

## **Umfrage: Reputation für Unternehmen wichtigster strategischer Risikobereich**

*Wettbewerbsfähigkeit sichern durch aktives Management der Reputation: Eine neue Studie von Deloitte und Forbes Insights belegt den steigenden Rang, den das Unternehmensimage im Risikomanagement der Global Player einnimmt.*

Gefährdungen der Reputation gelten aus Sicht vieler branchenführender Unternehmen mittlerweile als das wichtigste strategische Risiko überhaupt. Dies belegt der aktuelle *Strategic Risk Report* von Deloitte/Forbes Insights, für den die Marktforscher rund 300 Führungskräfte und Risikomanager aus umsatzstarken Industrie- und Dienstleistungsunternehmen nach aktuellen Trends und Marktentwicklungen befragten.

Im globalen Vergleich aller Branchen gaben 40 Prozent der Befragten an, der Risikobereich Reputation (auch Online Reputation) habe den meisten Einfluss auf die strategischen Entscheidungen des Unternehmens. Gegenüber der Studie von 2010 (28 Prozent) ein Plus von 12 Prozent. Damit erreicht das Thema Unternehmensreputation Platz 1 im Ranking der Risikofaktoren – und wird vom Risikomanagement in diesem Jahr erstmals als wichtiger eingeschätzt als der Markenname, allgemeine wirtschaftliche Trends oder das Geschäftsmodell. Unter den europäischen Entscheidern sind sogar 45 Prozent der Meinung, der Faktor Reputation verdiene derzeit die meiste Beachtung unter allen Risikobereichen – ein Plus von 17 Prozent gegenüber dem Vergleichszeitraum 2010: (45 Prozent).

Wie die Deloitte-Studie zeigt, haben die Unternehmen auch konkrete Erwartungen, welche neuen Realitäten der digitalen Welt eine potenzielle Bedrohung ihrer Online Reputation darstellen. Laut Umfrage nennen international 47 Prozent der Befragten die Social Media als vorrangige mögliche Gefahrenquelle für die öffentliche Wahrnehmung des Unternehmens und den Geschäftserfolg insgesamt. Zum Vergleich: Data Mining, Cyberattacken, oder als unsicher empfundene Lösungen im Cloud Computing erreichen im Ranking der wirtschaftlichen Risikofaktoren mit 37 bzw. 38 Prozent deutlich geringere Werte.

Die Bedeutung einer positiven (Online)-Reputation als Voraussetzung für den langfristigen Erfolg am Markt wird mittlerweile weltweit und branchenübergreifend anerkannt, wie die Studie klar belegt – doch aktuelle Beispiele zeigen, dass auch die Global Player noch nicht in allen Fällen eine überzeugende Strategie besitzen, um Risiken fürs eigene Image präzise einzuschätzen und in sozialen Medien umsichtig und konsumentenorientiert zu agieren. Online Reputation Management begrenzt Risiken und ermöglicht es Unternehmen, auch in kritischen Situationen die Initiative in der öffentlichen Kommunikation mit Konsumenten, Medien und Stakeholdern zu behalten.

Die Agentur *Der OnlineMarketingBerater* realisiert Kampagnen im Bereich Online Reputation Management unter anderem für Unternehmen aus der Finanz- und Dienstleistungsbranche. Das Portfolio umfasst die Entwicklung einer digitalen Corporate Identity, das Erstellen von Social Media Policies und Guidelindes, das

Monitoring sozialer Medien – zum Beispiel Bewertungsportale und Social Networks – sowie die quantitative und qualitative Steigerung der vorhandenen Online-Präsenz. Darüber hinaus realisiert *Der OnlineMarketingBerater* Lösungen im Bereich der Online-Krisenkommunikation.

Weitere aktuelle News zum Thema Reputation im Internet: <http://www.online-marketing-berater.com>

### ***Der OnlineMarketingBerater***

Mit einem bundesweiten Expertennetzwerk entwickelt *Der OnlineMarketingBerater* für Kunden aus verschiedenen Branchen individualisierte Lösungskonzepte zur Umsatz- und Reputationssteigerung im Internet. Das Leistungsportfolio umfasst mit den Bereichen Suchmaschinenoptimierung (SEO), Google AdWords (SEA), Social Media Marketing (SMM), Internet Public Relations (IPR), und Online Reputation Management (ORM) alle wesentlichen Disziplinen, die heute im Online Marketing und damit in der digitalen Geschäftswelt erfolgsentscheidend sind.

*Der OnlineMarketingBerater* betreibt Niederlassungen in Würzburg, Frankfurt am Main und Stuttgart.

*Der OnlineMarketingBerater*  
Peter Zahn

Mozart-Center  
Berliner Platz 12  
97080 Würzburg

Tel.: +49 (0) 931 - 260 27500  
Fax: +49 (0) 931 - 260 2750-29

E-Mail: [presse@online-marketing-berater.com](mailto:presse@online-marketing-berater.com)  
Internet: <http://www.online-marketing-berater.com>