

Online. Tools. Zwar ist die Skepsis gegenüber den sozialen Medien noch weit verbreitet – auch bezüglich Marketing. Doch Experten sagen: Online-Marketing-Aktionen sind genauso messbar wie konventionelle.



Ob eine Social-Media-Marketing-Aktion auch wirklich die gewünschten Kunden oder Gäste brachte, oder ob die Stühle leer bleiben, ist heute messbar.

Die Skepsis ist noch gross

Social Media sind noch jung und schon global berühmt. Doch sind die Marketing-Aktivitäten auf Facebook, Twitter und Co. messbar?

SIMONE LEITNER

Die Unternehmen, die stetig an der Entwicklung der Social-Media-Präsenz ihrer Marke arbeiten, oder derzeit noch vorsichtig in Nähe des Social-Media-Labyrinths suchen, fragen sich alle dasselbe: Sind diese Online-Marketing-Aktionen messbar? Inzwischen ist klar, wie wichtig Überwachung und Messung der Social-Media-Aktivitäten für ein Unternehmen sind. Zwar gibt es keinen Mangel an entsprechenden Monitoring-Tools, «doch die Ansätze, Methodiken, Metriken und Tiefen

der Analysemöglichkeiten sind noch äusserst vielfältig – und ein Hinweis dafür, dass dieser Markt noch nicht ausgereift ist», wie Fachleute in Social-Media-Blogs schreiben. Besonders wichtig ist es, bei der Suche nach dem richtigen Tool darauf zu achten, dass es sowohl das Überwachen (Monitoring) als auch Messen (Measuring) beherrscht. Denn die Begrifflichkeiten werden häufig nicht klar voneinander unterschieden, und obwohl es tatsächlich einige Überschneidungen und Ähnlichkeiten in den Zielsetzungen der beiden Vorgehensweisen gibt, sind es doch zwei vollkommen unterschiedliche Prozesse.

Viele bezweifeln die Messbarkeit von Social-Media-Aktivitäten

Der deutsche Jan-Hendrik Senf, Consultant und Coach für Effektivität und Effizienz in Social Media, relativiert: «Im Hinblick auf Social Media Marketing muss von einer klassischen Marketinghaltung, die konkrete Messbarkeit hinsichtlich Return on Investment (ROI) beansprucht, Abstand genommen wer-

den. Mögliche Effekte und Resultate sind hierbei eher langfristig angelegt», so der Fachmann. Die Unsicherheit ist gross und weitverbreitet: Neben dem mangelnden Wissen über Social Media im Allgemeinen führen 37 Prozent der befragten Markenverantwortlichen in der vom Unternehmen Equation durchgeführten Studie «2009 Marketing Industry Trends Report» an, dass aus ihrer Sicht die mangelnde Messbarkeit von Social-Media-Aktivitäten der grösste Hinderungsgrund für deren Einführung im Unternehmen sei.

Social Media hat sich wie ein Lauffeuer ausgebreitet

Betrachtet man die kurze Zeit, in der sich die Nutzung von Social Media zu einem Massenphänomen entwickelt hat, so sind diese Zahlen nicht überraschend und schon gar nicht schockierend. Dennoch hält das Argument der mangelnden Messbarkeit bereits jetzt, nur ungefähr fünf Jahre nachdem sich Social Media etabliert hat, nicht länger stand.

PUBLIREPORTAGE

«Wir haben immer die richtigen und kompetenten Ansprechpartner»

Das Hotel Radisson Blu in Luzern arbeitet seit der Eröffnung mit MIRUS Software. Für eine gesetzeskonforme und effiziente Personalbewirtschaftung kommen die Module MIRUS Mitarbeitermanagement und MIRUS Personaleinsatzplanung zum Einsatz – Diana Husner, Head of Administration, erklärt warum das so ist.

Diana Husner ist seit zwei Monaten zusätzlich zu ihren Controlling-Aufgaben im Hotel Radisson Blu in Luzern Leiterin der Personaladministration. Sie ist zuständig für die Personalplanung und -rekrutierung sowie die komplette Lohnadministration. Im 378-Betten Haus sind im Schnitt 65 Mitarbeitende beschäftigt – ohne Housekeeping und Stewarding, beides ist an externe Firmen ausgelagert.

«Alle MIRUS Produkte sind logisch aufgebaut»

Die Abteilungsleiter arbeiten mit dem MIRUS-Modul Personaleinsatzplanung. «Damit hatten sich alle schnell angefreundet», sagt Diana Husner, «es ist wie alle anderen MIRUS-Produkte sowohl logisch als auch benutzerfreundlich aufgebaut und bietet erst noch eine einfache Übersicht über Ferien- und Abwesenheitstage.» Die Verarbeitung der Lohnabrechnungen erfolgt durch Diana Husner mit dem MIRUS Mitarbeitermanagement. «Alles funktioniert problemlos, kleinere Hürden werden schnell und einfach übersprungen», so Diana Husner weiter. «Mögliche kleinere Abweichungen rühren immer von Unebenheiten bei

Diana Husner ist diplomierte Hôtelière-Restauratrice HF/SHL und Head of Administration im 4-Sterne-Superior-Hotel Radisson Blu in Luzern.



der Erfassung durch die Mitarbeitenden her, MIRUS-Programme arbeiten perfekt, die Fehlerquelle ist nicht das MIRUS-Programm sondern der Mensch!» Mit einer Fülle von Formularen führt das MIRUS Mitarbeitermanagement durch den administrativen «Dschungel» und erleichtert somit enorm die normalerweise zeitraubenden Aufgaben wie das Erstellen von Ein- und Austrittsformularen, Kranken- und Unfallmeldungen, sowie AHV- oder BVG-Abrechnungen.

Weil Diana Husner auch Budget- und Controlling-Aufgaben erfüllt, unterstützt die Verlässlichkeit der MIRUS-Module ihre Arbeit ungemein. Sie verfügt ständig über aktuelle Zahlen, kann auf ein umfangrei-

ches Nachschlagewerk zurückgreifen und hat stets alle Personalstamndaten verfügbar. «Auch toll sind die Statistik-Funktionen der MIRUS-Software. Durch wenige Mausklicks erhalte ich spezifische und aussagekräftige Durchschnittswerte, ich weiss also zum Beispiel immer wo Handlungsbedarf besteht und habe stets ein Gesamtbild», erklärt Diana Husner, «wir nutzen diese Möglichkeiten sehr gerne». Kann ausnahmsweise eine Lösung nicht schnell selber gefunden werden – was eigentlich nur in Spezialfällen vorkommt – findet Diana Husner bei MIRUS stets kompetente und vor allem auch schnelle Hilfe: «Wir haben immer genau die richtigen Ansprechpartner, die auch unseren Branchenjargon bestens verstehen.» Die meisten MIRUS-Mitarbeiter der Supportabteilung haben Lern- und Wanderjahre in der Hotellerie verbracht, verstehen die Probleme ohne grosse Erklärungen und wissen somit auch immer genau, wo der Schuh beim Hotelier drückt.

«Ich halte MIRUS für den Standard»

Niemand musste der Hotelfachfrau bei der Übernahme der Personaladministration



MIRUS der Schweizer Marktführer im Bereich Backoffice Software für Hotel-, Tourismus- und Gastronomie-Betriebe, mit Hauptsitz in Davos und Niederlassung in Lausanne, betreut in der Schweiz mehr als 2500 Kunden mit diesen Modulen:

- > MIRUS Mitarbeitermanagement
- > MIRUS Personaleinsatzplanung
- > MIRUS biometrische Zeiterfassung
- > MIRUS Finanzbuchhaltung
- > MIRUS Budgetierung & Kostenstellenrechnung
- > MIRUS Anlagebuchhaltung
- > MIRUS elektronische Archivierung

MIRUS Programme sind frei kombinierbar, sowie L-GAV- als auch gesetzeskonform, können mit Schnittstellen an Fremdprogramme angebunden werden und sind webbasiert oder als lokale Installation erhältlich.

www.mirus.ch
info@mirus.ch



im Hotel Radisson Blu MIRUS vorstellen. Die MIRUS-Programmmodule werden an führenden Schweizer Hotelfachschulen als Unterrichtsinstrument verwendet: «Ich war versucht, die MIRUS-Software nach dem Modul Personaladministration im 4. Semester für den Standard zu halten. Will heissen, für die einzige Software, die bei der Lösung aller administrativen Aufgaben hilft».

Diana Husner hat eines der MIRUS-Nachwuchsförderungsseminare in Davos besucht, welche MIRUS regelmässig für Studierende der Hotelfachschule Luzern veranstaltet. «Ich habe sehr davon profitiert die MIRUS-Software bereits vor meiner beruflichen Tätigkeit zu kennen und konnte die Programme beim ersten Arbeitgeber äusserst effizient nutzen. Ausserdem konnten wir in Davos die Gründer und Macher von MIRUS kennenlernen, was mir persönlich sehr sympathisch ist», erklärt Diana Husner. «Es entstand sofort eine unkomplizierte Kommunikation und für mich ist die Firma dadurch transparent. Und: wir wissen, dass es sich hier um ein rein schweizerisches Produkt handelt – genau das Richtige für unsere Arbeit!»