



Das Social Media-Konzept der Stadtwerke Trier

Stand: März 2018

- 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
- Ansprechpartner
- Kontaktaufnahme

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

Social Media bietet uns die Chance...

- *bekannter zu werden, unsere Botschaften in der Öffentlichkeit 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.)

- **unsere 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 unseren Kunden zu pflegen und deren Wünsche besser kennenzulernen.**

(Neben unseren bewährten Kanälen bieten wir unseren Kunden eine neue Dialogmöglichkeit.)

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

Social Media bietet uns die Chance...

- unsere 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, etc.)

- unseren Unternehmensauftritt zu modernisieren.

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

- uns als attraktiven Arbeitgeber zu präsentieren und neue Mitarbeiter zu akquirieren.

(In Zeiten des Fachkräftemangels verspricht ein Engagement in Social Media Zugang zu mehr Bewerbungen, Azubis und qualifizierten Mitarbeitern.)

- uns selbst besser zu vernetzen

(beispielsweise mit Kooperationspartnern innerhalb unserer Themenbereiche)

- inoffizielle Accounts zu vermeiden

Zielgruppe & Reichweite

Über die Präsenz auf einer Social Media Plattform können die SWT mit ihren Informationen einer großen Gruppe erreichen. Schätzung über die Reichweite einer Facebook-Präsenz:

Zielgruppen & Reichweite

The screenshot shows the Facebook targeting interface. On the left, the location is set to 'Deutschland' with a sub-selection for 'Trier, Rheinland-Pfalz +17km'. A notification indicates a change from 'Deutschland' to 'Trier'. A map shows a circular radius around Trier. On the right, a gauge indicates 'Deine Zielgruppe ist definiert.' with a 'Potenzielle Reichweite: 110.000 Personen'. Below this, 'Geschätzte Tagesergebnisse' show a reach of '2.200 - 4.400'. A disclaimer states that estimates are based on budget and market data and are not guaranteed.

Jeder an diesem Ort ▾

Deutschland

📍 Trier, Rheinland-Pfalz +17km ▾

📍 Einschließen ▾ | Gib weitere Standorte ein | **Durchsuchen**

Der Ort deiner Zielgruppe wurde von „Deutschland“ auf „Trier“ geändert. Änderung rückgängig machen

Stecknadel

Standorte auf einmal hinzufügen

Alter ⓘ 18 ▾ - 65+ ▾

Spezifis... Groß

Deine Zielgruppe ist definiert.

Potenzielle Reichweite: 110.000 Personen ⓘ

Geschätzte Tagesergebnisse

Reichweite

2.200 - 4.400 ⓘ

Die Genauigkeit der Schätzwerte basiert auf Faktoren wie bisherige Kampagnendaten, dem von dir eingegebenen Budget und Marktdaten. Die Zahlen sollen dir einen Eindruck über die Performance deines Budgets vermitteln. Es handelt sich aber nur um Schätzungen und die Ergebnisse sind nicht garantiert.

Waren diese Schätzungen hilfreich?

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

- Wir starten 2018 mit einer Facebook-Seite für die Stadtwerke Trier
- Wir haben uns zunächst für diese Plattform entschieden, weil Facebook über die größte Reichweite verfügt.
- Ziel ist es pro Woche zwei bis drei 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 werden immer auch auf swt.de veröffentlicht.
- Die SWT Facebookseite 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 unsere Facebook-Seite sind wir werktags von 8 bis 17 Uhr erreichbar („Öffnungszeiten“).
- Je nach Resonanz und Aufwand ist angedacht, die SWT-Aktivitäten auf andere Social Media-Plattformen auszuweiten.

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 nur auf einen kurzen Hinweis beschränken: Wir weisen daraufhin, 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 auch über unser Internetangebot (www.swt.de) abrufen.

Jeder Kunde hat das Recht, über die bei SWT über ihn gespeicherten Daten Auskunft zu verlangen. Bitte reichen Sie bei Bedarf Ihre Anfrage schriftlich beim Beauftragten für den Datenschutz ein und nennen Sie den Grund, aus dem Sie Ihre Daten an SWT gegeben haben. Der Datenschutzbeauftragte steht Ihnen auch für weitere Fragen zum Datenschutz bei SWT zur Verfügung. Die Postadresse lautet: SWT-AÖR, Datenschutzbeauftragter, Abt. Revision, Ostallee 7-13, 54290 Trier. (Stand Februar 2018)

Verantwortlich für die redaktionelle und technische Betreuung des Social Media Angebots sind:

I 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)

II Betreuende Agentur: ting Beratungs-GmbH, Saarbrücken

Diana Reck: Social Media Consultant, Betreuung sämtlicher Aktivitäten

Hanna Montnacher: Community-Management (Vertretung: Fabian Degott)

Thorsten Bost: Geschäftsführer & strategische Beratung

Oliver Schottek: Personal Branding & Rekrutierungsmaßnahmen

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

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 Stabsstelle 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)