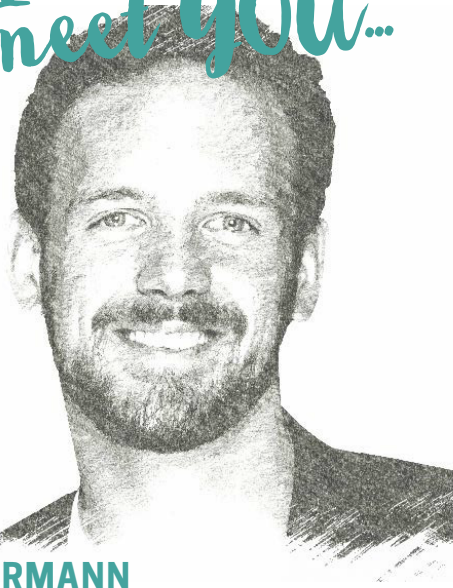


NICE to meet you...



BEN ELLERMANN

STELLVERTRETENDER LEITER BUW DIGITAL GMBH UND VORSITZENDER DES VORSTANDS, BUNDESVERBAND COMMUNITY MANAGEMENT E.V. (BVCM)

WAS IST DEIN BACKGROUND?

Während des Studiums habe ich bereits für eines der großen deutschen Netzwerke gearbeitet. Stayblue war in Niedersachsen sehr populär, zählte zeitweise zu den Top 20 Internetseiten und hatte ca. 600.000 Nutzer. Nach meinem Studium habe ich 2008 als Projektmanager bei stayblue angeheuert, wo ich u.a. die hauseigene Redaktion und PR aufbaute und dann als Community Manager die Gesamtverantwortung für die Plattform übernommen habe. 2012 wurde es Zeit für etwas Neues und so habe ich den Weg ins digitale Kundenmanagement eingeschlagen. Seitdem habe ich bei buw (der drittgrößte Callcenter Betreiber Deutschlands) am Aufbau der Digitaltochter buw digital mitgewirkt, deren stellvertretender Leiter ich heute bin.

WAS IST DEINE LIEBLINGS-PLATTFORM BZW. DEIN LIEBLINGS-TOOL UND WARUM?

Ich nutze Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, LinkedIn und Xing aktiv. Oldschool, oder? ;-)

WAS IST DER NÄCHSTE HEISSE SCHEISS IM SOCIAL MEDIA-KOSMOS?

Messaging! Die Entwicklungen rund um die professionelle Nutzung von WhatsApp, den Messenger for Business von Facebook und proprietäre Messenger-

Lösungen überschlagen sich. Das ist insbesondere für die Kunden eine positive Entwicklung. Mal ehrlich: Wer würde seine Serviceanfragen an Unternehmen nicht gerne per Messenger geklärt wissen? Aus der Kundenmanagement-Perspektive ist insbesondere die Fragestellung der Kundenwertsegmentierung in diesem Kontext spannend: Mit steigender Qualitätsgüte der Bots werden perspektivisch immer mehr Kundenanliegen automatisiert werden können. Außerdem müssen wir neue Messengerkanäle auch strukturell in den Kanalmix einbinden. Für große Unternehmen ist das nicht so trivial, wie man sich das als Verbraucher vorstellt.

DEIN GRÖSSTER SOCIAL MEDIA #FAIL?

United Breaks Guitars hat im letzten Jahr eine Fortsetzung erfahren, nennen wir sie „Jetblue Breaks Surfboards“. Die Airline hatte die Surfbretter von Surf-Profi John Florence beim Transport zerstört und sich nach einem seiner Instagram Posts meiner Meinung nach sehr laienhaft verhalten. Dass Unternehmen auch im Jahr 2016 noch nicht gelernt haben, mit solchen Krisen umzugehen ist schlichtweg ignorant und im Hinblick auf die eigene Wertschöpfungskette unüberlegt.

DEINE WICHTIGSTEN LEARNINGS AUS DEINER ERFAHRUNG ALS SOCIAL MEDIA PROFESSIONAL?

Damit könnte ich Seiten füllen, deshalb beschränke ich mich auf einen Tipp: Social Media hat aus Unternehmenssicht viel vom Schachspielen. Ich muss die unterschiedlichen Aktionen, die meine Kunden im Bezug auf meine Organisation vornehmen können, antizipieren und Lösungsansätze dafür erarbeiten bzw. mein Verhalten im Social Web danach ausrichten.

WAS LIEST DU GERADE?

Beruflich lese ich gerade „Hug Your Haters“ von Jay Baer und „X: The Experience When Business Meets Design“ von Brian Solis. Privat lese ich gerade „Die Pilgerjahre des farblosen Herrn Tazaki“ von Haruki Murakami und „The Circle“ von Dave Eggers. Ansonsten lese ich jeden Tag eine Vielzahl von Blogs, Streams und Newslettern.

WO TRIFFT MAN DICH IN NÄCHSTER ZEIT?

Auf jeden Fall am 11. Mai in Hamburg auf dem D2M-Summit und im Oktober auf dem Community Camp Berlin.