



KOHLFÜRST

KOHLFÜRST Internet Marketing  
Michael Kohlfürst  
Untersbergstraße 24  
A-5081 Anif Salzburg

Telefon: +43 6246 76286-0  
[info@kohlfuerst.at](mailto:info@kohlfuerst.at)

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur  
Michael KOHLFÜRST Vortrag am Internationalen Rechtsinformik Symposium - IRIS 2007

[info](#) // [Warum](#) // [Beispiele](#) // [Massnahmen](#) // [Fazit](#) // [Ende](#)

## **Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur**

### **Ihr Vortragender Michael Kohlfürst**

- 1996 [Intertops.com](#)
- 1999 [PromoMasters](#) Internet Promotion Service und
- 2004 [KOHLFÜRST](#) Internet Marketing Coaching & Beratung

© [KOHLFÜRST Internet Marketing Coaching & Beratung](#) - Michael Kohlfürst - es ist am

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur

[info](#) // **Warum** // [Beispiele](#) // [Massnahmen](#) // [Fazit](#) // [Ende](#)

## **Warum gewinnt Online Krisenmanagement an Bedeutung?**

- Die Kommunikation wurde enorm schnell - die Notfallpläne nicht
- Immer mehr Benutzer haben einen zeitlich unbeschränkten Online Zugang
- Benutzer haben die Möglichkeit sich mit der eigenen Meinung in den Vordergrund zu stellen
- Falsche Motive geben den Anstoß teilweise anonym gegen den Beschuldigten eine Darstellung äußern zu können (Rache, Werte, Ziele...)
- Die Medien greifen zusätzlich auf Online Infos zurück und die Spirale beginnt sich zu drehen

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur

[info](#) // [Warum](#) // **Beispiele** // [Massnahmen](#) // [Fazit](#) // [Ende](#)

## **Einige Beispiele bei welchen Online Krisenmanagement geholfen hätte**

- Phishing Mails: werden im Namen einer Bank versandt. Die Banken in Österreich haben zu spät mit der Aufklärung Ihrer Kunden begonnen
- Joe-Job: Im Namen eines Getränkeherstellers wurden E-Mails mit dem Inhalt versandt, dass das Getränk mit Alkohol gemischt zum Giftcocktail würde
- Hoax: Ein Milchverarbeiter sei großer Spender der NPD und habe seinen Wohnsitz nach Österreich verlegt um Steuern zu sparen
- Herold Inc. versendet Allongen für die Bezahlung einer Einschaltung - Beschwerden liefen bei Herold Österreich auf
- Salmonellen in Torten stellten sich Tage später als Falscher Alarm heraus - das Internet war jedoch bereits voll davon
- Ein Telefon Anbieter musste einem Reseller mangels Zahlung den Vertrag kündigen - viele Kunden waren ohne Telefon

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur

[info](#) // [Warum](#) // [Beispiele](#) // **Massnahmen** // [Fazit](#) // [Ende](#)

## Einige Massnahmen im Online Krisenmanagement

- Planung Wer ist für Was zuständig / Verantwortlich / In der Lage
- Internet Seite des Unternehmens ist auf Krisenfall vorbereitet mit
  - Verlinkung von der Startseite
  - Dark Sites wie Flugzeug Beschreibungen bei Airlines
  - Trennung zwischen Endkunden und Presse
- Suchmaschinen Management
  
- Pay Per Click wie [Google AdWords](#), Yahoo! Search Marketing, [miva](#), [Qualigo](#) ...
- Online Presseverteiler (Presstext.at APA-OTS)
- Newsletter Verteiler erstellen und B2G(overnment) B2M(edia) B2B(usiness) B2C(ustomer) anbieten
  
- Newsfeed aus Newsletter erstellen und B2G B2M B2B B2C anbieten
- Podcasting zur Verteilung von Videomaterial an B2G B2M B2B B2C
- SMS Kurzinfo als Hinweis auf News wie Pressetermine, Entwarnung
  
- Prokatives CRM (AutoCalls)
- Beobachten und Einwirken auf Top Newsgroups und Foren
- Nachberichte
- Erfolgskontrolle

© KOHLFÜRST Internet Marketing Coaching & Beratung - Michael Kohlfürst - es ist am

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur

[info](#) // [Warum](#) // [Beispiele](#) // [Massnahmen](#) // **Fazit** // [Ende](#)

### **Online Krisenmanagement Fazit - seien Sie vorbereitet und schneller!**

- Erstellen Sie zumindest ein Blatt auf welchem die wichtigsten Infos vermerkt sind, die zur Verfügung stehen wie Telefonnummer, Ansprechpartner und Zugangsdaten
- Im Notfall sind viele mit der Umsetzung so beschäftigt, dass die richtige Vorgehensweise auf der Strecke bleibt
- Manche Massnahmen benötigen eine Vorlaufzeit
- Wenn man mit dem Schirm nach Paris fährt, scheint die Sonne!

Ohne Online Krisenmanagement sind schlechte Nachrichten auf der Überholspur

[info](#) // [Warum](#) // [Beispiele](#) // [Massnahmen](#) // [Fazit](#) // **Ende**

## **Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit**

- Laufend aktuelle Neuigkeiten zum Internet Marketing

[Newsletter](#)

[Newsfeed](#)

[Podcast](#)

[Blog](#)

- [Michael Kohlfürst](#) steht Ihnen auch gerne als Internet Marketing Coach und Berater zur Verfügung und begleitet Sie und Ihr Team bei Planung und Umsetzung
- Diese und weitere Unterlagen sowie Termine finden Sie unter <http://www.kohlfuerst.at/seminar/>

© [KOHLFÜRST Internet Marketing Coaching & Beratung](#) - Michael Kohlfürst - es ist am