

Det er ikke en døgnflue

De sociale medier er kommet for at blive. Men mange virksomheder udnytter ikke det kommercielle potentiale, der ligger i at socialisere med kunder og samarbejdspartnere på internettet, mener Dansk Erhverv og IBIZ-Center. Så hvorfor kaster virksomhederne sig ikke bare ud i det, hvad går de glip af, og hvordan skal de gribe det an?

"Der ligger mange spændende muligheder for alle typer virksomheder ved at bruge sociale medier. Både inden for kommunikation, markedsføring og innovation," siger Christian Ohm, chefkonsulent med fokus på innovation og it i Dansk Erhverv.

I IBIZ-Center, hvor små og mellemstore virksomheder kan få gode råd og vejledning om at anvende it, er man også begyndt at koncentrere sig om de sociale medier.

"Det er ikke en døgnflue. De sociale medier og måden, man kommunikerer på de platforme, er kommet for at blive. Men hvis virksomhederne skal udnytte potentialet, skal der en adfærdssændring til, og det er i høj grad et generationsspørgsmål. Det er jo ikke et problem, vi ser i unge start-ups. De har som regel en helt anden tillid til fx at bruge Facebook," siger Jan Overgaard, der er centerleder i Innovationscenter for eBusiness, IBIZ.

Bange for gabestokken

Adgangen til it-løsninger har aldrig været lettere, men udfordringen er at få virksomhederne til at turde kaste sig ud i det, fortæller Jan Overgaard.

"De typiske barrierer for at bruge sociale medier i virksomhederne er, at de ikke har overblik over løsningerne, og at de ikke tror, de har de it-færdigheder, det kræver. Og så er mange bange for,

at de sociale medier bliver en gabestok, hvor de kan blive hængt ud af fx utilfredse kunder," siger han. "De ser ikke, at der også kan være en fordel i at kunne imødegå kritikken med det samme og rette op på eventuelle misforståelser."

Dine kunder er på Facebook

I nogle brancher er man bedre til at benytte sociale medier end andre. Ikke desto mindre kan man få rigtig meget ud af at bruge sociale medier inden for fx håndværk og byggeri, hvor det ikke er så udbredt.

"Håndværkere bruger det ikke så meget. Men deres kunder er jo også på Facebook og bruger internettet meget. Kunderne vil hellere bruge en håndværker, de har fået anbefalet af andre kunder. Det er faktisk blevet meget almindeligt, at folk leder efter anbefalinger på internettet og i egne netværk, når de skal købe en vare eller en ydelse," siger Jan Overgaard.

Går glip af konkurrenceevne

For de virksomheder, der ikke udnytter sociale medier, kan det i værste fald gå ud over deres konkurrenceevne.

"Hvis virksomheder ikke udnytter de sociale medier og på den måde gør sig tilgængelige og transparente over for kunderne, vil de tabe på sigt. For så vil kunderne være mere tilbøjelige til at

bruge konkurrenterne, hvor det fx kan være meget lettere at finde anbefalinger fra andre kunder," siger Jan Overgaard.

Det handler simpelthen om at være kundeorienteret.

"Mange kunder forventer at kunne finde din virksomhed på internettet. Og flere og flere forventer også, at du er villig til at indgå i en personlig dialog. I virkeligheden er det en enestående mulighed for at få feedback fra kunderne, så du kan tilpasse din forretning til markedet," siger Christian Ohm.

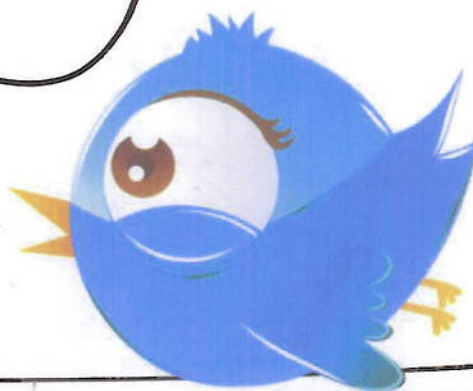
Gør det ordentligt

Budskabet fra både Dansk Erhverv og IBIZ-Center er, at virksomhederne skal gøre op med sig selv, om de vil bruge den fornødne tid på at være aktive på de sociale medier, inden de kaster sig ud i det.

"Virksomhederne bør arbejde mere strategisk med de sociale medier i forhold til udviklingsprocesser, men de skal også være villige til at bruge tid og ressourcer på det," siger Christian Ohm, der bakkes op af Jan Overgaard.

"Man skal tænke sig om, inden man kaster sig ud i det – brug eventuelt en rådgiver eller kollega til at komme i gang. Men så gælder det også om at komme med på vognen og prøve det af," siger han.

Sociale medier



Om IBIZ-Center

Centeret er etableret af Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser og Rådet for Teknologi og Innovation. Formålet er at få SMV'er til at udnytte digitale løsninger bedre. IBIZ-Centers vigtigste opgave er at synliggøre it-løsningernes værdi for virksomhederne og klæde virksomheder på til at vælge it-løsninger.

Se mere på ibiz-center.dk