

Glossar digitale Kommunikation aus Kundensicht – Der Duden für Unternehmer

- **Aus- und Fortbildung**

Laut dem Berufsbildungsgesetz dient die Fortbildung der Möglichkeit, berufliche Kenntnisse und Fertigkeiten im bisherigen Berufsfeld zu erweitern. Ziel sind mögliche weitere Qualifikationen oder sogar ein beruflicher Aufstieg.

Bei einer Berufsausbildung werden notwendige berufliche Fähigkeiten, Kenntnisse, Fertigkeiten und auch Berufserfahrung an einen Auszubildenden vermittelt. Häufig erfolgt die Berufsausbildung im dualen System: der praktische Teil kann in einem Unternehmen, der theoretische in der Berufsschule absolviert werden. Die Berufsausbildung ist sowohl thematisch als auch zeitlich beschränkt. Die Fortbildung kann theoretisch ein Leben lang erfolgen (lifelong learning).

- **(Digital) Change-Management**

Change-Management (zu Deutsch: Veränderungsmanagement) bezeichnet Maßnahmen zur aktiven Gestaltung sowie zur Initialisierung von Veränderungen innerhalb eines Unternehmens. Der Begriff digital Change-Management trägt der Tatsache Rechnung, dass ein Großteil der aktiven Veränderungen durch die Digitalisierung getrieben wird. Change Management ist die Entsprechung des Innovationsmanagements bzgl. Unternehmenskultur und -organisation.

- **Coaching – Learning on the Job**

Coaching im beruflichen Sinne ist ein begleitender Prozess, bei welchem ein erfahrener Kollege, eine Führungskraft oder auch ein Externer die Rolle des Coachs – also die eines kompetenten Begleiters – übernimmt. Unter der Anleitung des Coachs wird der Lernende eingearbeitet. Dabei folgt das Coaching dem Prinzip „Learning bei Doing“: Der Lernende bekommt konkrete Aufgabenstellungen und kann sich durch die Rückmeldung des Coachs weiterentwickeln.

- **Collaboration**

Collaboration (zu Deutsch: Zusammenarbeit) ist ein Überbegriff für direkte oder medial vermittelte Zusammenarbeit von Menschen. Medial vermittelte Collaboration findet über bestimmte Plattformen oder spezifische Kommunikationskanäle statt. Sie dient der besseren räumlichen und zeitlichen Integration von unternehmensinternen und unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen.

- **Content-Management-System (CMS)**

Unter Content-Management-System (CMS) versteht man eine Software, mit der man Inhalte von Webseiten bearbeitet und organisiert. CMS sind in der Regel teamfähig und ihre grafische Benutzeroberfläche erleichtert die Bedienung. Unter anderem sind WordPress, Joomla und TYPO3 bekannte CMS.

- **Content-Marketing – Storytelling**

Content-Marketing, zu Deutsch – Vermarktung von und mit Inhalten – ist eine Methode der Unternehmenskommunikation. Das Informieren, Beraten und Unterhalten von spezifischen Zielgruppen mittels eigens ausgewählter oder gar erschaffener Inhalte stehen dabei im Mittelpunkt. In besonderem Maße eignet sich das Storytelling dazu, Kunden von einem Produkt oder einer Marke zu überzeugen. D.h. mit Inhalten, die der anthropologisch tief verwurzelten Struktur einer Geschichte folgen, in der zugleich das Produkt oder Unternehmen eine handelnde Rolle spielen, soll der Kunde gefesselt, zum Mitdenken angeregt und überzeugt werden.

- **Customer-Relation-Management (CRM)**

Als CRM wird die Strategie zur systematischen Gestaltung der Beziehung und der Interaktion einer Organisation mit ihren Kunden bezeichnet. Mit einem meist software-basierten CRM-System bleiben Unternehmen mit ihren Kunden in regelmäßiger Verbindung, optimieren Prozesse und steigern die Rentabilität.

- **Digital Branding**

Digital Branding beschreibt die Anpassung des Branding- und Markenmanagements an die Rahmenbedingungen der zunehmend dominanten digitalen und Social Media Kommunikation.

- **Digitale Transformation**

Die digitale Transformation, oft auch digitaler Wandel genannt, bezeichnet einen Prozess der gesellschaftlichen und ökonomischen Veränderung im Zuge der Weiterentwicklung digitaler Technologien. Durch die digitale Transformation entstehen in hohem Maße und mit hoher Geschwindigkeit neue Bedürfnisse und Gewohnheiten in der Gesellschaft und in Organisationen.

- **Direkt-Marketing**

Direkt-Marketing ist eine zielgruppenorientierte Form des Marketings. Dabei sollen Zielgruppen und Individuen direkt angesprochen werden, basierend auf einem spezifischen Wissen über die Vorlieben und Bedürfnisse des Individuums. Trotzdem ist der Prozess in der Regel medial vermittelt, im Gegensatz z._B. zum persönlichen Verkauf. Ziel des Direkt-Marketings ist es immer, eine Antwort von den Angesprochenen zu erhalten.

- **E-Mail, -Flut oder -Alternative**

E-Mail (Abkürzung für Electronic Mail) ist ein Internetdienst zum Versenden und Empfangen von Textnachrichten und Dateien. Die zunehmende Verbreitung dieses kostenlosen Kommunikationsnetzes in Unternehmen und Institutionen führte zu einer unüberschaubaren Flut an E-Nachrichten, wodurch die Bewältigung und Nutzung dieser Nachrichten erheblich erschwert wird. Deswegen werden Alternativen zur herkömmlichen E-Mail, wie z.B. das Intranet zur internen Kommunikation, Chats mit Beratern für Kunden oder automatisierte Collaboration-Tools diskutiert und ausprobiert. Ohne Kommunikations-Regeln und -Strategien werden allerdings auch diese an der Grundherausforderung der Informationsüberlastung in der Aufmerksamkeits-Ökonomie keine Verbesserungen zeigen.

- **Extranet**

Das Extranet ist meist ein geschlossenes, unternehmenseigenes Computernetzwerk basierend auf der Internet-Technologie. Es dient als Kommunikationsweg mit Zulieferern, Kunden und weiteren externen Geschäftspartnern. Informationen, die im Extranet veröffentlicht werden, sind dabei nur bekannten und registrierten Nutzern zugänglich, nicht aber der Öffentlichkeit.

- **Facebook-Management**

Facebook-Management beschreibt die strategische und taktische Nutzung des sozialen Netzwerkes Facebook, um organisatorische Ziele zu erreichen. Adressiert werden relevante Zielgruppen, indem die spezifischen Technologien und die Medienkultur von Facebook Werte schaffen und kommunizieren.

- **Innovationsmanagement**

Innovation stammt vom lateinischen Wort *innovare* und bedeutet übersetzt „Erneuern“. Innovationen sind aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht Neuerungen, die für eine

Organisation oder Gesellschaft nützlich sind. Innovationsmanagement ist die systematische, methodische Generierung von Produkt- und Prozessinnovationen.

- **Instagram-Management**

Instagram-Management bezieht sich auf das Auftreten eines Unternehmens in dem sozialen Netzwerk Instagram. Dazu zählen beispielsweise die direkte Kommunikation des Unternehmens mit Kunden und die Darstellung von Produkten und dem Unternehmen selbst, unter besonderer Berücksichtigung der eigenen Kommunikationsformen und Rituale. Aktuell spielt Instagram eine große Rolle innerhalb des Influencer-Marketings.

- **Intranet**

Ein Intranet beschreibt ein Rechnernetz, das im Gegensatz zum Internet nicht öffentlich zugänglich ist, sondern einer klar definierten, geschlossenen Benutzergruppe zugänglich gemacht wird. Intranet wird häufig auch als Bezeichnung für ein unternehmensinternes, digitales Informationssystem genannt. Intranets sind oft anders, d.h. hierarchischer und zentralisierter aufgebaut als das öffentliche Internet.

- **Online-Marketing**

Online-Marketing beinhaltet alle Marketing-Maßnahmen, die online ausgeführt werden, z.B. die Steigerung der Markenbekanntheit, die Schaffung einer Digital Brand oder der Abschluss eines Online-Geschäftes. Bei einem Großteil der Branchen und Industrie wird Online-Marketing sehr bald die Führungsrolle innerhalb des Marketings übernehmen.

- **Positionierung**

Im Marketing beschreibt die Positionierung das gezielte und planmäßige Herausstellen der Stärken und Qualitäten von Produkten, Dienstleistungen oder ganzen Unternehmen. Dadurch unterscheiden sich Produkte oder Dienstleistungen positiv und klar von anderen Angeboten in den Augen der Zielgruppe.

- **Projektmanagement**

Projektmanagement umfasst das Initiieren, Planen, Steuern, Kontrollieren und Abschließen von Projekten. Dabei werden bereits vorhandenes Wissen, Fähigkeiten, Methoden und Techniken auf die Vorgänge innerhalb eines Projekts angewendet. Ein Projekt ist dabei eine zeitlich begrenzte, klar definierte, anspruchsvolle Aufgabe.

- **Salesforce**

Salesforce.com ist ein internationaler Anbieter von Cloud-Computing-Lösungen für Unternehmen. Salesforce bietet Geschäftsanwendungen für Unternehmen über das Internet an. Insbesondere hat man sich auf Kundenbeziehungsmanagement (CRM) spezialisiert, das Unternehmen dabei unterstützt, Mitarbeiter, Kunden und Produkte zu vernetzen.

- **Social Media**

Der Begriff Social Media bezeichnet digitale Medien wie Webseiten, Software-Lösungen und Apps, über die Nutzer Inhalte kreieren, teilen und ergänzen können. Zentral dafür ist die Interaktion zwischen Nutzern. Aktuell führende soziale Medien sind Facebook, YouTube, Instagram und Wordpress.

- **Suchmaschinenoptimierung (SEO)**

Unter Suchmaschinenoptimierung (SEO) (englisches Akronym für Search Engine Optimization) versteht man Maßnahmen, um die Platzierung einer Webseite in den Suchergebnissen von Suchmaschinen zu verbessern und damit die Zugriffe auf die Webseite zu steigern. Konkret nutzt man vor allem die Auswahl von sogenannten Keywords,

technische Pflege der Hardware und des Webseiten-Quelltextes, aber auch Funktionen wie z.B. das Verlinken von Webseiten, um diese auf den oberen Plätzen erscheinen zu lassen.

- **Training**

Training ist ein Verfahren, bei dem Menschen unter Anleitung neue Fertigkeiten erwerben und bereits bestehende verfeinern sollen. Bei der Festlegung von Trainingsmaßnahmen sollte man sich dabei an den gewünschten Trainingszielen orientieren. Training spielt folgerichtig auch bei der Personalentwicklung eine wichtige Rolle.

- **Vertriebssupport**

Vertrieb ist eine der unternehmerischen Kernfunktionen. Zu Vertriebssupport zählen kommunikative und technologische Unternehmenstätigkeiten, die den Vertrieb effektiver und effizienter machen.

- **Webseite**

Webseite, auch Webdokument, Internetseite, Webpage ist ein Dokument, das Bestandteil des Angebots im World Wide Web ist. Man kann eine Webseite mit einem Browser unter Eingabe einer URL (Uniform Resource Locator) aufrufen. Webseiten liegt HTML (Hypertext Markup Language) als Beschreibungssprache zugrunde. In der Regel werden Webseiten zu Werbeauftritt z.B. eines Unternehmens gebündelt.

- **Wordpress**

WordPress ist ein kostenloses Content-Management-System, das ursprünglich entwickelt wurde, um Weblogs aufzubauen und pflegen. Es gibt bei WordPress u.a. eine automatische Kategorisierungs- und Klassifizierungsfunktion der Inhalte. Die aktuelle Version von dieser auf der Skriptsprache PHP basierten Software ist WordPress 5.2 Betty, die im Februar 2019 erschien. Wordpress wird heute auch vielfach für kleine und mittlere Unternehmenswebseiten genutzt.

- **Wiki**

Ein Wiki ist ein wissensbezogenes Webangebot, dessen Inhalte von den Nutzern nicht nur gelesen, sondern auch direkt mittels Webbrowser bearbeitet und verändert werden können. Diese Möglichkeit ist ein Schlüsselement der sogenannten Web-2.0-Anwendung, des User-generierten-Content. Das Ziel ist dabei das kollektive Generieren von Wissen. Dementsprechend können Wikis auch Teil des unternehmerischen Wissensmanagements sein.

- **Wissensmanagement**

Das Wissensmanagement versucht mit gezielten Strategien vorhandenes Wissen in Unternehmen und Organisationen bestmöglich zu nutzen. Dabei sind die Identifizierung, Vernetzung und Generation von altem sowie neuem Wissen die zentralen Aspekte. Wissen wird als eine wertvolle und nützliche Ressource für den Unternehmens- und Organisationserfolg betrachtet. Modernes Wissensmanagement schließt üblicherweise IT-Lösungen ein.