-, Video- 3D-Komponenten.

Narrative Banner: In einer mehr oder weniger kurzen Videosequenz wird eine Geschichte erzählt; diese ähneln immer mehr klassischen Werbespots. Technisch handelt es sich um Streaming-Banner (Übertragung der Dateien im Streaming-Verfahren).

Nano-Site-Banner: Das Banner beinhaltet eine funktionsfähige eigene (kleine) Website (Sub-Seite) in der Größe eines Banners. Es ist kein „Sprung“ mehr auf die Landingseite des Merchants notwendig bzw. es wird nicht mehr die Webseite des Affiliate verlassen.

Applikatorische Banner täuschen eine Anwendung (z.B. Hinweisfenster) vor, lösen dadurch aber den Link aus. Bei einem Po-up-Banner erscheint das Banner beim Öffnen einer neuen Seite des Affiliate.

# Erläuterungen und Ergänzungen zur vorangegangenen Folie (II)

Interstitial: Es handelt sich um eine Zwischenseite mit Werbung bei Klick auf Link, d.h. das Werbebanner (mit Klick auf Merchant) wird erst bei Klick auf einen (anderen) Link ausgelöst. Dies ist rechtlich verboten, wenn dadurch das Ausführen des eigentlichen Links verhindert wird.

Technisch basiert die Aussteuerung von Werbebannern basiert auf Adservern: In die Webseite werden Platzhalter für Werbebanner integriert und bei einem Aufruf der Webseite durch einen Nutzer mit Werbebanner gefüllt. Damit können verschiedene Werbebanner verschiedener Merchants auf dem selben Platz rotieren, einer Seite erscheinen, was wear-out-Effekten (gleicher Banner auf einer Seite) vorbeugt bzw. einen sog. Motivwechsel erlaubt.

Paradigma der Werbebanner: Er muss auf der Seite des Affiliate auffallen und zum Anklicken animieren.

# Erläuterungen und Ergänzungen zur vorangegangenen Folie (II)

Interstitial: Es handelt sich um eine Zwischenseite mit Werbung bei Klick auf Link, d.h. das Werbebanner (mit Klick auf Merchant) wird erst bei Klick auf einen (anderen) Link ausgelöst. Dies ist rechtlich verboten, wenn dadurch das Ausführen des eigentlichen Links verhindert wird.

Technisch basiert die Aussteuerung von Werbebannern basiert auf Adservern: In die Webseite werden Platzhalter für Werbebanner integriert und bei einem Aufruf der Webseite durch einen Nutzer mit Werbebanner gefüllt. Damit können verschiedene Werbebanner verschiedener Merchants auf dem selben Platz rotieren, einer Seite erscheinen, was wear-out-Effekten (gleicher Banner auf einer Seite) vorbeugt bzw. einen sog. Motivwechsel erlaubt.

Allgemein: Adverser sind datenbankbasierte Managementsysteme zur Pflege und Verwaltung von Werbeflächen im Internet. Sie werden vom Website-Besitzer, aber auch vom Werbentzbetreiber auf den Affiliate-Seiten eingesetzt.

# Erläuterungen und Ergänzungen zur vorangegangenen Folie (III)

Das Paradigma für Werbebanner lautet: Werbebanner müssen auf der Website auffallen und zum Anklicken animieren.

Aus rechtlicher Sicht (UWG) müssen redaktioneller Teil und Platz für Werbung (Werbebanner) deutlich getrennt sein, d.h. der Werbebanner darf nicht den Eindruck erwecken, Teil des Content der Seite zu sein.

Die Wirkung von Werbebannern ist allgemein gering:

- Die Klickrate liegt bei 0,14% in Westeuropa;
- Einsatz von AdBlocker: Dies sind Software-Programme, die verhindern, dass Werbung wie bspw. Bannerwerbung auf Webseiten dem User der Webseite dargestellt wird (Deaktivierung der Werbung). Es gibt aber wiederum technische Gegenstrategien AdBlocker zu „überlisten“ (Disable-Anti-Adblock-Tools).

# Provisions-Modelle im Affiliate-Marketing (I) zwischen Affiliate und Merchant

Pay per Click:	Es wird eine Provision pro erfolgtem Klick gezahlt.
Pay per Click Out:	Es wird eine Provision gezahlt, wenn der Kunde auf der Website des Merchants eine weitere Seite als die 'verlinkte' Webseite aufruft.
Pay per Lead:	Es wird eine Provision pro qualifizierter Reaktion (z.B. Kontaktaufnahme durch den Kunden beim Merchant) gezahlt.
Pay per Sale:	Es wird eine Provision gezahlt, wenn der Kunde beim Merchant einen Umsatz getätigt hat.
Pay per Install:	Es wird eine fixe Provision für die Bereitstellung der Werbefläche (Link) gezahlt.
Lifetime-Vergütung:	Der Affiliate bekommt vom Merchant eine Vergütung auch für Folgeeinkäufe des Nachfragers beim Merchant.



# Provisions-Modelle im Affiliate-Marketing (II) – ohne Einschaltung eines Systembetreibers

- Cost – per – Mille (CPM): Wieviel kosten 1000 ad-impressions auf der Webseite des Affiliates (Einblendungen des Werbebanners des Merchant). Allerdings: Ein Pay-per-view ist unüblich geworden.
- Earnings per Click (EPC): Wie viel Provision schüttet der Merchant (Advertiser) durchschnittlich für 100 Klicks an seine Affiliates aus?

Zurechnungsproblem, wenn ein Kunde vor der provisionsauslösenden Reaktion (vor allem Kauf) auf den Webseiten mehrerer Affiliates die Werbebanner des Merchants angeklickt hat. Zur Vermeidung von mehrfachen Provisionszahlungen wird eine sog. Cookie-Weiche geschaltet: Nur ein Affiliate-Partner erhält die Provision.

- First cookie wins: Der Affiliate-Partner mit dem ersten Klick auf den Merchant erhält die Provision.
- Last cookie wins: Der Affiliate-Partner mit dem letzten Klick auf den Merchant erhält die Provision.

Voraussetzung ist die Aufzeichnung der Präsenz eines Users auf den Affiliate-Seiten (Cookie-Tracking).





## Probleme des Affiliate-Marketing (II)

Click-Fraude (Click Spamming): Es werden „gefakte“ Klicks auf Merchant-Webseiten von einem Akteur ausgelöst, um Erlöse des Affiliate zu erhöhen und/oder um den Merchant finanziell zu schädigen, der dem Affiliate diese Klicks vergüten muss. Hinter diesen Klicks steht kein echtes Suchinteresse eines Nutzers, sondern diese werden durch beauftragte Personen (Mini-Jobs in der Dritten Welt) oder spezielle Software-Programme massenhaft ausgelöst.

Gegenstrategien: Mehrfachklicks der gleichen IP-Adresse werden nicht gezählt oder der User muss eine gewisse Mindestzeit auf der Landingpage des Merchants verweilen oder eine weitere Seite von der Landingpage aus aufrufen, bevor der Klick beim Affiliate „zählt“.

## Probleme des Affiliate-Marketing (II)

Provisionen an den Affiliate werden in der Regel erst nach einem Bestätigungszeitraum gezahlt: Bei Conversions erst nach Ende der Widerrufsfrist, bei Leads erst, wenn die Kontaktadresse des User als Korrekt bestätigt ist (keine Fake-email).

Eine hohe Storno-Quote beim Merchant ist auch aus Sicht des Affiliate dahingehend nachteilig (wenn ein pay-per-sale vereinbart ist), als dass der Affiliate seinen (knappen) Werbeplatz an einen leistungsfähigeren Merchant hätte vergeben können, mit dem der Affiliate höhere Erlöse hätte generieren können. Affiliates verlassen dann das Werbenetzwerk.

---

## 4.5 Online Communities



# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 4.5 geht auf eine zentrale Ausprägung der Web 2.0-Welt ein: die Existenz von Online Communities, wobei im Marketing vor allem markenbezogene Communities (Brand Communities) von Interesse sind. Im Vordergrund stehen zum einen die Marketinganwendungen solcher Brand Communities; zum anderen können solche Brand Communities auch eine negative Tonalität besitzen und sind der Auslöser für einen Shitstorm. Diesbezüglich sind die Strategien für ein Unternehmen relevant, einem solchen Shitstorm zu begegnen. Das Kapitel schließt mit einem Exkurs zu Corporate Blogs.

Lernziel ist, Online-Communities und insbesondere Brand Communities und Corporate Blogs zu charakterisieren, Ihre Marketinganwendung zu kennen und Handlungsalternativen im Umgang mit einem Shitstorm einzuschätzen.



## 4.5.1 Charakteristika von Online Communities



# Charakteristik von Online-Communities (I)

Synonym hierzu: virtuelle Meinungsforen, virtual community, eWoM-Netzwerke, soziale Netzwerke, Online-Foren. Auch Blogs führen zu Online-Communities. Zusammenschluss von Personen auf einer Plattform im Internet, die ein Netzwerk bilden, um Beziehungen mit anderen Netzwerkteilnehmern aufzubauen und zu pflegen, um dort gemeinsamen Interessen nachzugehen, themenspezifisch zu kommunizieren, oder zur Erreichung bestimmter Ziele zu kooperieren. Für das Marketing sind solche Communities relevant, in denen sich Teilnehmer über marketingrelevante Themen austauschen oder in denen Mitglieder durch das Unternehmen direkt mit Kommunikationsbotschaften angesprochen werden können.

In den meisten Fällen sind die Mitglieder der Community nicht gegenseitig persönlich bekannt und die Mitglieder treten unter einem Nickname oder nur unter einem Vornamen auf; dennoch zeichnen sich die (virtuellen) sozialen (kommunikativen) Beziehungen durch eine große Vertrautheit aus (Anonymität im Netz – Stranger-in-the-train-Phänomen).



# Charakteristik von Online-Communities (II)

## Merkmale

Eine Online-Community ist das virtuelle Pendant einer „Gruppe“. Die Mitglieder der Community zeichnen sich durch eine Konformität von Zielen, Interessen oder Werten aus.

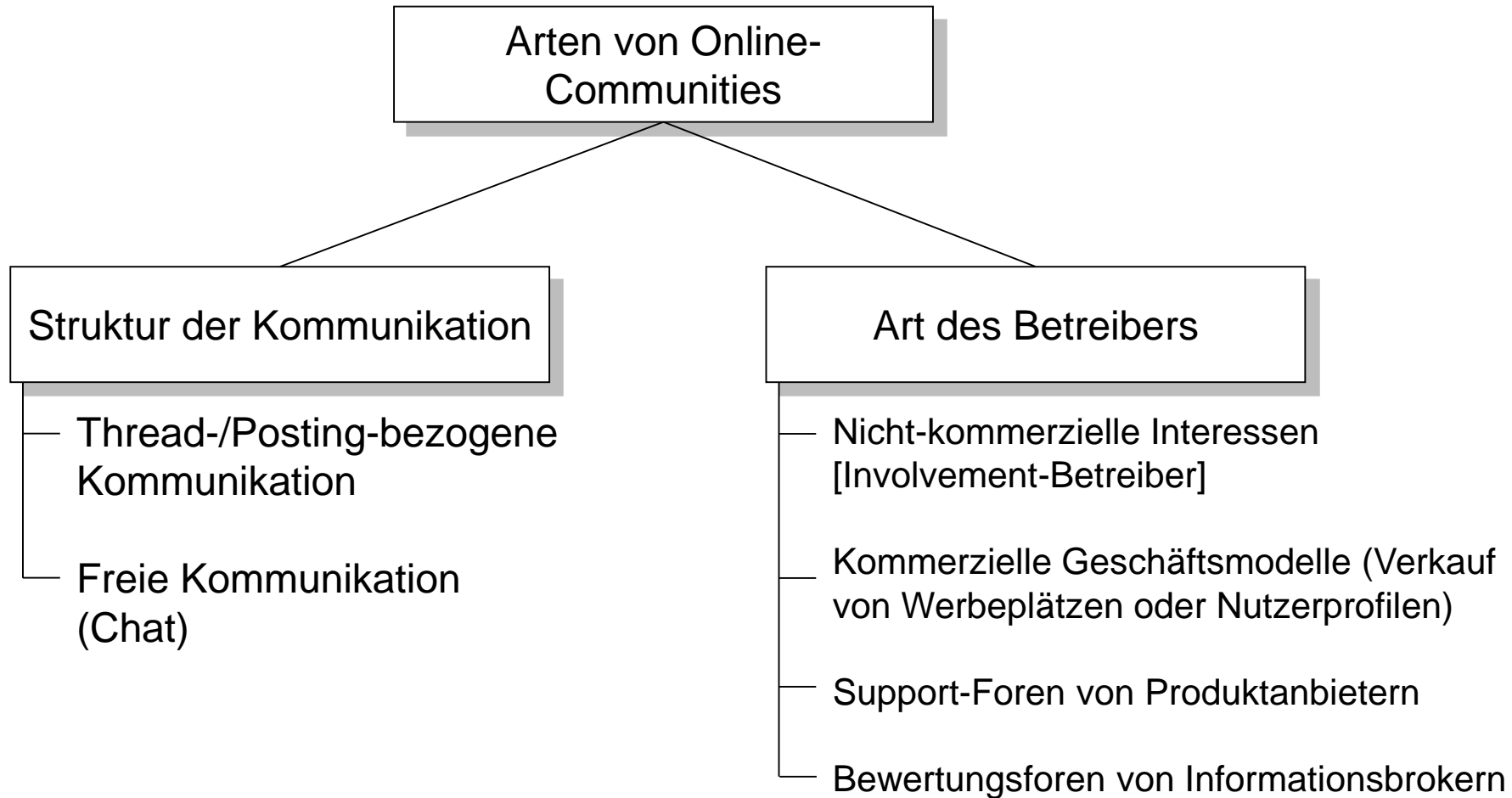
Grundprinzipien sind das Information Sharing (andere am eigenen Wissen/Erfahrungen) teilhaben lassen und das Information Pooling, um als Community einen Wissenszuwachs (Lernen) zu erzielen.

Die Interaktionen der Community-Mitglieder laufen über entsprechende technische Plattformen, die einen digitalen Austausch von Informationen (Text, Bilder) ermöglichen, weshalb kein direkter physischer Kontakt zwischen den interagierenden Mitgliedern besteht.

Online-Communities sind das Herzstück der Web 2.0-Welt.



# Charakteristik von Online-Communities (III)





## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Das Geschäftsmodell der Betreiber von Online-Communities (Erlösgenerierung) besteht darin, Profildaten und Kommunikationsinhalte der Mitglieder (zielgruppenspezifisch) werbetreibenden Unternehmen zur Verfügung zu stellen und eine kommunikative Ansprache durch Unternehmen zu ermöglichen.

Für den Nutzer kostenlose Dienstleistungsangebote (Entertainment) muss der Nutzer durch Aufmerksamkeit für Werbung und Preisgabe personalisierter Daten für Werbezwecke „bezahlen“.

# Ergänzungen zur vorangegangenen Folie

In vielen Online-Communities ist eine (formelle) Registrierung erforderlich, bei der das Mitglied in einem Profil Informationen über sich einstellen/publizieren muss. Diese Informationen sind für werbende Unternehmen von Interesse (Selective Advertising, Behavioral Targeting), wenn die Community eine direkte persönliche Ansprache von Mitgliedern durch das Unternehmen ermöglicht [Geschäftsmodell Facebook].

Eine Erweiterung der Informationsbasis für das Selective Advertising ist gegeben, wenn zusätzlich zu den Profilinformatoren auch die Kommunikationsinhalte analysiert und einem Mitglied zugeordnet werden: Identifizierung von eMavens.

eMaven: Meinungsführer (Influencer) in einem sozialen Netzwerk, die zugleich hohes Innovationsinvolvement und geringe Risikowahrnehmung gegenüber Neuerungen besitzen.



# Die Brand-Community als Spezialfall einer Online-Community

Eine Brand Community beinhaltet ein soziales Netzwerk in der Web 2.0-Welt, dessen Mitglieder Kommunikationsinhalte über eine Marke austauschen.

Offizielle Brand Community  
(von Unternehmen gepflegt)

Inoffizielle Brand Community  
(von Privatperson gepflegt)

Das Betreiben einer Brand Community ist Teil des Content Marketings, da eine solche Brand Community mit der Website des Anbieters eng vernetzt ist.

In Brand Communities entsteht User Generated Advertising, das sich an die Community-Mitglieder richtet, die ihrerseits aber als Meinungsführer in ihren anderen sozialen Netzwerken auftreten können.

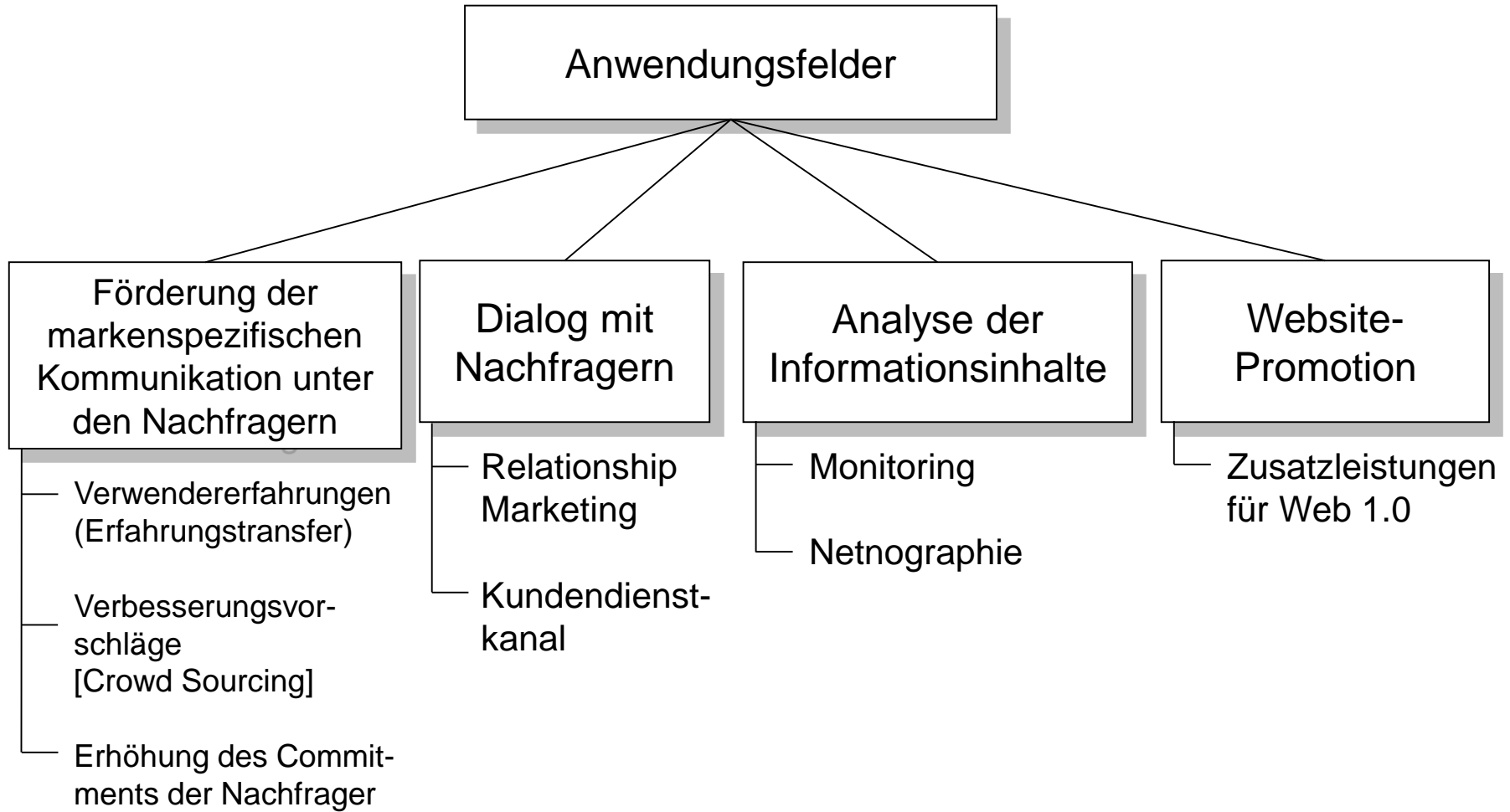
Eine einfache Form einer Brand Community ist die Präsenz einer Marke in sozialen Online-Foren (z.B. Facebook) mit einem eigenen Account/Profil.

# Beispiele für Brand Communities

- HERTA (Schinken- und Wurstware) – Claim der Marke: “Natürlich lecker leben“, Aufbau einer Community Website zum Thema “Ausflugsziele“: Personen stellen ihre liebsten Ausflugsziele ein.
- ALETE (Babynahrung) – Community zum Thema Schwangerschaft und Ernährung für das erste Lebensjahr.
- Nestlé Ernährungsstudio (für die Dach- bzw. Unternehmensmarke): Plattform für den Bereich Ernährung; Besucher werden thematisch durch verschiedene Gebiete geführt (generelle Informationen → Lifestyle-Bezug → konkrete Produkte); individueller Ernährungscoach, der den Besucher über Wochen/Monate begleitet (Eingabe von Schlüsseldaten zu Ernährungs- und Bewegungsgewohnheiten); enthalten ist auch ein Community-Treff.
- MAGGI Kochstudio: Rezepte zum downloaden (9 Millionen/Jahr); Kochtypen-Test (Befragter beantwortet einige Fragen): Hinweis auf spezielle Rezepte für einen bestimmten Kochtyp; Einrichtung von Unterforen für bestimmte Kochtypen geplant.
- YES Törtchen: Produkt wurde vom Markt genommen. Es entstand eine Bewegung (stimuliert durch einen Radiosender) “Wir wollen YES-Torty zurück haben“. Angebot des YES-Torty als limited edition zu einem signifikant höheren Preis; Einrichtung einer Brand-Community (“Friendship Chain“) für die YES-Torty Fans (→ Kultmarke).



# Marketing-Anwendungen einer Brand Community: Übersicht



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Eine Online-Community kann eine Kommunikationsplattform für den Erfahrungsaustausch unter den Verwendern der Marke sein.

Eine Förderung der markenspezifischen Kommunikation unter den Nachfragern impliziert nicht, dass das Unternehmen passiv bleibt; vielmehr kann es als Initiator oder Moderator der Kommunikationsprozesse in der Community auftreten.

Ein Dialog mit den Nachfragern setzt voraus, dass das Unternehmen in einer Online-Community aktiver Kommunikator wird; dies dürfte nur auf der vom Unternehmen betriebenen offiziellen Brand Community möglich sein.

Der Kundendialog über eine Online-Community stellt dann ein Instrument im Relationship Marketing dar.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Paradigma im Marketing: Kommunikation (über einen Sachverhalt) erhöht das Commitment bezogen auf den Sachverhalt (hier Marke).

Online-Communities als Kundendienstkanal – Online Foren sind ein Kommunikationstreffpunkt bei Problemen mit der Produkthanwendung (Erfahrungstipps von Anwendern; Hilfestellung durch Mitarbeiter des Unternehmens).

Monitoring beinhaltet die Analyse der Kommunikationsinhalte in der Online Community, um Trends oder Stimmungen zu erkennen (Frühwarnindikatoren): Hier ist das Unternehmen der passive Beobachter der Kommunikationsprozesse in den sozialen Netzwerken.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (III)

### Online Issue Profiling:

Dienstleister übernehmen für den Auftraggeber ein Monitoring von aktuellen Internetinhalten (Marke; Unternehmen) und bewerten gleichzeitig auch die Resultate hinsichtlich ihres kommunikativen Wirkungsgrades (Multiplikatoreffekt). Bekanntester Anbieter ist „Google Alert“.

### Sentiment-Analyse:

Die Kommunikationsinhalte in sozialen Netzwerken werden auf positive bzw. negative Tonalität bezogen auf das Unternehmen/Marke analysiert. Google bietet bspw. einen expliziten kommerziellen Analyseservice (Google Alert) an.

### Netnographie:

Erforschung des täglichen Lebens der Konsumenten, die Beiträge in Social Communities liefern mit Hilfe der Profile in Online Foren und der Kommunikationsinhalte – Gewinnung von tieferen Verständnis deren (latenten) Bedürfnisse und Vorstellungen bzw. Identifizierung möglicher eMaven.





# Das Phänomen der negativen Brand-Community (I)

Negative Brand Community (Anti Brand Community): Unzufriedene Kunden/Konsumenten oder (ehemalige) Mitarbeiter schaffen eine Anti-Marken-Plattform, oftmals unter Nutzung (leichten Abänderung) der Ikonographie des Markennamens oder der Markensymbole. Bei einer eigenen Webseite ist der Domain-Name häufig semiotisch sehr ähnlich zur „Originalmarke“ und mitunter bereits mit negativen Assoziationen verbunden (z.B. Coca Cola – Killercoke.org).

Gemeinsame, leidenschaftliche Abneigung gegenüber einer bestimmten Marke innerhalb der Community

# Das Phänomen der negativen Brand-Community (II)

## Merkmale

- Mitglieder vereinigen sich entweder auf einer eigenen Webseite, in sozialen Netzwerken („Facebook-Seite“) oder in Mikroblogs (z.B. Twitter)
- Kommunikationsinhalte beinhalten oftmals eine Herabsetzung des Unternehmens (Flameware) oder ein „Culture-Jumming“
  - Herabsetzung: Schmähkritik (Flameware) bzw. Verwendung und/oder Verunglimpfung (Dysphemismus) der markenrechtlichen Kennzeichen mit Zielsetzung einer symbolischen Abwertung der Marke (z.B. Micky Mouse mit Hakenkreuzaugen und Hitlerbart; Mc Diabetes mit Mc Donalds Zeichen; „Capitalism“ mit Coca Cola-Schriftzug; Satan Inside auf Intel-Logo-Symbol)
  - „Culture-Jumming“: humoristische/ironische Abänderung von markenrechtlichen Kennzeichen oder Slogans des Unternehmens [Markenparodien]

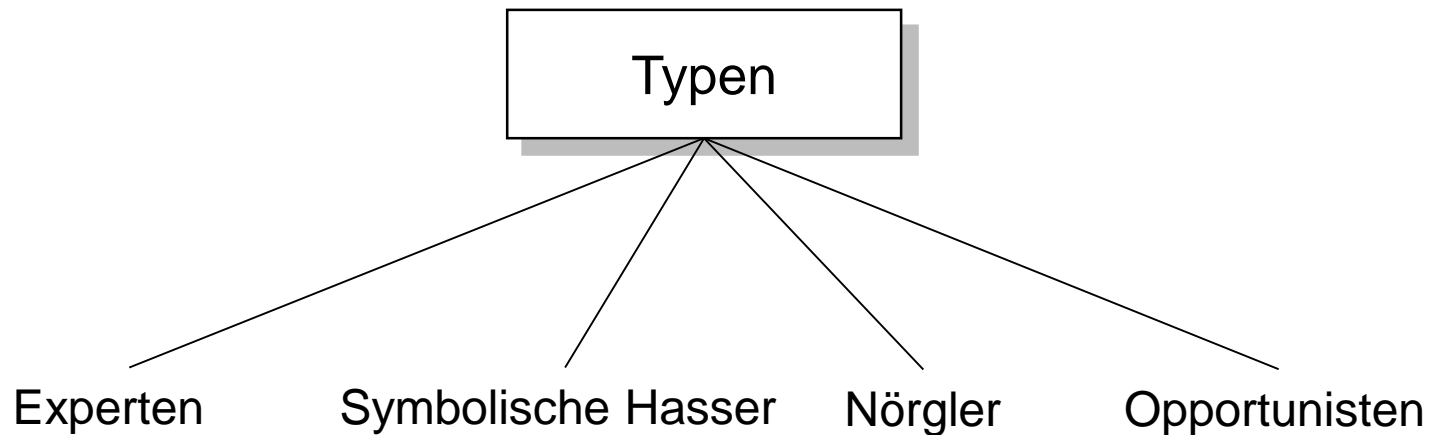
## Ergänzung zur vorangegangenen Folie

Negative Double Jeopardy-Effekt:

Je stärker eine Marke ist, desto eher zieht sie auch eine negative Brand-Community an/ fordert sie heraus (Polarisierung).

Ursache hierfür sind, dass Nachfrager bzw. „die Gesellschaft“ von „erfolgreichen“ Marken eher auch ein ethisches Auftreten fordern oder Erfolg prinzipiell misstrauisch macht bzw. kritisch hinterfragt wird.

# Typisierung von negativen Brand Communities (I)



Experten: hohe Kenntnisse der Mitglieder und aktueller Informationsstand über Branche, Unternehmen und Marke. Die Kritikpunkte werden eher analytisch diskutiert. Es dominiert eine Unzufriedenheit über die Geschäftspraktiken und Produktionsstile des Unternehmens.

# Typisierung von negativen Brand Communities (II)

Symbolische Hasser: generelle Kritik gegenüber der Gesellschafts-/Wirtschaftsform, wobei die betreffende Marke als Repräsentant der kritisierten Wirtschaftsform dient. Es dominieren Gerüchte/Verdächtigungen, die nicht sachhaltig belegt werden.

Nörgler: Kommunikationsinhalte sind Produkt- oder Servicefehler des Unternehmens/Marke (operationale Probleme). Mitgliedschaft in der Community resultieren oftmals aus einer Enttäuschung über Kundenbeschwerden.

Opportunisten: „Trittbrettfahrer“, die sich in einer Community mit der Kommunikation von Beschwerden betätigen, weil sie sich vom Unternehmen eine Entschädigung versprechen.

## 4.5.2 Das Phänomen des Shitstorms



# Das Phänomen des „Shitstorm“

Shitstorm („Sturm der Entrüstung“): Eine in kurzer Zeit auftretende große Anzahl von kritischen, oftmals auch abwertenden Äußerungen (Flameware) zu einem Sachverhalt, die in sozialen Netzwerken, Blogs oder Kommentarspalten auf Webseiten gegeben werden.

Ein Shitstorm ist die Folge einer kommunikativen Aggregation („Viraleffekt“) und Solidarisierung von Personen im Internet mit negativer Konnotation gegenüber Unternehmen/Marke.

Ein Shitstorm ist meist nicht auf ein einzelnes soziales Netzwerk konzentriert, sondern erfasst „flächenbrandmäßig“ viele Online Communities, wird in den Suchmaschinen präsent und greift durch Medienberichterstattung auch auf den Offline-Bereich über, d.h. die Kritikpunkte werden durch Medien auch in den Offline-Bereich (Zeitungen; Fernsehen) getragen.

# Shitstorm-Skala

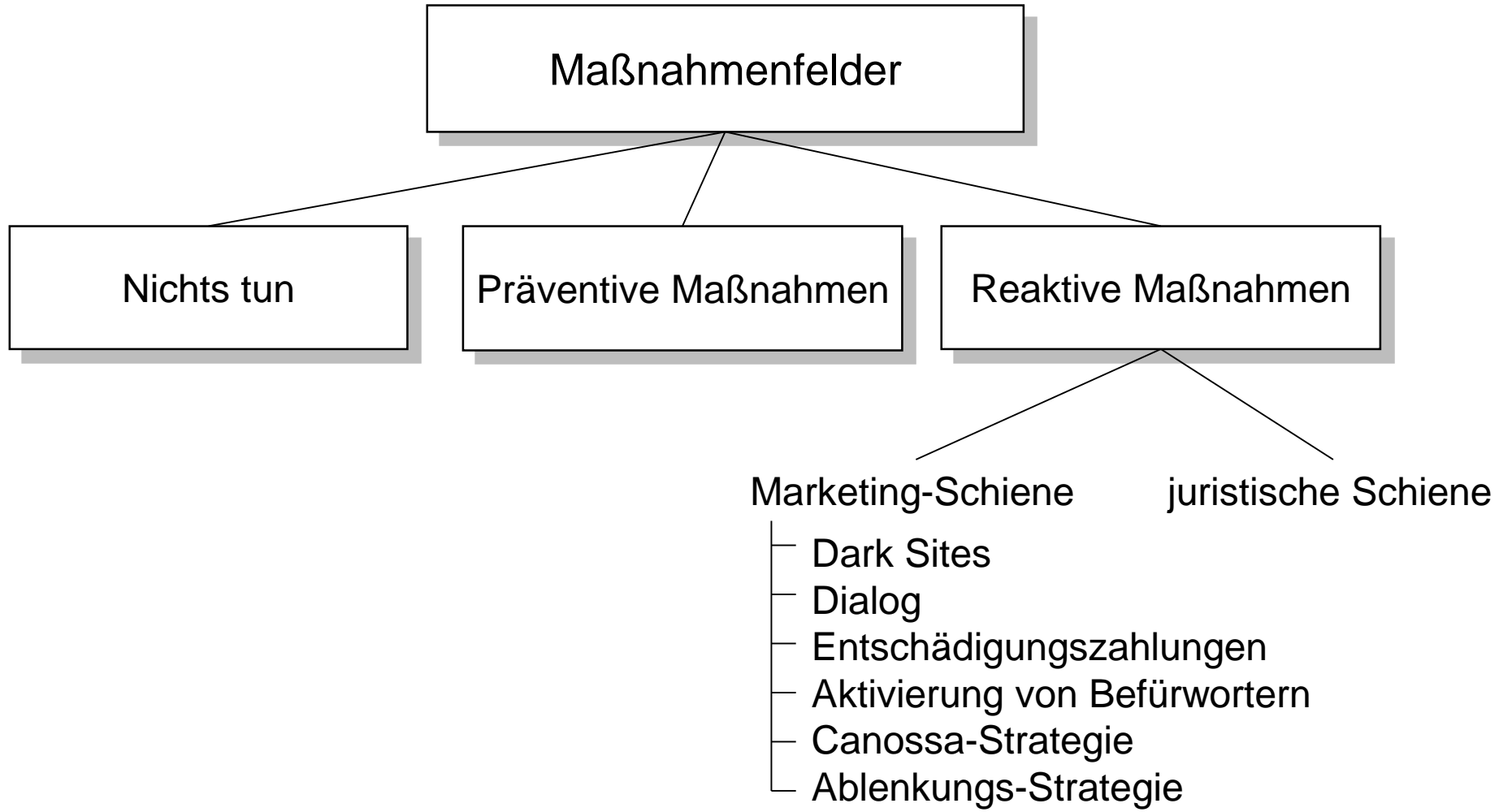
Shitstorm Skala	Windstärke	Wellengang	Social Media	Medien-Echo
0	Windstille	völlig ruhige, glatte See	Keine kritischen Rückmeldungen	Keine Medienberichte
1	leiser Zug	ruhige, gekräuselte See	Vereinzelt Kritik von Einzelpersonen ohne Resonanz	Keine Medienberichte
2	schwache Brise	schwach bewegte See	Wiederholte Kritik von Einzelpersonen. Schwache Reaktionen der Community auf gleichem Kanal.	Keine Medienberichte
3	frische Brise	mäßig bewegte See	Andauernde Kritik von Einzelpersonen. Zunehmende Reaktion der Community. Verbreitung auf weiteren Kanälen.	Interesse von Medienschaffenden geweckt. Erste Artikel in Blogs und Online-Medien
4	starker Wind	grobe See	Herausbildung einer vernetzten Protestgruppe. Wachsendes, aktives Follower-Publikum auf allen Kanälen.	Zahlreiche Blogs und Berichte in Online-Medien. Erste Artikel in Print-Medien.
5	Sturm	hohe See	Protest entwickelt sich zur Kampagne. Großer Teil des wachsenden Publikums entscheidet sich fürs Mitmachen. Pauschale, stark emotionale Anschuldigungen, kanalübergreifende Kettenreaktion.	Ausführliche Blog-Beiträge. Follow-Up-Artikel in Online-Medien. Wachsende Zahl der Artikel in klassischen Medien (Print, Radio, TV).
6	Orkan	schwere See	Ungebremster Schneeball-Effekt mit aufgepeitschtem Publikum. Tonfall mehrheitlich aggressiv, beleidigend, bedrohend.	Top-Thema in Online-Medien, intensive Berichterstattung in allen Medien.

-Quelle: [www.feinheit.ch](http://www.feinheit.ch)





# Strategien im Umgang mit negativen Brand Communities und Shitstorms: Übersicht



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Nichts tun: Empirische Studien zeigen, dass die „Lebensdauer“ negativer Brand Communities relativ kurz ist und die Kommunikationsinhalte der Community oftmals nur eine geringe Außenwirkung (z.B. auf potenzielle Käufer) haben. Dies gilt nicht für einen Shitstorm.

Präventive Maßnahmen: Online Issue Profiling, um frühzeitig Probleme im Marketingauftritt zu erkennen und abzustellen („den Wind aus den Segeln nehmen): Verbesserungen des Beschwerdemanagements, um Gründung von negativen Brand Communities zuvorzukommen.

Reaktive Maßnahmen: Sie setzen ein, nachdem sich eine negative Brand Community etabliert hat, ein Shitstorm ausgebrochen ist.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

### Dark-Sites:

Dies sind Webseiten, die auf der eigenen Homepage oder unter einem neuen Domain-Namen Informationen des Unternehmens enthalten, mit denen das Unternehmen gegenüber den Kritikpunkten der negativen Brand Community oder des Shitstorms Stellung bezieht. Die Inhalte der Dark-Sites können schon vorformuliert sein und werden im Bedarfsfall dann freigeschaltet. Hierbei gilt es, konstruktiv mit Kritik umzugehen und nicht in Tonalität der Community oder Shitstorms zu verfallen.

Aufnahme eines Dialogs mit den Protagonisten der Community, um sie argumentativ zu überzeugen und zu einer Schließung der Community zu veranlassen, da der „Gründungsgrund“ der Community nicht mehr gesehen wird. Dies dürfte nur bei Experten- oder Nörgler-Communities eine gewisse Erfolgschance haben.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (III)

Leistung von Entschädigungszahlungen für erlittene Kundennachteile (Revision der ursprünglichen Entscheidungen im Beschwerdemanagement). Dies könnte bei Opportunisten-Communities erfolgversprechend sein.

Aktivierung von Befürwortern (Markenfans und Nachfragern mit hohem Commitment), die dann mit Mitgliedern der negativen Brand Community in einen „Dialog“ treten.

Canossa-Strategie: Kommunikationskampagne im Online- und Offline-Bereich, in der das Unternehmen „Reue zeigt“, konstruktiv auf Kritik eingeht und Veränderungen im eigenen Marketing ankündigt, um Missstände abzustellen.

Ablenkungs-Strategie: Das Unternehmen sorgt in anderen Feldern (z.B. andere Produkte; Cause-Related-Marketing-Maßnahmen) für positive Informationen. Problem ist allerdings der Zeitbedarf für die Durchführung einer solchen Kampagne.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (IV)

juristische Schiene I: Registrierung alternativer Domain-Namen, um sie einer Verwendung durch negative Brand Communities zu entziehen; allerdings gibt es bei der Kreation von Domainnamen eine große Vielfalt, so dass auch ansatzweise nicht das Spektrum abgedeckt werden kann. Ein Verbot der Verwendung von bestimmten Domain-Namen ist gerichtlich kaum durchsetzbar, da negative Brand Communities nicht gewerblich tätig sind.

Juristische Schiene II: Werden in einer Community unwahre Tatsachen behauptet oder Schmähkritik betrieben („Beleidigungen“ – Verletzung der Persönlichkeitsrechte) kann ein gerichtlicher Anspruch auf Löschung beim Community-Betreiber und ggf. Schadenersatz gegenüber dem Kommunikator erwirkt werden. Problem ist allerdings die Identifizierung der betreffenden Personen und der Zeitbedarf für die Urteilserwirkung. Handelt es sich um bloße Meinungsäußerungen (keine Tatsachen, sondern Wertungen), gilt für sie der grundrechtliche Schutz der Meinungsfreiheit. Damit besteht keine Untersagungsmöglichkeit.

## 4.5.3 Corporate Blogs



# Corporate Blogs (I)

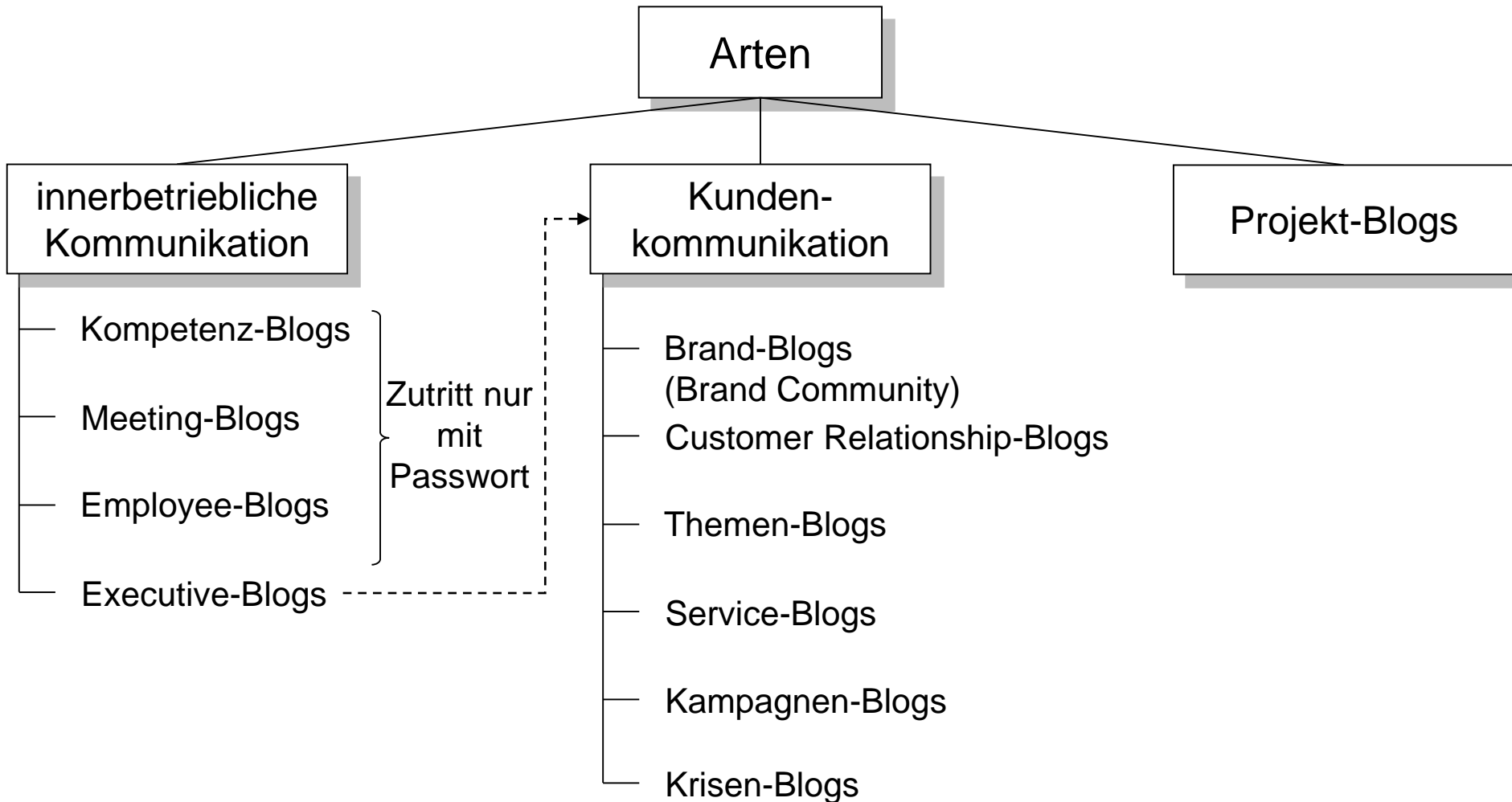
Corporate Blogs sind sog. Weblogs, die von einem Unternehmen betrieben werden.

Allgemein lässt sich ein Weblog (Web + Blog = "Internet-Tagebuch") als regelmäßig aktualisierte Webseite mit chronologisch sortierten Beiträgen bezeichnen. Der Autor ist entweder eine einzelne Person (Unternehmen) oder eine Gruppe von Personen. Die Inhalte sind in der Regel mit anderen Webseiten verlinkt und können unmittelbar durch den Leser kommentiert werden.

Follower abonnieren die Nachrichten (tags) eines Autors. Der Übergang zu einer Online Community ist fließend, da die Follower zusammen mit dem Blogger eine virtuelle Gruppe bilden.



# Corporate Blogs (II)





# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Kompetenz-Blog: Mitarbeiter sollen ihr Wissen auf dem Blog ablegen, um einen „Erfahrungsspeicher“ im Unternehmen zu bilden.

Meeting-Blog: Auf dem Blog werden der Inhalt von Treffen protokolliert.

Employee-Blog: „Kanalisation“ der informellen Kommunikation in einer Organisation.

Executive Blog: Persönlich geführten Blog eines Mitglieds der Unternehmensleitung, um Unternehmensziele zu verdeutlichen oder Entscheidungen den Mitarbeitern näher zu begründen.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Themen-Blog: Unternehmen weist Kompetenz auf relevanten Bereichen nach (z.B. Pharmahersteller führt Blog zu allgemeinen Gesundheitsthemen).

Service-Blog: Zusätzliche Informationen für Kunden bzw. Erfahrungsaustausch unter Kunden.

Kampagnen-Blog: Unterstützung einer PR- oder Werbekampagne.

Krisen-Blog: Reaktion auf Unternehmenskrisen, indem das Unternehmen seine Sichtweise darstellt bzw. mit anderen diskutiert.

Projekt-Blog: Begleitung und Dokumentation von Projekten des Unternehmens mit Zulieferern und Marktpartnern.

## 4.6 Influencer Marketing



# Lernziele der Veranstaltung

Kapitel 4.6 geht auf eine weitere zentrale Ausprägung der Web 2.0-Welt ein: die Existenz von Influencern und deren gezielter Einsatz in der Kommunikationspolitik. Ferner behandelt das Kapitel im Sinne eines Exkurses die Ausbreitungseffekte von Informationen, aber auch Produkten, die auf Beziehungsstrukturen wie Influencer-Follower basieren. Dies ist die modellhafte Herleitung des Produktlebenszyklus im Rahmen der Diffusionstheorie und das Viralmarketing.

Lernziel ist, Spezifika des Influencer Marketings sowie eng damit verbunden der Diffusionstheorie und des Viralmarketings zu kennen.



## 4.6.1 Charakteristika des Influencer Marketings



# Charakteristik von Influencern

Ein Influencer ist eine Person, die die Kraft hat, eine andere Person zu beeinflussen, zu führen oder zu formen, da er durch ein hohes Maß an Vertrauen (Glaubwürdigkeit; Expertise) bei seinen Anhängern charakterisiert ist; ferner zeichnet er sich durch Enthusiasmus und Netzwerkfähigkeit aus. Ein Influencer entspricht der alten Vorstellung eines Meinungsführers.

Influencer stehen als (digitale) Meinungsführer und Multiplikatoren im Zentrum ihres eigenen Social-Media-Netzwerkes und sind stark mit anderen Personen (Followern/Fans) vernetzt (kommunikativ verbunden). Ein Influencer besitzt aufgrund seiner Leistung oder Kompetenz aus einem bestimmten Gebiet eine herausgehobene Reputation [Autorität] unter seinen (virtuellen) Fans.

Je nach Kommunikationsplattform spricht man von Blogger(-Influencern), You Tuber, Instagrammer, Snapchatter oder Tweeter.

# Charakteristik von Influencer-Content bezogen auf ein Produkt – exemplarische Arten (I)

Tutorial („Erklärvideo“): Influencer erklärt die Anwendung eines erklärbedürftigen Produkts.

Review: Influencer kommuniziert die eigenen Erfahrungen mit dem Produkt (experiences, advice giving).

Look Book (Fashion Diaries): Vorstellung verschiedener Varianten eines Produkts (Modenkollektion) – „Modenschau“.

Unboxing-Video: Öffnen einer Warenlieferung und Kommentierung der ersten Wahrnehmung.

# Charakteristik von Influencer-Content bezogen auf ein Produkt – exemplarische Arten (II)

Hauls: Präsentieren und Kommentieren von Einkäufen – Influencer begründet, warum er diese Marke gekauft hat, nennt den Preis, die Bezugsquelle und das Shopperlebnis.

Empty-Product-Video: Influencer zeigt die aufgebrauchten Produktverpackungen, verbunden mit dem Statement, warum er das Produkt nachkaufen wird.

Get-ready: Vorher-nachher-Vergleich – v.a. Schminkprodukte.

Morning-Routine: Influencer lässt die Community an einem Teil seines typischen Tagesablaufs teilhaben. Produkte werden wie bei der Produktplatzierung als Teil der Handlung präsentiert.



# Arten von Influencern (II)

Typologisierung von Influencern nach ihrer Anzahl an Followern, d.h. Reichweite - Follower ist, wer einen Social Media Account abonniert hat bzw. sich über neue Kommunikationsinhalte (News Feed) eines Influencern automatisiert benachrichtigen lässt:

- Mega-Influencer: über 1 Mio. Follower;
- Makro-Influencer: 500.000 bis 1 Mio. 500.000 Follower
- Mid-tier-Influencer: 50.000 bis 500.000 Follower
- Micro-Influencer: 10.000 bis 50.000 Follower
- Nano-Influencer: 1000 bis 10000 Follower.

Die Größenklassen sind in der Literatur unterschiedlich definiert.

Bei Makro- und Mega-Influencern dürfte es sich zugleich um Celebrity-Influencer handeln, die (auch) in der digitalen Welt eine große Bekanntheit und internationale Community besitzen.



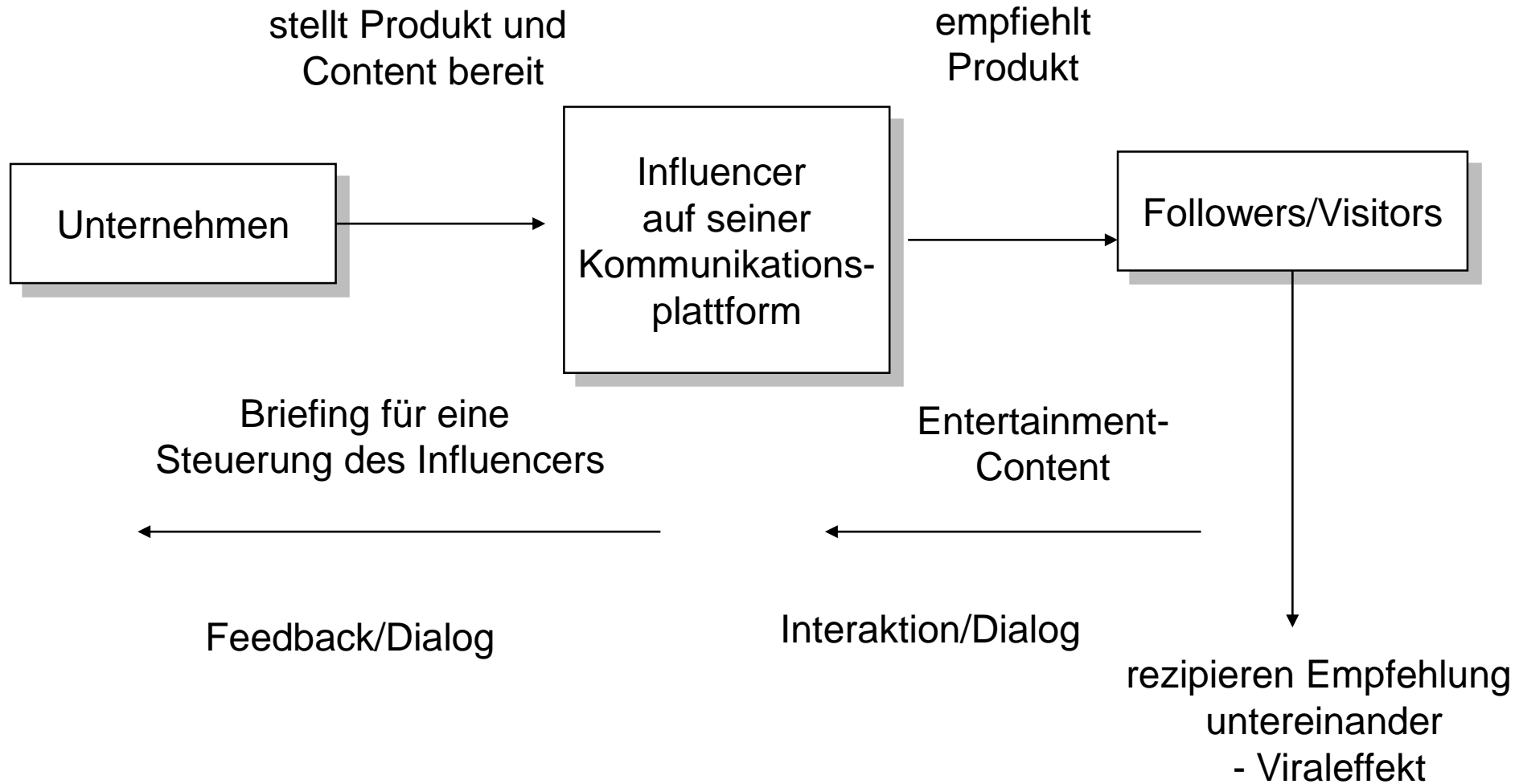
## Arten von Influencern (III)

Nano-Influencer gelten aufgrund der kleiner „Followerschar“ als besonders einflussstark, da sie mit ihren Followern in einer intensiveren (Kommunikations-)beziehung stehen und möglicherweise höhere Glaubwürdigkeit bei ihren Folowern besitzen, verglichen mit Macro- oder Mega-Influencern.

Sonderformen von Influencern:

- Corporate Influencer: Mitarbeiter des Unternehmens, die sich als solche „outen“ und über ihren Job oder das Unternehmen auf ihrer Kommunikationsplattform (Social Media Account) berichten;
- Peer Influencer: Stakeholder (Lieferanten oder Kunden im B2B-Bereich), die über ihre eigenen Erfahrungen mit dem Unternehmen bzw. dessen Produkte berichten – Social Media-Form des „Referenzkunden“.
- Petfluencer: Vordergründige Akteure auf dem Social Media Account sind (Haus-)tiere, die von ihren Besitzern gefilmt werden: Sie sind der Eye-Catcher für die Vermittlung von tierbezogenen Informationen.

# Charakteristik des Influencer Marketings (II)



# Charakteristik des Influencer Marketings (I)

Influencer Marketing ist eine Form des Online-Marketings, bei der das Unternehmen die Kommunikationsbeziehungen des Influencers auf den Social Media Plattformen (Web 2.0) für werbliche Zwecke/ Ziele des Unternehmens bzw. der Marke nutzt: Verbreitung marketingrelevanter Kommunikationsinhalte (Branded Content).

Influencer Marketing ist eine Art Outsourcing der eigenen Kommunikationsaktivitäten an Influencer. Der Influencer wird für seine Beeinflussungstätigkeit vom Unternehmen incentiviert (z.B. kostenlose Produktproben) oder sogar explizit entlohnt (z.B. Honorare, Provisionen).

Die eigentliche Zielgruppe im Influencer Marketing sind die Follower der Influencer bzw. die Besucher (Visitors) ihres Social Media Accounts. Daher sind solche Personen für das Influencer Marketing interessant, die auf ihrem Social Media Account hohe Reichweiten (große Anzahl an Follower/Visitors) besitzen.

Von besonderer Bedeutung sind zudem Influencer, die einen hohen Bekanntheitsgrad (auch im Offline-Bereich) besitzen (Celebrity).



# Charakteristik des Influencer Marketings (III)

Für ihre werblichen Aktivitäten erhalten Influencer kostenloses Probematerial der Marken. Oftmals schließen Unternehmen und Influencer explizite Vertragsgestaltungen über Honorare und Provisionen ab. Dies ähnelt dann sehr stark dem Sponsoring. Als einer der Spitzenreiter gilt derzeit Cristiano Ronaldo mit einer Vergütung von bis zu 3 Mio. Euro je Werbepost.

Da Influencer im Rahmen ihrer Kommunikationsaktivitäten Marken präsentieren, kann das Influencer Marketing auch als Form des Product Placements interpretiert werden.

Ursachen für das Influencer Marketing sind das veränderte Medienkonsumverhalten vor allem der Digital Natives:

- Kaum noch Konsum traditioneller analoger Massenmedien (lineares Fernsehen).
- Hohe Präferenz für Dialog oder zumindest Kommentierung von präsentierten Kommunikationsinhalten (einschl. Werbung).
- Höhere Ansprüche an Unterhaltungs- bzw. Eventcharakter der Kommunikation (Infotainment).

# Charakteristik des Influencer Marketings (IV)

Influencer Marketing ist eine Ausprägung des C2C-Marketings (Customer-to-Customer-Marketing) bzw. des Social Media Marketings: Influencer sind die „Werbepesoldaten“ des 21. Jahrhunderts.

Meinungsführer/  
Informationgiver

Referenzen-  
geber

Produkt-  
tester

Marken-  
botschafter

Affiliate

┌ Testimonial ─┐

Meinungsführer / Information giver: Der Influencer vermittelt Produkt- bzw. Markeninformationen (z.B. product news) an seine Follower (Branded Content). Dem Modell der persönlichen bzw. unpersönlichen Kommunikation folgend kann auch ein normativer Einfluss bestehen: Signalisierung eines Lebensstils oder von Konsumgewohnheiten/Markenpräferenzen des Influencers, die dessen Follower übernehmen (imitieren).



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (I)

Influencer fungiert als Referenzgeber, wenn er positive Verwendungserfahrungen kommuniziert (product experience).

Im B2C betätigen sich Personen auch als Produkttester, die dann ihre Verwendungserfahrungen bzw. Tipps (advice giving) an ihre Follower kommunizieren.

Handelt es sich beim Influencer um eine bekannte Person (Celebrity) oder Experten, nimmt der Influencer die Funktion eines Testimonial ein. Influencer Marketing ist damit die virtuelle Form des Testimonial Advertising in der Web 2.0-Welt

Der kommunikative (werbliche) Einfluss eines Influencers wird möglicherweise von seinen Followern nicht (so stark) erkannt wie bei klassischer Unternehmenswerbung. Influencer Marketing weist dann Ähnlichkeiten zur Below-the-Line-Werbung auf.

## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (II)

Der Influencer wird zum Markenbotschafter, wenn

- er positive Informationen über die Marke verbreitet und seine Kommunikationsaktivitäten durch ein hohes Commitment gegenüber der Marke getragen werden (große Markensympathie)
- die Follower den Influencer mit der Marke assoziieren (kognitiv miteinander vernetzen), so dass der Influencer zu eine „Gesicht für die Marke“ wird.
- der Influencer ein große Anzahl an Followern besitzt: z.B. sog. Makro-Influencer mit mehr als 500.000 Followern.





## Erläuterungen zur vorangegangenen Folie (III)

Der Influencer wird zum Affiliate, wenn

- Follower über den Influencer bzw. dessen Kommunikationsplattform die Marke kaufen können bzw. Links zur Website des Herstellers bestehen (Affiliate-Marketing), wofür der Influencer dann Verkaufsprovisionen erhält: Influencer wird zum „Vertriebsmitarbeiter“ bzw. der Influencer wird zu einem Vertriebsorgan des Unternehmens.
- der Influencer Promotionmaterial (z.B. Gewinnspiel des Herstellers, Rabattgutscheine) an seine Follower distribuiert.

Die rechtliche Stellung eines Influencers als Affiliate ist die eines Handelsvertreters.

Manche Influencer betreiben allerdings auch einen eigenen Online-Shop, in dem ihre Follower die präsentierten Produkte erwerben können. Dann entspricht der Influencer einem E-Retailer. Seine Kommunikations- und Vertriebsaktivitäten fallen unter das Handelsmarketing.

# Exkurs: Buzz-Marketing als Sonderform des Influencer Marketings

## Charakteristika:

- Nachfrager testen in ihrer Freizeit Produkte und kommunizieren darüber in ihrem Freundeskreis, vor allem aber in den Web 2.0-Medien. Produkttester haben keinen so ausgeprägten Follower-Stamm wie Influencer.
- Marketingagenturen haben in Deutschland einen Pool von etwa 300.000 solcher freiwilligen Produkttester für die unterschiedlichsten Warenkategorien akquiriert.
- Wer als Nachfrager an solchen Produkttests teilnehmen will, muss sich in einschlägigen Internetportalen (z.B. TRND, Bopki, Konsumgöttinnen, Onlinebotschafter, Sonic Grape, Probierpioniere) bewerben; wichtig ist vor allem die Kommunikationsfreundlichkeit einer Person (z.B. eigener Weblog, Mitgliedschaften in Social Communities).
- Produkttester erhalten keine finanziellen Anreize, sondern nur Testprodukte; meist wird bei einer Buzz-Kampagne ein Gewinnspiel für die Produkttester durchgeführt.
- Für eine Buzz-Kampagne werden meist zwischen 5.000 und 10.000 Produkttester eingesetzt.



# Weiterentwicklungen des Influencer Marketing Konzepts

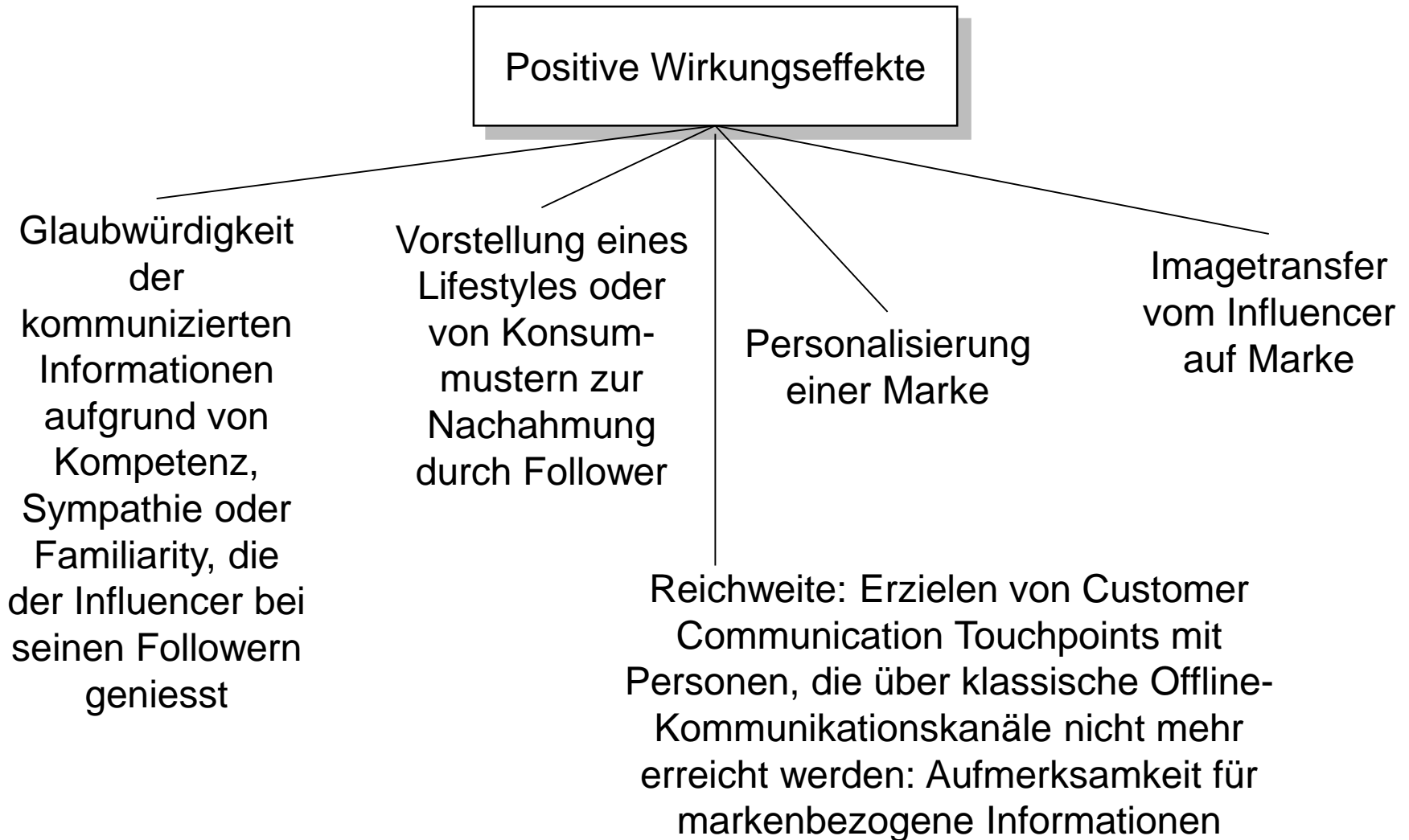
Standardfall ist, dass der Influencer – mehr oder weniger verdeckt – Produkte in seinem Social Media-Auftritt integriert hat. Es liegt dabei eine one-way-Kommunikation gegenüber den Followern vor.

Eine Weiterentwicklung des Influencer Marketing-Konzepts bestehen in einer stärkeren Beteiligung der Follower an den (Kommunikations-)aktivitäten des Influencers. Von dieser Integration erhofft sich das Unternehmen ein höheres Engagement (Commitment) der Follower gegenüber der Influencer-Kommunikation und letztendlich eine höhere Werbewirkung des Influencers.

- Möglichkeit des Likens oder Kommentierens des Beitrags des Influencers;
- Durchführen von Contests: Follower sollen sich durch eigene Beiträge mit der Marke auseinandersetzen: z.B. Kommunikation ihrer eigenen Markenerfahrungen als Kommentar, gemeinsame Events von Influencer und ihren Followern (z.B. Fitness-Influencer – gemeinsame Fitnessübungen) oder Weitergabe der Influencer-Kommunikationsinhalte durch die Follower (Viralmarketing).



# Werbewirkung von Influencern



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Die Wirkung des Influencer Marketings wird vor allem in der relativ hohen Glaubwürdigkeit der kommunizierten Informationen durch den Influencer – verglichen mit der Anbieterwerbung gesehen. Diese Glaubwürdigkeit basiert auf der Kompetenz, die Follower dem Influencer zuschreiben, auf dessen Attraktivität (Sympathie gegenüber Influencer) bzw. der Vertrautheit der Follower mit dem Influencer: pseudo-freundschaftliche bzw. para-soziale Beziehung zwischen Influencer und Follower.

Der Influencer kann auch normativen bzw. wertvermittelnden (sozialen) Einfluss auf seine Follower ausüben: Vorstellung eines (von den Followern als erstrebenswert) angesehenem sozialen Modell.

Als Markenbotschafter wird der Influencer zum „Gesicht der Marke“: Dies trägt zur Personalisierung der Marke bei (persönlichkeitsorientierter Markenbegriff). Hierbei können auch Charakterzüge/Eigenschaften des Influencers auf die Marke übergehen (Imagetransfer). Dies ist nur zu erwarten, wenn der Influencer zugleich ein Celebrity ist.



# Ergänzung zur vorangegangenen Folie

Dilemma des Influencer Marketings: Je größer die Anzahl an Followern/Visitors, desto tendenziell geringer ist die Glaubwürdigkeit bzw. das Vertrauen in die Kommunikationsbotschaften des Influencers bzw. desto kleiner ist die Chance, in einen digitalen Dialog mit dem Influencer zu treten. Dies mindert aber die Werbewirkung (Werbe-Impact) des Influencer Marketings.



## 4.6.2 Organisation und Vergütung im Influencer-Marketing



# Organisatorische Aspekte des Influencer Marketings (I)

Ein zentrales Problem des Influencer Marketing ist die Gewinnung (Akquise) von Influencern. Dies betrifft zum einen das „Finden“ eines Influencers, der bereit ist, als „Werbepesoldat“ für ein Unternehmen aufzutreten. Zum anderen die Auswahl eines für Marke und Unternehmen passenden Influencers. Für die erste Frage bieten Werbeagenturen und spezielle Software-Programme (z.B. HYPR), die „das Netz“ nach potenziellen Influencern durchsuchen, Unterstützung an. Nicht selten kommen aber auch Influencer auf das Unternehmen zu, um sich als „Werbepesoldat“ aufnehmen zu lassen. Letztendlich handelt es sich um eine zur Mitarbeiterakquise analoge Aufgabenstellung. Die zweite Frage erfordert zur Mitarbeiterauswahl analoge qualitative Überlegungen. Typische Kriterien hierbei sind:

Reichweite: Personen der Zielgruppen unter den Followern/Visitors

Kompetenz/  
Glaubwürdigkeit/  
Attraktivität

„Vorbildfunktion“ für  
Follower/Trendsetter am  
Markt





# Organisatorische Aspekte des Influencer Marketings (II)

Ein zweiter Problembereich betrifft die Führung (Motivation, Erhalt der Loyalität, Vergütung, Effektivitätscontrolling) des Influencer-Stamms und die Koordination der Influencer-Aktivitäten mit den eigenen Kommunikationsaktivitäten des Unternehmens (Influencer Relations).

Hinsichtlich der Führung des Influencer-Stamms liegen große Parallelen zur Führung von Außendienstmitarbeitern im Vertrieb vor. Die Koordination der Influencer-Aktivitäten mit den eigenen werblichen Aktivitäten ist ein Reflex der integrierten Kommunikation (siehe Veranstaltung „Werbegestaltung“).

Die folgende Folie zeigt einige typische Kennzahlen, die sich zur Messung der Werbe-Effektivität eines Influencers – bzw. aggregiert über alle eingesetzten Influencer – für das Influencer Marketing insgesamt heranziehen lassen. Die Werbewirkung des Influencers fokussiert immer auf dessen Follower.

# Vergütung von Influencern (I)

Materielle Incentives: Der Influencer erhält das zu bewerbende Produkt kostenlos vom Unternehmen zur Verfügung gestellt bzw. kann die Dienstleistung des Unternehmens kostenlos in Anspruch nehmen (Product-Sample).

monetäre Incentives:

- Vergütung der Kosten, die dem Influencer für seine Kommunikationsaktivitäten bzw. die Produktion seines Contents entstehen.
- Vergütung von Honoraren je Kommunikationsaktivität (z.B. Post) des Influencers: Dieser Preis ist „Verhandlungssache“ zwischen Unternehmen und Influencer. Dies gilt vor allem für Celebrity-Influencer.
- Erfolgsabhängige Vergütungen für Affiliate-Aktivitäten, vor allem Provisionen für Conversions (z.B. Produktbestellungen, Teilnehmer an Gewinnspielen oder Rabattaktionen des Unternehmens).

# Honorarstruktur für Influencer (I)

Die Vereinbarung der Honorare, die ein Influencer für seine Kommunikationsaktivitäten auf seinem Social Media Account erhält, sind das Ergebnis der bilateralen Verhandlung zwischen ihm und dem Unternehmen. Es gibt allerdings einige Anhaltspunkte für das Honorarniveau, das abhängig von der Reichweite des Influencers, dem Kommunikationsinhalt und der Social Media Plattform ist (Quelle: Kilian/Kreutzer 2022):

## Instagram (Durchschnittshonorare in Euro)

	Post	Video	Story
Follower			
> 500.000	1770	2670	610
30.000 bis 500.000	430	660	180
5.000 bis 30.000	150	190	60
500 bis 5000	90	100	40

# Honorarstruktur für Influencer (II)

YouTube Video [Facebook Post] (Durchschnittshonorare in Euro)

Follower

> 500.000	3280	[2040]
30.000 bis 500.000	660	[210]
5.000 bis 30.000	770*	[190]
500 bis 5000	270	[30]

\*) Preisanomalie: Influencer mit kleinerer Followerschar werden von Unternehmen als leistungsfähiger hinsichtlich der Kommunikationsziele als reichweitenstärkere Influencer angesehen.

Die Honorarhöhen zeigen, dass die Betätigung als Influencer im Sinne eines Erwerbsmodells in der Regel nur dann tragfähig (attraktiv) ist, wenn der Influencer auch als Affiliate (Vertriebsmitarbeiter) für seine Unternehmen (Prinzipal) arbeitet.

# Vergütung von Influencern (II)

## Immaterielle Incentives:

- Unique Experience: Influencer erhält exklusive Einblicke in das Unternehmen oder wird zu exklusiven Events des Unternehmens eingeladen.
- Unique Content: Influencer erhält vom Unternehmen exklusive Informationen (Insiderwissen) bspw. zu Produktinformationen.

Aktuelles Problem in der Vergütung von Influencern, wenn sich die Honorarhöhe auf die Reichweiten (Anzahl an Followern) bezieht: Durch Bot-Programme weisen Influencer künstlich hohe Reichweiten auf, denen aber keine tatsächlichen Personen gegenüberstehen (Fake-Reichweiten).



# Kennzahlen der Effektivitätsmessung eines Influencers bzw. des Influencer Marketings (I)

Steigerung der Markenbekanntheit	Einfluss auf Markeneinstellung	Erhöhung des Absatzes	Stärkung der Markenloyalität
Traffic	Anzahl Shares	Referral Traffic	Shares
Views/Impressions	Anzahl Likes	Ausstreuung von Coupons/speziellen Angebote	Empfehlungen
	Interaktionsrate	Conversion Rate	User Generated Content

# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Die Tabelle führt typische Kennzahlen (Controllinggrößen) an, mit der sich die Effektivität eines Influencers bei der Erfüllung von Werbezielen des Unternehmens quantifizieren lässt. Solche Kenngrößen sind zugleich Grundlage für die monetäre Vergütung des Influencers durch das Unternehmen für seine Werbetätigkeit.

Es handelt sich jeweils um Reaktionen (Werbe-Impact), die bei den Followern des Influencers aufgetreten ist: z.B. Wie viele (Weiter-)Empfehlungen der Marke haben Follower auf der Kommunikationsplattform bzw. in deren sozialen Umgebung ausgesprochen? Welchen User Generated Content produzieren Follower bezogen auf die Marke? Je mehr Follower dies machen, desto größer ist die Wirkung des Influencers in der Schaffung von Markenloyalität unter den Followern.



# Ergänzungen zu Kennzahlen der Effektivitätsmessung eines Influencers (I)

Views/Impression: Anzahl der Seitenaufrufe des Kommunikationsbeitrags des Influencers. Diese kann die Anzahl der Follower (Reichweite) um ein Vielfaches übersteigen, da Follower mehrfach diese Seite aufrufen können, aber auch Nicht-Abonnenten (Follower) auf diesen Kommunikationsbeitrag stoßen können, da sie den Social Media-Auftritt des Influencers verfolgen, ohne ihn zu abonnieren.

Shares: Weitergabe des News Feed des Influencers an andere Personen durch den Besucher des Social Media Accounts des Influencers.

Likes: Anzahl an positiven Bewertungen des Kommunikationsbeitrags des Influencers.



# Ergänzungen zu Kennzahlen der Effektivitätsmessung eines Influencers (II)

Die Interaktionsrate eines Influencers zeigt an, wie stark ein Influencer mit einem Post seine Follower (kognitiv) aktivieren kann, so dass sie mit Likes [Dislikes] oder expliziten Kommentaren auf den Post reagieren. Generell gilt die (kognitive) Aktivierung einer Person als positive Rahmenbedingung für Wirkungen der Werbebotschaft.

Sentimentrate: Anzahl positive [neutrale; negative] Kommentare der Follower/Gesamtzahl der Kommentare.  
Dies zeigt die „Tonalität“ der Reaktionen der Follower auf den Influencer-Post an.

Engagement Rate per Post: Gesamtzahl an Interaktionen der Follower im Zeitraum  $t$  / Gesamtzahl an Posts des Influencers.  
Dies zeigt die durchschnittliche Aktivierungskraft des Influencers an.

# Ergänzungen zu Kennzahlen der Effektivitätsmessung eines Influencers (III)

**Engagement Rate Community** : Engagement Rate per Post/Anzahl an Follower. Dies reflektiert die durchschnittliche Aktivierungskraft des Influencers je Follower. Damit wird berücksichtigt, dass die Community eines Influencers unterschiedlich groß ist. Insbesondere Nano-Influencer, die deutlich ausgeprägtere (sog. parasoziale) Beziehungen zu ihren Followern besitzen, dürften eine höhere „Engagement Rate Community“ als Makro-Influencer aufweisen.

**Referral Traffic**: Wie viele Besucher der Webseite des Unternehmens sind durch einen Link im Post des Influencers auf diese Webseite gelangt.  
**Conversion Rate**: Wie viele Personen aus dem Referral Traffic haben eine aus Marketingsicht wünschenswerte „Aktion“ auf der Webseite durchgeführt: z.B. Einholung eines Angebots (Zusatzinformationen) oder sogar Kauf.

**Hashtag Distribution**: Setzt der Influencer in einem Post einen Hashtag (#), lässt sich messen, wie sich in einem sozialen Netzwerk dieser Hashtag durch Postings von Followern oder anderen Influencern verbreitet.

# Ergänzungen zu Kennzahlen der Effektivitätsmessung eines Influencers (IV)

Durch Bot-Programme können Influencer künstlich hohe Reichweiten oder eine hohe Interaktionsrate kreieren auf, denen aber keine tatsächlichen Personen gegenüberstehen (Fake-Reichweiten bzw. Fake-Interaktionsraten). Dies erschwert die Auswahl von geeigneten Influencern („Erkennen solcher schwarzen Schafe“) bzw. führt dazu, dass dem Influencer überhöhte Incentives (Honorare) für ihre Kommunikationsaktivitäten bezahlt werden.

## 4.6.3 Diffusionstheorie und Viralmarketing



# Vorbemerkungen zu den folgenden Folien

Die folgenden Folien behandeln zwei Marketingkonzepte, die inhaltliche Berührungspunkte bzw. Überlappungen mit dem Influencer Marketing aufweisen.

Zum einen handelt es sich um das sog. Diffusionsmodell, das den Ausbreitungsverlauf einer Innovation in einem Markt abbildet. Dieses Diffusionsmodell (Diffusionstheorie) wurde lange vor der „Entdeckung“ des Influencer Marketings entwickelt, beinhaltet aber „im Kern“ dessen Grundkonzept. Am Markt gibt es zwei Persönlichkeitstypen: sog. Innovatoren, die mit den Influencern gleichgesetzt werden können, und sog. Imitatoren (Follower). Das Diffusionsmodell ist jedoch nicht auf die unmittelbare Influencer-Follower-Struktur beschränkt, sondern bildet den Effekt der persönlichen und unpersönlichen Kommunikation auf einem Markt, d.h. zwischen Innovatoren und Imitatoren, aber auch innerhalb der Imitatoren ab. Zum anderen wird das Viralmarketing vorgestellt, das einen spezifischen Anwendungsfall der Diffusionstheorie beinhaltet.

# Vorbemerkungen zum Diffusionsmodell

Das folgende Modell beinhaltet die formale Struktur eines sog. Diffusionsmodells, das den Ausbreitungsverlauf einer Innovation, operationalisiert an den Verkaufszahlen ( $S$ ) je Periode  $t$ , abbildet (Marktreaktionsmodell). Implizit ist unterstellt, dass ein Nachfrager die Innovation nur einmal kauft (langlebiges Gebrauchsgut).

Es werden zwei Marktsegmente (Innovatoren; Imitatoren) unterschieden. Modelliert wird die marketinginduzierte Kaufwahrscheinlichkeit der Innovatoren und Imitatoren, die von Werbung und Preis beeinflusst ist.

Die Kaufwahrscheinlichkeit in Periode  $t$  multipliziert mit der Marktlücke (wie viele Innovatoren bzw. Imitatoren haben die Innovation noch nicht gekauft?) ergibt die Verkaufszahl  $S$  für Innovatoren und Imitatoren in der Periode  $t$ .

# Diffusionsmodell (I)

$$S_{t,Innov} = a_t (M_{Innov} - X_{t-1,Innov})$$

$$X_{t-1,Innov} = \sum_{i=1}^{t-1} S_{i,Innov}$$

$$a_t = f(W_t, p_t)$$

$$S_{t,Imit} = b_t \frac{X_{t-1,Innov} + X_{t-1,Imit}}{M_{Innov} + M_{Imit}} (M_{Imit} - X_{t-1,Imit})$$

$$X_{t-1,Imit} = \sum_{i=1}^{t-1} S_{i,Imit}$$

$$S_t = S_{t,Innov} + S_{t,Imit}$$

# Diffusionsmodell (II)

## Modellelemente

S: Absatzmenge

M: Marktpotential

X: Kumulierte Absatzmenge

a: Marketinginduzierte Kaufwahrscheinlichkeit der Innovatoren, wobei Innovatoren empfindlicher auf Werbung als auf den Preis reagieren.

b: Marketinginduzierte Kaufwahrscheinlichkeit der Imitatoren, wobei Imitatoren empfindlicher auf den Preis als auf Werbung reagieren.

M - X: Marktlücke, d.h. noch freies Marktpotential

X/M : Marktverbreitungsgrad (Marktsättigungsgrad)

$b * X/M$ : Kaufwahrscheinlichkeit der Imitatoren : Mit dem Marktverbreitungsgrad gewichtete marketinginduzierte Kaufwahrscheinlichkeit: Je höher der Marktverbreitungsgrad ist, desto höher ist die Kaufwahrscheinlichkeit der Imitatoren





# Ergänzungen zu den vorangegangenen Folien (I)

Neben den Marketinginstrumenten reagieren Imitatoren auch auf den Verbreitungsgrad der Innovation im Markt ( $X/M$ ). Dies reflektiert den positiven Einfluss des Erfahrungsfundus und/oder sozialen Druck auf die Imitatoren. Mit wachsender Diffusion (Verbreitung) der Innovation am Markt steigen Erfahrungsfundus und sozialer Druck, was die Kaufwahrscheinlichkeit der Imitatoren erhöht. Für die Imitatoren ist es dabei nicht relevant, ob ein Innovator oder ein Imitator die Innovation gekauft hat: Daher ist der gesamte Verbreitungsgrad der Innovation für sie kaufbeeinflussend.

Innovatoren reagieren auf den Verbreitungsgrad der Innovation nicht, sie werden lediglich von den Marketinginstrumenten beeinflusst.

Wenn man die Funktionen für die Kaufwahrscheinlichkeit parametrisiert, ergeben sich die Verkaufszahlen für eine Innovation im Zeitablauf. Dies ist als Produktlebenszyklus des Produkts zu interpretieren.

# Ergänzungen zu den vorangegangenen Folien (I)

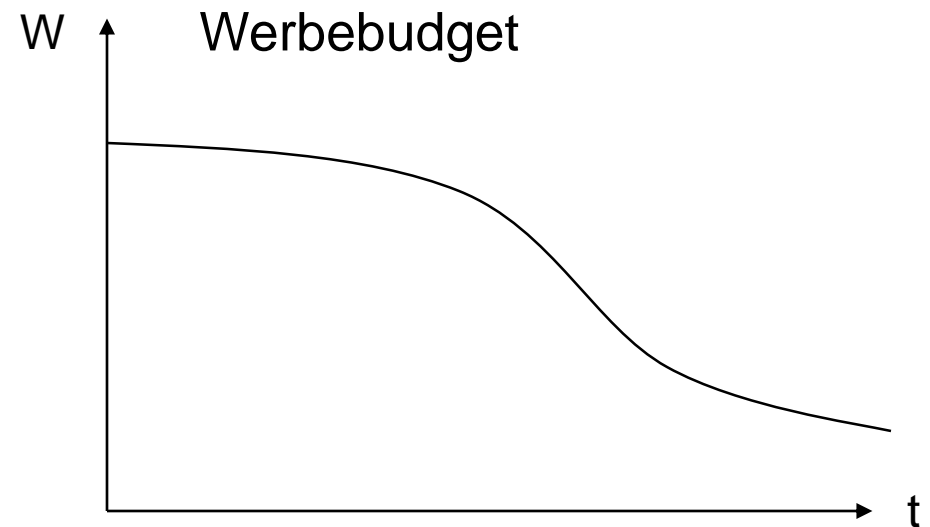
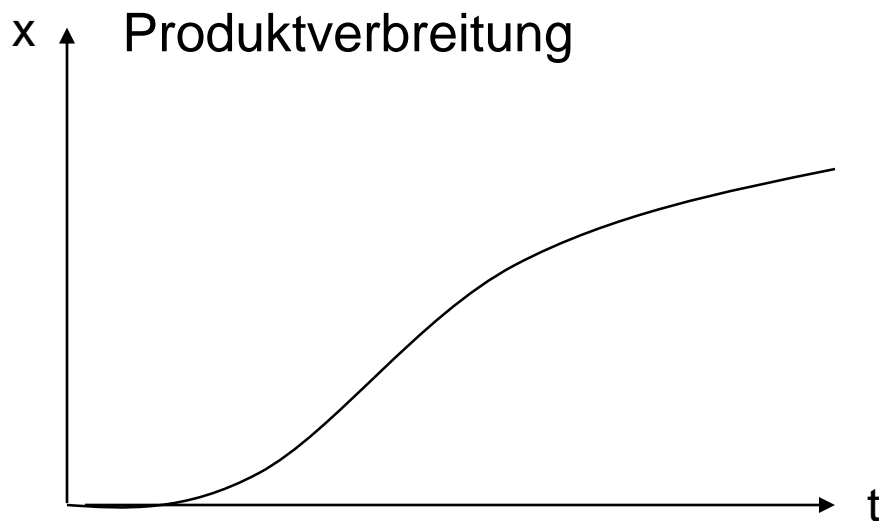
Die „praktische“ Anwendung dieses Diffusionsmodells besteht in der Simulation von Produktlebenszyklen, insbesondere unter Einbeziehung der beiden Marketinginstrumente. Dies setzt eine Parametrisierung der Marktreaktionsfunktion  $a_t$  und  $b_t$  voraus. Hierbei wird oftmals unterstellt, dass Innovatoren (Imitatoren) stärker auf Werbung (Preis) als Imitatoren (Innovatoren) reagieren.

Ferner wird häufig angenommen, dass sich etwas 20% (80%) der Käufer auf einem Markt den Innovatoren (Imitatoren) zurechnen lassen, was teilweise auch empirisch bestätigt ist.

Mit Simulationsanalysen lässt sich dann das gewinnoptimale Werbebudget und der gewinnoptimale Preis bestimmen. Wenngleich dies letztendlich nur „mathematische Spielereien“ sind, solange keine validen Funktionen für die Kaufwahrscheinlichkeiten bekannt sind, lassen sich doch prinzipielle Aussagen zur Verlaufsform der optimalen Werbe- und Preisstrategien machen.

# Idealisierte Werbestrategie bei Produktinnovationen

Je niedriger (höher) der Verbreitungsgrad der Innovation ist, desto höher (niedriger) muss (kann) die Werbung sein. Mit wachsender Verbreitung „verkauft“ sich die Innovation von selbst: Endogene Diffusion.



# Ergänzungen zu den vorangegangenen Folien (I)

Je niedriger (höher) der Verbreitungsgrad der Innovation ist, desto höher (niedriger) muss (kann) die Werbung sein. Mit wachsender Verbreitung „verkauft“ sich die Innovation von selbst: Endogene Diffusion.

Je mehr Innovatoren und Imitatoren sich von der Innovation überzeugen lassen, desto größer werden Erfahrungsfundus und sozialer Einfluss für diejenigen Imitatoren, die das Produkt noch nicht gekauft haben.

Wenn die Eigendynamik der Ausbreitung einer Innovation durch die Kommunikationsprozesse „in Fahrt gekommen ist“, kann die eigene Werbung zurückgefahren werden („Produkt läuft von selbst“).

# Viralmarketing: Übersicht

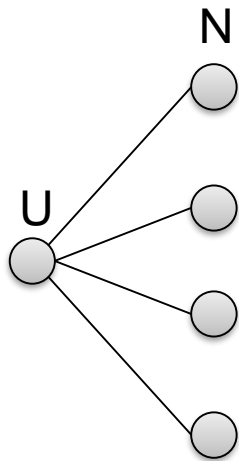
## Charakteristika

- „Infizierung“ bestehender sozialer Netzwerke (Communities) mit einer Werbebotschaft , die sich dann innerhalb des Netzwerkes durch Weitergabe der Netzwerkmitglieder verbreitet und auch in andere Netzwerke getragen wird.
- Die Werbebotschaft (Slogan; Markenname) wird in einen meist unterhaltsamen Inhalt (sog. Container) „verpackt“, der den Anreiz für dessen Weiterleitung darstellt. Mit der Wahrnehmung des Containers findet (hoffentlich) auch die Wahrnehmung der kommunikationspolitisch relevanten Information statt.
- Die Weiterleitung des Containers geschieht durch Linksetzung oder direkte Versendung in digitalen Kommunikationskanälen, die ihrerseits eine Weiterleitung ohne Medienbruch erlauben.
- Typische Container sind Spiele, Videoclips, Animationen oder Dokumente (Grußpostkarten).
- Ziel des Viral Marketing ist, einen sich selbst tragenden, epidemisch wachsenden Kommunikationsprozess (Diffusionsprozess) innerhalb der Nachfragerschaft zu schaffen. Das Aggregationsphänomen ist darin zu sehen, dass sich eine Kommunikationsbotschaft – lawinenartig – durch Kommunikationsprozesse unter den Nachfragern verbreitet.



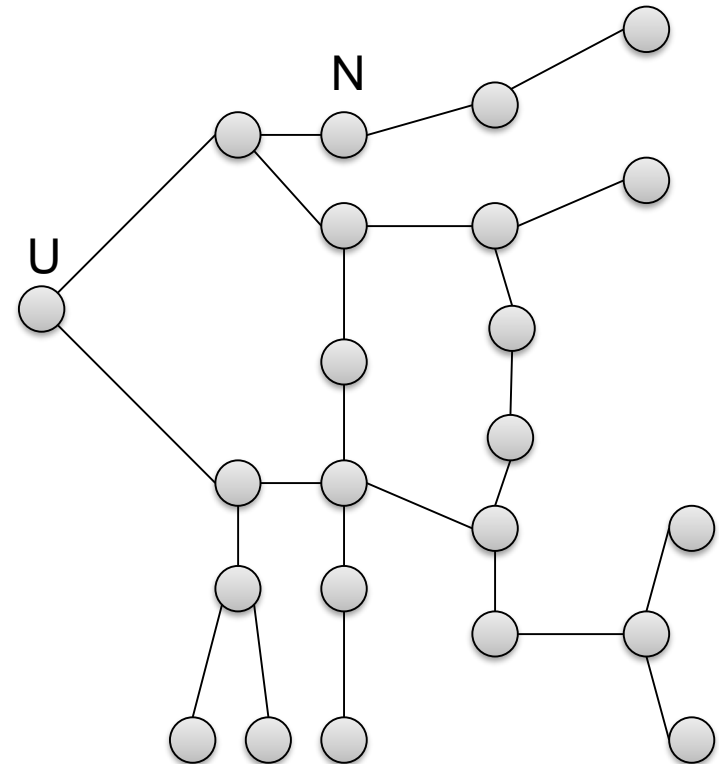
# Virale Kommunikation

Klassische Kommunikation  
(Massenmedien)

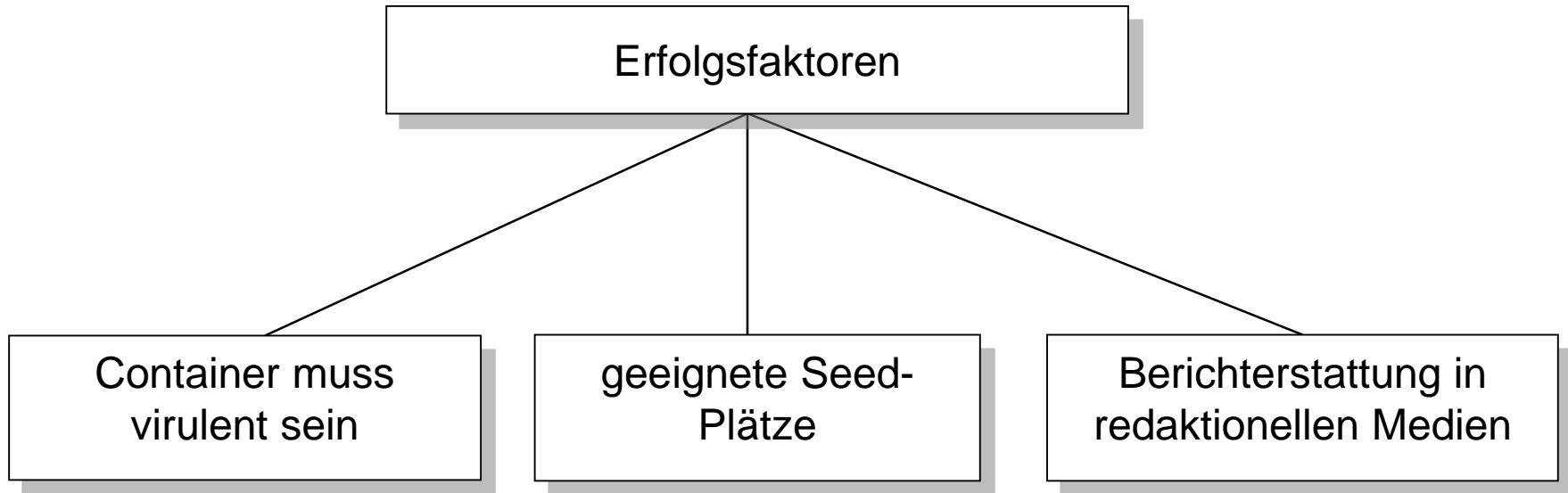


U: Unternehmen;  
N: Nachfrager

Virale Kommunikation  
(Soziale Netzwerke)



# Erfolgsfaktoren des Viral Marketing



# Erläuterungen zur vorangegangenen Folie

Der Container muss virulent, d.h. interessant genug, dass ihn Personen im Internet anderen weitergeben.

Auffinden geeigneter „Seed-Plätze“, um die Erstaussender zu treffen. Dies sind vor allem Social Communities, Blogs, Foren. Hierbei sind vor allem Influencer interessant, die ihre Kommunikationsbotschaften wie bspw. den Container an ihre Follower weitergeben bzw. zum Anklicken präsentieren. Diese Follower geben den Container dann in ihrem Online-Umfeld weiter, d.h. es werden weitere soziale Netzwerke mit dem Container „infiziert“.

Als wichtig für den Erfolg einer Viralmarketing-Kampagne gilt, dass über die Kampagne auch in redaktionellen Medien (Online-/Offline) berichtet wird. Damit werden Personenkreise, die den sozialen Netzwerken fern sind, auf den Container aufmerksam, was die Wahrscheinlichkeit, den Container zu öffnen erhöht, wenn sie ihn zugeschickt bekommen haben oder auf einen Link dazu stoßen.



# Ergänzungen zum Viralmarketing

**Viralität:** Wahrscheinlichkeit der Weiterleitung eines Informationsinhalts in einen sozialen Netzwerk.

**Tipping Point im Viralmarketing:** Es sind so viele Personen mit dem Container infiziert, dass der Verbreitungsprozess des Containers (Diffusionsprozess) nicht nur sich selbst „am Leben hält“, sondern ein exponentielles Wachstum an neu infizierten Personen aufweist.

Es können im Viralmarketing nur wenige und einfache Kommunikationsinhalte transportiert werden (Markenname- Erhöhung der Bekanntheit, Slogan), spezifische produktbezogene Informationen aber nur schlecht vermittelt werden. Denkbar ist aber, dass ein Imagetransfer vom Container auf den Markennamen stattfindet.

**Vampir-Effekt im Viralmarketing:** Der Container besitzt einen so hohen Unterhaltungswert, dass die intendierte Werbebotschaft (Message) keine Beachtung mehr findet.



## 4.7 Online – Rezensionen



# Lernziele der Veranstaltung

---

Kapitel 4.7 beschäftigt sich mit Online-Rezensionen und führt damit das Konzept des Empfehlungsmarketings (Referenzmarketings) im Online-Bereich weiter. Ein aktueller Missstand bei Online-Rezensionen sind gefälschte Online-Rezensionen.

Lernziel: Kenntnisse zu Online-Referenzen.



# Charakteristik von Online-Rezensionen

Online-Rezensionen sind Texte über Erfahrungen und Bewertungen (Kundenreviews), die Personen bezogen auf Bewertungsobjekte (Marke, Sachgut, Dienstleistung, Anbieterservice, Verkäufer) auf Webseiten eines Anbieters oder auf expliziten Internet-Bewertungsportalen (Online-Bewertungsforen) posten. Bewertungsportale können produktspezifisch sein (z.B. Dooyoo; golocat) oder auf bestimmte Produktkategorien oder Regionen spezialisiert sein (z.B. autoaid.de – Autowerkstätten; Jameda – Ärzte; Holidaycheck – Hotels und Reisen).

Bewertungsforen (Bewertungsportale) sind Online-Foren, in denen Forummitglieder Bewertungen (Kundenrezensionen) zu Objekten (Produkte, Dienstleistungsanbieter, Personen [z.B. Lehrer]) abgeben. Eine Sonderform sind Empfehlungsportale, in denen nur positive Bewertungen veröffentlicht werden. Bei Feedbackportalen werden negative Bewertungen an den Betroffenen weitergeleitet. Das Geschäftsmodell von Bewertungsportalen besteht aus der Platzierung von Werbung auf Seiten (Affiliate-Marketing i.w.S.).

# Werbewirkung von Online-Rezensionen

Bewertungsportale erleichtern den Erfahrungstransfer (Erfahrungsfundus) durch Aggregation von Konsumentenerfahrungen, die über das Internet interessierten Nachfragern leicht zugänglich sind.

Die Möglichkeit, Kundenrezensionen auf den eigenen Webseiten zu einem spezifischen Produktangebot zu präsentieren bzw. posten zu lassen, ist Ausdruck des Referenzmarketings. Bezogen auf Produktangebote, bei denen eine Online-Beschreibung der Leistungsmerkmale aus Nachfragersicht nicht ausreichend oder aussagekräftig ist, gewinnen Kundenerfahrungen an Informationsgehalt für eine Kaufentscheidung: Ergänzung der Sucheigenschaften eines Produkts durch Erfahrungseigenschaften. Ferner besitzen Kundenerfahrungen prinzipiell eine höhere Glaubwürdigkeit als Anbieter-determinierte Informationen.

Ein gewisser Prozentsatz nicht vorteilhafter Kundenrezensionen macht die Kundenrezensionen zu einem Produkt insgesamt glaubwürdiger. Feedback Loop: Produkte mit guten Bewertungen verkaufen sich besser, wodurch sie wiederum häufiger bewertet werden.



# Gefälschte Online-Rezensionen (I)

Eine gefälschte Online-Rezension liegt vor, wenn mindestens eines der drei folgenden Kriterien nicht erfüllt ist:

- Die Rezension wurde von einer Person abgegeben, die tatsächlich Erfahrung mit dem Produkt gemacht hat.
- Es besteht keine finanzielle oder persönliche Beziehung zwischen Rezensent und dem Anbieter des Rezensionsgegenstands (keine bezahlte Rezension bzw. Gefälligkeitsrezension).
- Die veröffentlichte Kundenerfahrung entspricht dem subjektiven Empfinden des Rezensenten (keine „Lügen“)

## Gefälschte Online-Rezensionen (II)

**Astroturfing:** Verfassen und Verbreiten von gefälschten Rezensionen.  
Analyse des Check-Tools Fakespot (2020): Von 720 Millionen Rezensionen auf amazon.com sind 42% nicht vertrauenswürdig. Bei Tripadvisor soll ein Drittel der Hotelbewertungen gefälscht sein.

**Sock Puppeting:**  
Ein Dienstleister verfasst gefälschte Rezensionen und verteilt diese über die relevanten Bewertungsplattformen, wobei eine Datenbank/Software mehrere gefälschte Online-Identitäten bzw. Konten für die jeweiligen Rezensionsplattformen für einen Mitarbeiter anlegt und verwaltet. Dadurch erscheint auf der Plattform immer nur ein bestimmter Name einmal mit einer Rezension.

Durch gefälschte Kundenrezensionen werden nicht nur Mitbewerber benachteiligt, sondern auch die Kaufentscheidungen der Konsumenten verfälscht.

# Gefälschte Online-Rezensionen (III)

## Fraud Detection-Systeme

Einsatz von Software-Technologien, um automatisiert gefälschte Kundenrezensionen zu erkennen und dann zu löschen. Es ist im Interesse der Betreiber von Bewertungsportalen, dass auf ihrer Plattform kein Astroturfing auftritt.

Typische Indizien für eine Fake-Rezension: Zeitdauer, die ein Rezensent für seine Rezension auf der Plattform benötigt, Anzahl der Veröffentlichungen in welchem Zeitraum;

Kundenrezensionen mit identischen Inhalten oder gleichen sprachlichen Formulierungen auftreten.

Ferner deuten Studien an, dass gefälschte Kundenrezensionen eine andere Sprachstruktur und Schreibstil als „echte“ Kundenrezensionen (kreatives versus informatives Schreiben) aufweisen.





# Ergänzungen zu gefälschten Online-Rezensionen

Wer bei der Fälschung von Kundenrezensionen (Unternehmen/Marke betreibt Astroturfing) erlappt wird, erleidet einen Reputationseinbruch.

Zentral für die Wirkung von Online-Rezensionen ist das Vertrauen in die Bewertungsplattform.

Ergebnisse einer empirischen Studie: Vertrauen in die Bewertungsplattform ist höher, wenn identifizierte Fake-Rezensionen als solche gekennzeichnet werden, verglichen mit der Situation, dass identifizierte gefälschte Rezensionen lediglich gelöscht werden.

Ein Unternehmen kann bei einem Bewertungsportalbetreiber die Löschung von Online-Rezensionen vornehmen lassen (Meldung an den Portalbetreiber):

- bei negativen Rezensionen, wenn falsche Tatsachenbehauptungen vorliegen; bloße negative Meinungsäußerungen (z.B. „das Essen schmeckte miserabel“) fallen nicht darunter.
- eine Fake-Rezension nachgewiesen werden kann (verstößt auch gegen die Leitlinien des Bewertungsportalbetreibers).