

Online Reputationsmanagement: Für Ihren Erfolg im Internet

PERSÖNLICH, INDIVIDUELL,
ERFOLGREICH, VERTRAULICH

Was ist Online Reputationsmanagement (ORM)?
Warum Online Reputationsmanagement?
Was tun gegen schlechte Inhalte im Internet?
Wie geht PrimSEO gegen rufschädigende Inhalte vor?

Viele Fragen – PrimSEO liefert die Antworten!

The logo for Prim SEO, featuring the word 'Prim' in a white, sans-serif font above the word 'SEO' in a larger, bold, white, sans-serif font, both set against a red square background. The logo is positioned on a light blue circular graphic that also contains a decorative arrangement of colorful spheres on the right side.

WAS IST ONLINE REPUTATIONS- MANAGEMENT (ORM)?

Das Internet eröffnet schier unendliche Kommunikationskanäle. Ob in Bewertungsplattformen, in Social Media oder über Kommentare – jeder kann jederzeit und überall Themen, Produkte und Dienstleister bewerten oder Personen diskreditieren. Für Unternehmen und Freiberufler ist damit ein nicht unerhebliches Risiko verbunden. Ist ein negativer Bericht einmal veröffentlicht, lässt sich nur schwerlich gegensteuern. Betroffene sind dann auf professionelle Unterstützung angewiesen. Hier setzt das PrimSEO Reputationsmanagement an. Wir bieten

- die strategische Planung,
- die Umsetzung der Reputationsstrategie,
- die Pflege und die Kontrolle / Überwachung,
- die Neuausrichtungen und die Beobachtung

des Rufs einer Organisation, eines Unternehmens oder einer Privatperson gegenüber allen Anspruchsgruppen (Stakeholdern). Reputation – das ist der Ruf, der sich in relevanten Anspruchsgruppen aus Wahrnehmung und Interpretation entwickelt.

WAS MACHT EINEN GUTEN RUF AUS?
**WAS GEHÖRT ZU EINER GUTEN
„REPUTATION“?**

Im Idealfall ist der gute Ruf das Ergebnis eines erfolgreichen Reputationsmanagements. Von einem guten Ruf kann man dann sprechen, wenn die Ist-Reputation mit der Soll-Reputation übereinstimmt. Die Soll-Reputation definiert eine Strategie, die Grundlage von Reputationsmanagement ist. Wie will ich wahrgenommen werden? Welchen Klang soll mein Unternehmen, mein Produkt oder meine Person haben? Dabei spielt zunächst einmal keine Rolle, wo ich wahrgenommen werde oder wo über mich gesprochen wird – im Fernsehen, im Gespräch zwischen Arbeitskollegen, in der Zeitung oder online im Internet. Reputationsmanagement ist nicht nur von der Kommunikation abhängig, sondern betrifft das ganze Unternehmen, das Produkt, die Dienstleistung oder eine Person in all ihren Beziehungen. Die Soll-Reputation dient dabei als Leitgedanke, der auf allen Ebenen umgesetzt werden muss.

REPUTATIONSMANAGEMENT IST LANGFRISTIG ANGELEGT

Reputationsmanagement ist langfristig angelegt. Wichtig sind Merkmale wie Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Zuverlässigkeit, die einander bedingen: Vertrauen beruht auf Zuverlässigkeit. Sie kann ein

- charakterliches Merkmal,
- ein Merkmal technischer Produkte,
- ein statistisches oder auch verwaltungsrechtliches Merkmal sein.

Eng verbunden damit sind Eigenschaften wie Tugendhaftigkeit, Treue, Rechtssicherheit. Ein guter Ruf ist die Grundlage für den Erfolg eines Politikers, einer Privatperson, eines Unternehmens oder eines Produkts. Eine gute Reputation ist wichtig für den Wahlerfolg, für eine Kreditvergabe, für den Umsatz eines Unternehmens. Im realen Leben sind wir alle sehr bedacht auf unseren guten Ruf.

DIE ONLINE REPUTATION WIRD GERNE VERNACHLÄSSIGT

Doch wie sieht es mit dem Internet aus, der Online Reputation? Viele vernachlässigen das Internet, kümmern sich nicht aktiv um ihre Reputation im WWW und gehen damit ein Risiko ein, denn: Wir leben in einer Zeit der permanenten Recherche. Es ist das Internet, das alle erdenklichen Informationen bereithält. Es ist Bibliothek, Branchenbuch und Kommunikationsplattform zugleich. Das Internet ist auch in Deutschland Informationsquelle Nummer Eins. Es ist rund um die Uhr auf der ganzen Welt verfügbar – und es vergisst nicht. Klassische Informationsquellen wie Tageszeitungen oder die „Gelben Seiten“ verlieren immer mehr an Bedeutung. Das Internet ist kein vorübergehendes Phänomen. Es dringt nach und nach in alle unsere Lebensbereiche vor. Experten wie Google-Chef Eric Schmidt meinen, dass das Internet „verschwinden“ wird. Damit ist nicht gemeint, dass es das Internet bald nicht



Wir arbeiten für Ihren guten Namen:
Dr. Thomas Bippes, Andreas Bippes M.A.
und Katja von Morstein von PrimSEO

mehr geben wird. Vielmehr werden die Grenzen zwischen realer Welt und Internet verschwimmen, da wir uns ganz selbstverständlich online bewegen. Das Internet wird nach und nach ein ganz selbstverständlicher Teil unseres Lebens.

DAS INTERNET IST AUCH IN DEUTSCHLAND INFORMATIONSMASSE NUMMER EINS

Zu Zeiten ohne Internet musste man sich um die eigene Reputation, über Reputationsmanagement und Krisenmanagement noch nicht so viele Gedanken machen. Eine schlechte Berichterstattung in einer Zeitung landete wenige Tage später im Altpapier. Schnell konnte Gras darüber wachsen. Das Internet funktioniert anders. Die schlechte Berichterstattung bleibt für immer präsent. Und im Handumdrehen gerät ein Arzt, eine Privatperson, ein Unternehmen, ein Politiker in eine existenzbedrohende Situation. Spätestens dann sollte man sich Gedanken über Online Reputationsmanagement machen. Leider denken viele erst dann über Online Reputationsmanagement nach, wenn das Kind bereits in den Brunnen gefallen ist. Heute gehört Online Reputationsmanagement bereits in den Businessplan. Von Anfang an sollte die Reputationsstrategie auch im Internet verfolgt werden. Wer im Internet keine eigenen Inhalte setzt, der überlässt dieses Feld anderen. Also gilt es, auf breiter Front:

- auf der eigenen Homepage,
- auf eigenen Blogs,
- in Foren und im Social Web

eigene Inhalte zu setzen (Texte, Bilder, bewegte Bilder) und in einem passenden, hochwertigen Umfeld zu vernetzen.

Gibt es bereits schlechte Inhalte, die eine sehr hohe Sichtbarkeit haben, dann setzt PrimSEO auf folgende Strategie:

1. Wir sprechen ausführlich miteinander. Dabei geht es unter anderem um die schlechten, rufschädigenden Inhalte und deren Auswirkung und um die gewünschte **Soll-Reputation**.
2. Schlechter Content wird auch mit Hilfe einer speziellen **Software** erfasst. Und das selbst dann, wenn rufschädigende Beiträge das Ergebnis eines größeren Shitstorms sind.
3. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wird eine **Strategie** entwickelt, die mit dem Kunden besprochen und beschlossen wird.
4. Parallel dazu werden Webseitenbetreiber kontaktiert, um eine **Löschung** der betreffenden Inhalte herbeizuführen. PrimSEO setzt auf eine kooperative Vorgehensweise. Wer sofort mit dem Rechtsanwalt droht, der beißt oft auf Granit. Das jüngste Urteil des Würzburger Landgerichts hat gezeigt, wie schwierig sich die Löschung von Inhalten gestalten kann.
5. **Eigene Inhalte** werden gesetzt. Hierzu wird die vorhandene Webseite des Kunden hinsichtlich SEO-Technik überarbeitet und mit Inhalten bestückt. Auch geht es um eine bestmögliche **Vernetzung** von Inhalten (Linkbuilding), um die gewünschte Sichtbarkeit zu erzielen. Neue eigene Blogs, Social-Media-Kanäle, die Plattformen für eigenen Content sowie weitere Maßnahmen sollen helfen, die unerwünschten Inhalte so weit wie möglich zu verdrängen.

6. Während des gesamten Prozesses und weit darüber hinaus wird die Online-Reputation des Kunden beobachtet, um gegen weitere Angriffe schnell und effektiv reagieren zu können.

REPUTATIONSMANAGEMENT IST DIE KÖNIGSDISZIPLIN DER SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG (SEO)

Im Grunde geht es um Content Marketing. In der Agentur PrimSEO verstehen wir Online Reputationsmanagement als Königsdisziplin der Suchmaschinenoptimierung (SEO). Das primäre Ziel ist das Erreichen der Soll-Reputation. Die gesetzten Inhalte sollen aber auch einen Schutzwall gegen schlechten Content erzeugen. Nach Erreichen der Ziele setzen wir auf die Erhaltung der Online Reputation.

Der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens geht heute Hand in Hand mit der Reputation. Wer in seinen guten Ruf investiert, der schafft Vertrauen und sichert die Grundlage seines unternehmerischen Erfolgs. **Nehmen Sie Ihren guten Ruf selbst in die Hand – mit Online Reputationsmanagement von PrimSEO.**



Dr. Thomas Bippes
PrimSEO.de