



Das Social Media-Konzept der Stadtwerke Trier

Stand: Januar 2020

30.01.2020



Inhalt

- Warum sind die SWT auf Social Media-Plattformen aktiv? (Zweck)
- Zielgruppe & Reichweite
- Wo und in welchem Umfang sind die SWT auf Social Media-Plattformen aktiv?
(Art und Umfang)
- Hinweise zum Datenschutz
- Redaktionelle und technische Betreuung
- Kontaktaufnahme

30.01.2020 | Folie 2



Warum sind die SWT auf Social Media – Plattformen aktiv? (Zweck I/II)

Social Media bietet SWT die Chance...

- **bekannter zu werden und ihre Botschaften in der Öffentlichkeit zu verbreiten .**

(Mit der signifikanten Veränderung der Medienlandschaft und der Mediennutzung wächst die Bedeutung der Sozialen Medien. Sie etablieren sich zunehmend als Kanal, um Bezugsgruppen im Alltag zu erreichen.)

- **Zielgruppen mit Informationen zu versorgen, die über „klassische“ PR-Medien wie Broschüren, Homepage oder Pressemitteilungen kaum (mehr) erreichbar sind – weil sie zur Informationsbeschaffung vor allem soziale Medien nutzen.**

(Mit unserem Engagement heben wir uns von unseren Wettbewerbern ab. Kein anderer Energieversorger unterstützt Stadt und Region so wie wir.)

- **den direkten Kontakt mit ihren Kunden zu pflegen und deren Wünsche besser kennenzulernen.**

(Neben ihren bewährten Kanälen bieten die ihren Kunden eine neue Dialogmöglichkeit.)

30.01.2020 | Folie 3



Warum sind die SWT auf Social Media – Plattformen aktiv? (Zweck II/II)

Social Media bietet den SWT die Chance...

- **ihre Kunden über unvorhergesehene Störungen zu informieren.**

(Durch den viralen Effekt von Social Media erreichen wir schnell viele Menschen, um sie über unvorhergesehene Störungen zu unterrichten, z.B. Verkehrsbeeinträchtigung durch Wasserrohrbruch, Unterbrechung von Versorgungsleistungen, Ausfall von Bussen durch Streik, Wintereinbruch, eingeschränkte Nutzung unseres Schwimmbads, etc.)

- **ihren Unternehmensauftritt zu modernisieren.**

(Social Media sind inzwischen ein fester Bestandteil im Alltag vieler Menschen.)

- **sich als attraktiven Arbeitgeber zu präsentieren und neue Mitarbeiter zu akquirieren.**

(In Zeiten des Fachkräftemangels verspricht ein Engagement in Social Media Zugang zu einem größeren Bewerberpool.)

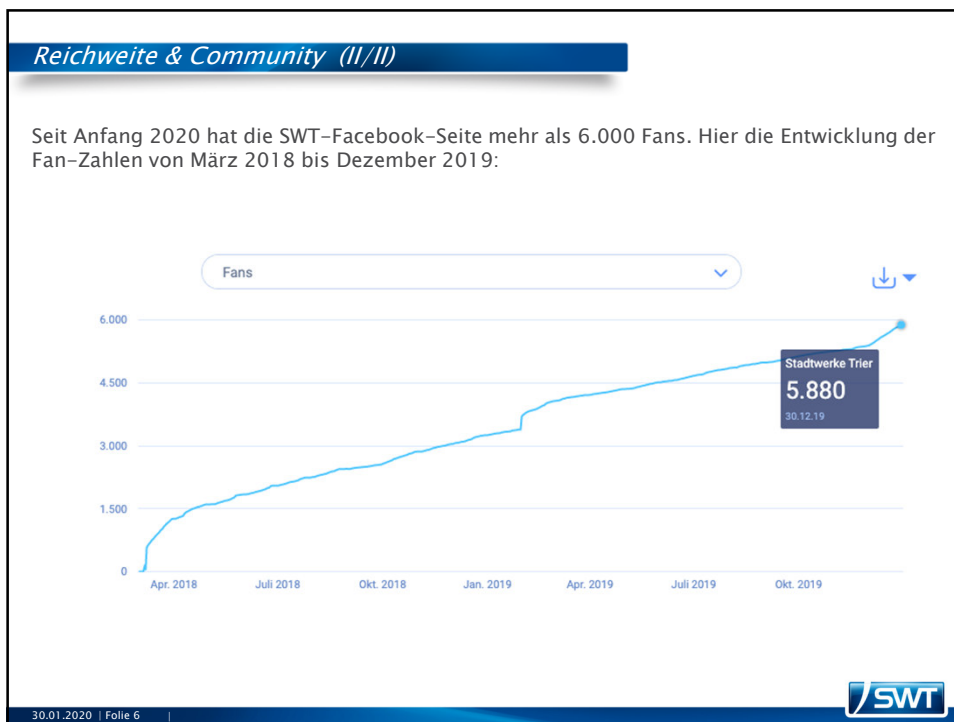
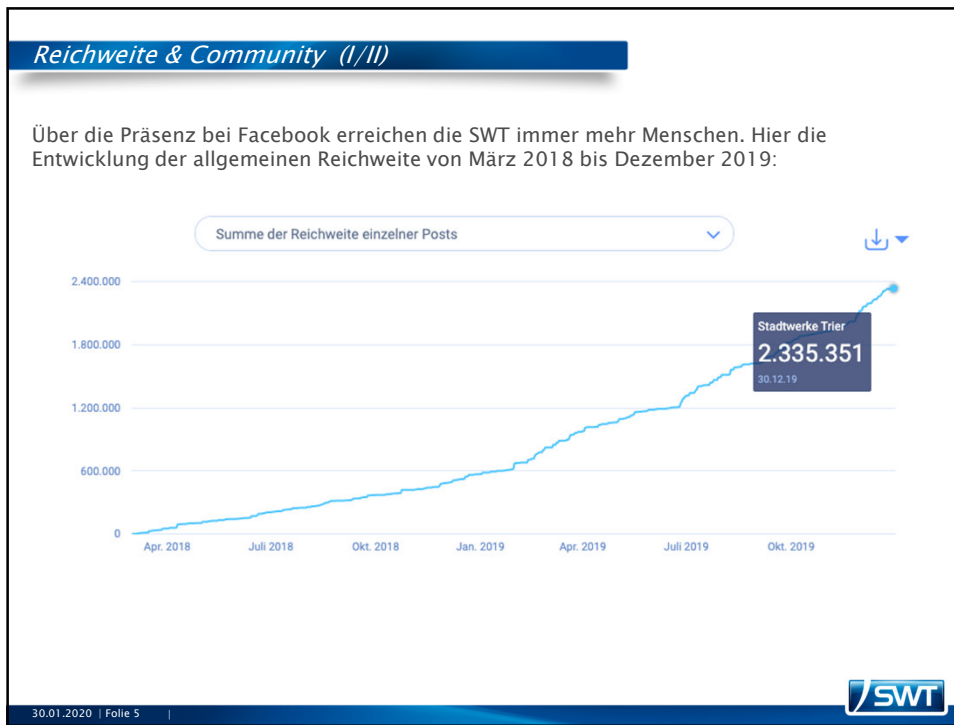
- **sich selbst besser zu vernetzen**

(beispielsweise mit Kooperationspartnern innerhalb unserer Themenbereiche)

- **inoffizielle Accounts zu vermeiden**

30.01.2020 | Folie 4





Wo und in welchem Umfang sind die SWT auf Social Media-Plattformen aktiv? (Art und Umfang)

- Die SWT haben im März 2018 mit der aktiven Kommunikation auf der Facebook-Seite der Stadtwerke Trier begonnen. Bereits im September 2011 haben die SWT die Seite angelegt, um Trittbrettfahrern vorzubeugen. Von 09/2011 bis 03/2018 war die Seite inaktiv.
- Die SWT haben sich zunächst für diese Plattform entschieden, weil Facebook über die größte Reichweite verfügt.
- Ziel ist es pro Woche drei bis vier redaktionelle Beiträge mit passendem Bildmaterial (Foto oder Video) zu posten.
- Inhaltliche Ausrichtung: Der Fokus liegt auf Engagement- und Service-Themen aus dem Vertriebsbereich, aber auch unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Straßensperrung im Feierabend-Verkehr wg. Wasserrohrbruch) werden gepostet. Relevante Informationen wie beispielsweise Pressemitteilungen, aktuelle Service-Informationen werden immer auch auf swt.de und/oder der App äppes veröffentlicht.
- Die SWT-Facebook-Seite ist auch ohne Registrierung bei Facebook zugänglich, allerdings können nur angemeldete Facebook-Nutzer auf der Seite auch interagieren (z.B. Posts kommentieren/ liken/ teilen, die Seite abonnieren, persönliche Nachrichten an das SWT Social Media-Team senden).
- Über ihre Facebook-Seite sind die SWT werktags von 8 bis 17 Uhr erreichbar („Öffnungszeiten“).
- Je nach Resonanz und Aufwand ist angedacht, die SWT-Aktivitäten auf andere Social Media-Plattformen auszuweiten.

30.01.2020 | Folie 7



Hinweise zum Datenschutz

Der Schutz der personenbezogenen Daten ist uns ein großes und sehr wichtiges Anliegen. Deshalb haben wir auf unserer Facebook-Seite eine umfassende Datenschutz-Erklärung veröffentlicht. Zusätzlich werden wir regelmäßig einen Hinweis zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung posten.

An dieser Stelle möchten wir uns deswegen auf einen kurzen Hinweis beschränken: Wir weisen darauf hin, dass Besucher unsere Social Media-Seiten und ihre Funktionen in eigener Verantwortung nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung interaktiver Funktionen (z.B. Kommentieren, Teilen, Bewerten). Alternativ können Sie Informationen über unsere Unternehmensgruppe auch über unser Internetangebot (www.swt.de) oder unsere App (äppes) abrufen.

Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen für Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter

SWT-AöR
Datenschutzbeauftragter
Stabstelle Personal / Recht
Ostallee 7-13
54290 Trier
datenschutz@swt.de

gerne zur Verfügung.

30.01.2020 | Folie 8



Redaktionelle und technische Betreuung

Social Media Team der Stadtwerke Trier:

Carsten Grasmück: Admin (0651/717-1054, carsten.grasmueck@swt.de), redaktionell verantwortlich gem. § 5 TMG (Telemediengesetz)

Anne Paris: Admin (0651/717-2252, anne.paris@swt.de)

Nina Traut : Redakteur (0651/717-2251, nina.traut@swt.de)

Christian Riebold: Redakteur (0651/717-2255, christian.riebold@swt.de)

Eine direkte Kontaktmöglichkeit über E-Mail oder per Telefon finden Sie auch auf unserer Facebook-Seite unter dem Reiter Info.

Kontaktaufnahme

Sollten Sie außerhalb der Sozialen Medien Kontakt mit uns aufnehmen möchten, gibt es verschiedene Möglichkeiten:

Direkter Kontakt zu Fach- / Geschäftsbereichen:

Wenn Sie gezielt Fragen zu einem unserer Fach- oder Geschäftsbereiche haben, finden Sie die Kontaktdaten eines Ansprechpartners in der entsprechenden Rubrik auf unserer Homepage www.swt.de

Unter dem Stichwort Kontakt sind dort auch die Anschriften und Öffnungszeiten unserer verschiedenen Kundenzentren hinterlegt.

Allgemeine Ansprechpartner:

Alternativ können Sie sich mit Ihren Fragen auch immer an die Stabstelle Unternehmenskommunikation wenden, die Sie ggf. an die entsprechende Fachabteilung weiterleitet. Kontakt:

Anne Paris (anne.paris@swt.de, 0651/717-2252)

oder

Carsten Grasmück (carsten.grasmueck@swt.de, 0651/717-1054)