



**BENCHMARKSTUDIE SOCIAL MEDIA  
DIE BESTEN  
17 KREDITINSTITUTE  
IM WEB**



# IMPRESSUM



Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Faktenkontor GmbH.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form.

Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Roland Heintze  
Geschäftsführender Gesellschafter

Jörg Forthmann  
Geschäftsführender Gesellschafter

Faktenkontor GmbH  
Ludwig-Erhard-Straße 37  
D-20459 Hamburg

Fon: +49 40 253185-110  
Fax: +49 40 253185-499

Mail: [joerg.forthmann@faktenkontor.de](mailto:joerg.forthmann@faktenkontor.de)

Stand: 13.06.2013





# INHALT



- ▣ Untersuchungsansatz Seite 4
- ▣ Analyse
  - Social-Media-Lifecycle Seite 6
  - Wettbewerberanalyse Seite 17



UNTERSUCHUNGS-  
ANSATZ





# UNTERSUCHUNGSANSATZ



- ▣ Diese Studie analysiert die Kommunikation über 17 Kreditinstitute\* im Internet.
- ▣ Für die Analysen wurden Kommentare und Beiträge in einzelne Sätze getrennt und ausgewertet.
- ▣ Basierend auf einer semantischen Suche wurden zehntausende Online-Nachrichten und über eine Million Social-Media-Quellen überwacht, analysiert und bewertet.
- ▣ Folgende Kanäle werden ausgewiesen: Twitter, Facebook, Foren, Blogs und News
- ▣ Analysierter Zeitraum: 1. Oktober 2012 bis 30. April 2013

\*Untersucht wurden Kreditinstitute mit Privatkundengeschäft. Verbunde wie z.B. Sparkassen, Sparda-Banken oder Volksbanken wurden jeweils gesamt betrachtet.

