

# Glossar

Vokabeln dieser Ausgabe

## **Affinion International GmbH**

Pionier, Marktführer und Full-Service-Anbieter im Bereich des Mehrwert-Marketing. Die Affinion Gruppe entwickelt und betreut mit ihren etwa 3.000 Mitarbeitern in 15 Ländern weltweit etwa 5.200 Klienten mit Programmen und Produkten, die wiederum ihre Kunden begeistern und so für bessere Kundenbeziehungen und mehr Erträge sorgen. Kundenbindung und Direktmarketing zählen zu den zentralen Geschäftsfeldern.

## **Algorithmus**

Abfolge von Schritten. Ein Algorithmus ist eine aus endlich vielen Schritten bestehende eindeutige Handlungsvorschrift, um ein Ergebnis zu erzielen. Meist bekannt bei der Lösung von Problemen, um Ursprüngen auf den Grund zu gehen. Die Erforschung und Analyse von Algorithmen ist eine Hauptaufgabe der Informatik, und wird meist theoretisch durchgeführt. Sie ähnelt somit dem Vorgehen in anderen mathematischen Gebieten, in denen die Analyse eher auf die zugrunde liegenden Konzepte, als auf konkrete Umsetzungen, ausgerichtet ist. Algorithmen werden zur Analyse in eine stark formalisierte Form gebracht und mit den Mitteln der formalen Semantik untersucht.

## **Android**

Ein Betriebssystem wie auch eine Software-Plattform für mobile Geräte wie Smartphones, Mobiltelefone, Netbooks und Tablets. Angaben des britischen Marktforschungsunternehmens Canalis sowie des Marktforschungsunternehmens Gartner zufolge hatte Android als Smartphone-Betriebssystem im vierten Quartal 2010 einen weltweiten Marktanteil von 32,9 Prozent nach 25,5 Prozent im dritten Quartal. Am 11. Dezember 2010 gab Google an, dass 300.000 Android-Mobiltelefone pro Tag aktiviert werden.

## **anstupsen**

Eine Aktion auf der Website Facebook. Ein virtuelles anstupsen, welches besagt „ich denk gerade an dich“ oder „lange nicht mehr gesehen“. diese funktion ist weniger direkt und viel unaufdringlicher, als eine private Nachricht.

## **B2B**

Business-to-Business steht allgemein für Beziehungen zwischen (mindestens zwei) Unternehmen, im Gegensatz zu Beziehungen zwischen Unternehmen und anderen Gruppen (z. B. Konsumenten (Business-to-Consumer), also Privatpersonen als Kunden, Mitarbeitern oder der öffentlichen Verwaltung). Business-to-Business wird mit B2B oder auch B-to-B abgekürzt.

## **B2C**

Business-to-Consumer (abgekürzt B2C oder BtC) steht für Kommunikations- und Handelsbeziehungen zwischen Unternehmen und Privatpersonen (Konsumenten)

## **Baby-Boomer-Generation**

Als Baby-Boomer-Generation bezeichnet man die Generation zu Zeiten steigender Geburtenraten, nach dem Zweiten Weltkrieg (dem Babyboom) in den vom Krieg betroffenen Staaten geboren wurden. Die Gesamtheit dieser Kohorte wird manchmal als Boomgeneration bezeichnet. Der Babyboom trat sowohl in den Gewinner- als auch in den Verliererstaaten des Zweiten Weltkriegs auf, jedoch zu verschiedenen Zeiten. In den USA dauerte der Babyboom von Mitte der 1940er bis Mitte der 1960er Jahre; in Deutschland (West) begann er dagegen erst Mitte der 1950er und dauerte bis Mitte der 1960er Jahre. Das bedeutet: Die unmittelbaren Nachkriegsjahrgänge (1946-1950) waren in den USA

bereits geburtenstark, in Deutschland aber noch geburtenschwach.

## **BDSG**

Das deutsche Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) regelt zusammen mit den Datenschutzgesetzen der Länder und anderen bereichsspezifischeren Regelungen den Umgang mit personenbezogenen Daten, die in IT-Systemen oder manuell verarbeitet werden.

## **Betriebsvereinbarungen**

Ein Vertrag zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat, der aber nicht nur Rechte und Pflichten dieser Betriebsparteien begründet, sondern auch (wie ein Gesetz oder Tarifvertrag) verbindliche Normen für alle Arbeitnehmer eines Betriebes formuliert. Der Begriff der Betriebsvereinbarung im deutschen Arbeitsrecht wird im Gesetz nicht definiert. Der Arbeitsrechtler Wolfgang Däubler bezeichnet sie als eine Art „Tarifvertrag im Kleinformat“. Das Betriebsverfassungsgesetz setzt dieses Rechtsinstitut, mit dem Arbeitgeber und Betriebsrat die betriebliche und betriebsverfassungsrechtliche Ordnung und individuelle Rechtsbeziehungen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmern regeln, als vorhanden voraus. Es ordnet (wortgleich mit der entsprechenden Regelung des § 4 TVG) die unmittelbare und zwingende Wirkung der Betriebsvereinbarung zugunsten der Arbeitnehmer eines Betriebs an. Nur soweit einzelvertraglich für den Arbeitnehmer günstigere Regelungen vereinbart sind, gehen diese der Betriebsvereinbarung vor (Günstigkeitsprinzip).

## **Bookmarkliste**

engl. für Lesezeichen. Im Internet versteht man unter einem Lesezeichen einen Link, der von einem Computerprogramm zwecks schnellerem Zugriff auf gewisse, meist häufig

besuchte, Standorte im PC oder im Internet in einer Lesezeichen-Sammlung verwaltet wird. Bei diesen Programmen handelt es sich meist um Webbrowser. Es werden unterschiedliche Bezeichnungen verwendet, meist Lesezeichen, im Internet Explorer heißen sie Favoriten. Bei englischsprachigen Programmen findet sich häufig die englische Entsprechung zum ersten Begriff bookmarks. Lesezeichen helfen eine einmal gefundene Seite auch ohne Suchmaschine wiederzufinden. Erfahrene Internetanwender sammeln Lesezeichen und kommen so häufig auf tausende von Einträgen. In Unternehmen gehören Lesezeichen zum Link Management.

### Brainstorming

Methode zur Ideenfindung, die die Erzeugung von neuen, ungewöhnlichen Ideen in einer Gruppe von Menschen fördern soll. Er benannte sie nach der Idee dieser Methode, nämlich „using the brain to storm a problem“ (wörtlich: Das Gehirn verwenden zum Sturm auf ein Problem).

### Branding

wird in der Wirtschaft für eine enge Kopplung von Produkt, Marke, Unternehmen und Konsument verwendet.

### Brian Tracy

ein US-amerikanischer Sachbuch-Autor

### CallCenterWorld

Europas größte internationale Kongressmesse für Call Center Management. Die Kongressmesse findet jährlich im Estrel Convention Center auf 8.000 m<sup>2</sup> mit ca. 150 Ausstellern in Berlin statt. Veranstalter der CallCenterWorld ist die Management Circle AG. Die erste CallCenterWorld startete 1999 mit rund 1.000 Teilnehmern und Messebesuchern. Die CallCenterWorld 2009 schloss mit 7.500 Kongress- und Messeteilnehmern. Ein Höhepunkt der Veranstaltung ist die Verleihung des CAT-Awards für die erfolgreichsten Call Center-Manager aus Deutschland, Österreich und der Schweiz.

### Challenge

Engl. Herausforderung, Wettkampf

### CI-Faktoren

Corporate Identity (CI, auch Unternehmenspersönlichkeit) entsteht durch den abgestimmten Einsatz von Verhalten,

Kommunikation und Erscheinungsbild nach innen und außen. Basis dafür ist das Unternehmensleitbild, welches durch die Corporate Identity mit Leben gefüllt wird. Ziel der Corporate Identity ist eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Die CI ist also die Persönlichkeit einer Organisation, die als einheitlicher Akteur handelt und wahrgenommen wird.

### Content-Netzwerk

Das Google Content-Werbenetzwerk besteht aus einer breiten Palette an Partnerseiten - von bekannten Portalen wie wer-kennt-wen.de, sueddeutsche.de oder billiger.de bis zu Blogs und Foren für spezielle Interessengruppen wie z.B. derHobbit-Film.de. Zusammen erreichen die Seiten der Google Content-Partner mehr Internet-Nutzer, als jeder einzelne Internet-Auftritt und jedes andere Werbenetzwerk.

### Corporate Design

Corporate Design (CD, auch Unternehmenserscheinung) bezeichnet einen Teilbereich der Unternehmensidentität (corporate identity) und beinhaltet das gesamte Erscheinungsbild eines Unternehmens oder einer Organisation. Dazu gehören sowohl die Gestaltung der Kommunikationsmittel (Firmenzeichen, Geschäftspapiere, Werbemittel, Verpackungen, Internetauftritt und andere) als auch das Produktdesign. Auch die gemeinsame Architektur wird bei einem durchdachten Corporate Design mit einbezogen. Ein wichtiger Grundsatz des Corporate Designs - wie auch des industriellen Designs allgemein - ist die Regel Form folgt Funktion. Neben der Wiedererkennbarkeit muss der praktische Nutzen gewährleistet sein. Eine Hausschrift etwa sollte nicht nur wiedererkennbar, sondern auch gut lesbar sein. Zudem sollte sie keine zusätzlichen Probleme schaffen - etwa im Layout oder Übersetzungsworkflow oder bei der Weitergabe an Kunden. Das Corporate Design stellt eine Leitlinie dar, mit der im Rahmen der Unternehmenskommunikation ein einheitliches Auftreten gewährleistet werden soll. Hier muss wie bei allen Unternehmensentscheidungen die Bedeutung und Wichtung sorgfältig abgewogen werden.

### Corporate Identity

Corporate Identity (CI, auch Unternehmenspersönlichkeit) entsteht durch den abgestimmten Einsatz von Verhalten, Kommunikation und Erscheinungsbild nach innen und

außen. Basis dafür ist das Unternehmensleitbild, welches durch die Corporate Identity mit Leben gefüllt wird. Ziel der Corporate Identity ist eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Die CI ist also die Persönlichkeit einer Organisation, die als einheitlicher Akteur handelt und wahrgenommen wird.

### CRM-Systemen

Dies sind Applikationen, Softwarelösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kunden-Beziehungs-Management zu unterstützen. Grundlage hierzu bildet die strategische Ausrichtung eines Unternehmens an der CRM Philosophie. Weitere Ziele von CRM Software sind demzufolge: Identifizierung der (pot.) Kunden, Sichern und Ausbauen der Bestandskunden sowie Definition und stetiger Ausbau des Kundenwerts. CRM Software integriert dazu Anwendungen und Funktionen aus Vertrieb, Marketing, Call Center und Service, damit alle Mitarbeiter im Idealfall mit einer unternehmensweit identischen Kundendatenbasis arbeiten.

### cross-funktionale Projektteams

Eine Gruppe von Menschen mit unterschiedlichen funktionalen Expertise an einem gemeinsamen Ziel arbeiten. Die Mitglieder können auch von außerhalb einer Organisation (insbesondere von Lieferanten, Großkunden, oder Berater) kommen. Cross-funktionale Teams fungieren oft als selbstgesteuerten Teams reagieren breit, aber nicht spezifische Richtlinien. Die Entscheidungsfindung im Team ist oft von einem Manager / Coach / Teamleiter geführt.

### CTR

Die Click-Through-Rate (CTR) ist eine Kennzahl im Bereich Internet-Marketing, welche die Anzahl der Klicks auf ein Werbebanner oder Sponsorenlinks im Verhältnis zu den gesamten Impressionen darstellt. Wird eine Werbung hundertmal angezeigt und dabei einmal angeklickt, beträgt die Klickrate 1%. Die Click-Through-Rate bewegt sich bei klassischer Bannerwerbung im World Wide Web ohne gezielten Einsatz meist im Promillebereich - auf 1000 Anzeigen kommen bisweilen nur ein oder zwei Klicks. Bei guter Abstimmung von Werbung und Anzeigenumfeld lassen sich mit demselben Werbemittel auch Raten zwischen 1 und 3 Prozent erreichen. ►►

Neuere Werbeformen, die sich über die Webseite legen, gelangen hingegen nicht selten in den zweistelligen Prozentbereich, was auch mit „Fehlclicks“, also Klicks, die nicht der Werbung galten oder sie lediglich entfernen sollten, zusammenhängen kann.

### **Datentonne**

Eine verschlossener Behälter zum Vernichten von sensiblen Akten mit Einwurfschlitzen ohne Zugriffsmöglichkeit.

## **■ DIE GEMÄSS DIN EN 45013 ODER DIN EN ISO/IEC 17024 DURCHGEFÜHRTE ZERTIFIZIERUNG DURCH EINE VON DER TGA AKKREDITIERTE ZERTIFIZIERUNGSSTELLE IST DIE IM ZERTIFIZIERTEN SACHVERSTÄNDIGENWESEN IN BEZUG AUF NIVEAU UND AKTUALITÄT DES FACHKUNDENACHWEISES HÖCHSTE ERREICHBARE QUALIFIKATION**

### **DIN EN ISO/IEC 17024.**

Eine Norm für die Zertifizierung von Datenschutzbeauftragten. Die gemäß DIN EN 45013 oder DIN EN ISO/IEC 17024 durchgeführte Zertifizierung durch eine von der TGA akkreditierte Zertifizierungsstelle ist die im zertifizierten Sachverständigenwesen in Bezug auf Niveau und Aktualität des Fachkundenachweises höchste erreichbare Qualifikation. Zertifizierte Sachverständige weisen regelmäßig ihre persönliche Eignung und ihre hohe fachliche Qualifikation sowie langjährige Berufserfahrung gegenüber einer nach der DIN EN 45013 bzw. DIN EN ISO/IEC 17024 akkreditierten Zertifizierungsstelle nach.

### **Elevator Pitch**

Der Elevator Pitch ist ein kurzer Überblick einer Idee für eine Dienstleistung oder ein Produkt und bedeutet „Aufzugspräsentation“. Die Bezeichnung stammt daher, dass der Pitch (das Verkaufsgespräch) in der kurzen Zeit einer Fahrstuhlfahrt (ca. 30 Sekunden) durchgeführt werden kann. In den 1980er-Jahren nutzten junge karriereorientierte Vertriebler die Dauer einer Aufzugsfahrt, um ihre Vorgesetzten von ihren Anliegen zu überzeugen. Wesentlich beim Elevator Pitch ist die herausstechende Präsentation durch gedankliche Bilder, Vergleiche und Beispiele. Gerade in der heutigen Zeit knapper Zeitbudgets nimmt die Anwendbarkeit einer prägnanten

30-Sekunden Präsentation zu. Für den Erfolg eines Elevator Pitches zählen aber nicht nur Daten und Fakten: entscheidend ist die emotionale Ansprache.

### **Employee Value Proposition (EVP)**

Wertversprechen an Mitarbeiter. Gleichgewichtung durch Prämien als Anerkennung für die Arbeitsleistung. Employee Value Proposition ist zu verstehen als das Bündel an Anreizen, das ein Unternehmen seinen

Mitarbeitern verspricht. Möglichkeiten hierfür reichen von Unternehmenskultur bis hin zur Autonomie bei der Aufgabenerfüllung.

### **generische Suchergebnisse**

Darunter versteht man allgemeine Suchergebnisse oder Schlüsselergebnisse, die breite Themenfelder abdecken. Generischen Suchergebnisse basieren meist auf definierten Keywords direkt aus dem Geschäftsziel oder dem Produkte-/Service-Sortiment ableiten.

### **gespidert**

Automatisches Durchsuchen von Internetseiten mit Hilfe von Computerprogrammen. Ein Spider oder auch Webcrawler ist ein Computerprogramm, das automatisch das World Wide Web durchsucht und Webseiten analysiert. Webcrawler werden vor allem von Suchmaschinen eingesetzt. Weitere Anwendungen sind das Sammeln von RSS-Newsfeeds, E-Mail-Adressen oder von anderen Informationen. Webcrawler sind eine spezielle Art von Bots, d. h. Computerprogrammen, die weitgehend autonom sich wiederholenden Aufgaben nachgehen.

### **Google PLUS**

Eine Website zum Erstellen und Betreiben sozialer Netzwerke

### **Horst Lichter**

Deutscher Koch und Comedian. Horst Lichter absolvierte eine dreijährige Ausbildung zum Koch. Zunächst war Horst Lichter Fernsehkoch beim WDR. Überregional bekannt wurde er durch seine Auftritte in Johannes B. Kerner's freitäglicher Kochshow. Im Jahr 2007 erhielt Horst Lichter zusammen mit Johann Lafer die Saure Gurke, einen Medienpreis für einen besonders frauenfeindlichen Fernsehbeitrag.

### **Impressionen**

Führt ein Nutzer bei Google oder im Google-Werbenetzwerk eine Suche durch und wird Ihre AdWords-Anzeige geschaltet, zählt dies als Impression. In den Berichtstatistiken gibt die Spalte „Impr.“ die Anzahl der Impressionen für Ihre Anzeige an.

Anzeigenimpressionen werden jedoch auf andere Art gemessen, falls ein Nutzer Suchen bei Google mit Google Instant durchführt. Bei Verwendung von Google Instant werden Anzeigenimpressionen in folgenden Fällen gezählt:

- Der Nutzer beginnt mit der Eingabe einer Suchanfrage bei Google und klickt auf eine beliebige Stelle der Seite (Suchergebnis, Anzeige, Vorschlag der Rechtschreibprüfung, ähnliche Suchanfrage).
- Der Nutzer entscheidet sich für eine bestimmte Suchanfrage, indem er auf die Schaltfläche Suche klickt, die Eingabetaste drückt oder eine der automatisch vervollständigten Suchanfragen auswählt.
- Der Nutzer beendet die Eingabe und die Ergebnisse werden mindestens drei Sekunden lang angezeigt.

### **Inbound**

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe, outbound ausgehende. Beispielanwendungsgebiete für Inbound: Bestellannahme, Helpdesk, Hotline, Sekretariatsservice, Notfallservice. Beispielanwendungsgebiete für Outbound: Telemarketing, Potentialanalyse, Leadmanagement, Telesales, Marktforschung, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Adressqualifikation

### **Information-Security-Management-Systems (ISMS)**

Aufstellung von Verfahren und Regeln innerhalb eines Unternehmens, welche dazu dienen, die Informationssicherheit dauerhaft

zu definieren, zu steuern, zu kontrollieren, aufrecht zu erhalten und fortlaufend zu verbessern. Informationssicherheit ist meist als Aufgabe der Leitung einer Organisation oder eines Unternehmens definiert und sollte nach einem Top-Down Ansatz organisiert sein. Insbesondere die Verabschiedung von Informationsschutz- und Sicherheitsrichtlinien (Security Policy) ist Aufgabe des obersten Managements. Die Ausarbeitung dieser Policy wird meist an einen Mitarbeiter delegiert. Neben dem Datenschutzbeauftragten als Kandidaten für diese Aufgabe wird ggf. auch ein Posten als IT-Sicherheitsbeauftragter oder eine IT-Sicherheits-Gruppe eingesetzt. Danach ist die Überwachung ihrer Einhaltung innerhalb der Organisation die Aufgabe.

### Jibbiggo

Ein bidirektionales Übersetzungstool. Es werden ein oder zwei englische oder spanische Sätze in das Mikrofon gesprochen und die Sprachausgabe spricht das Ganze in der Übersetzung zurück. Derzeit verfügt Jibbiggo über einen Wortschatz von rund 40.000 Vokabeln. Die Anwendung ist rund 160 Megabyte schwer, da sämtliche Daten lokal gespeichert sind. Dies hat allerdings auch den Vorteil, das Reisende nicht auf die Funkversorgung vor Ort achten müssen.

### Joachim Llambi

Ehemals professioneller Turniertänzer und ist seit Beendigung seiner aktiven Laufbahn als Wertungsrichter im Profi- und Amateurbereich tätig. 1984 begann Llambi mit einer Ausbildung zum Bankkaufmann. Ende der 1980er Jahre wechselte er als Aktienmakler an die Düsseldorfer Börse, seit 1997 ist er an der Frankfurter Börse tätig. Mit 17 Jahren hatte Llambi mit dem Tanzen begonnen. 1989 wechselte er von den Amateuren zu den Profitänzern und nahm an Weltmeisterschaften und Europameisterschaften teil. Seit 2003 ist er Mitglied des Präsidiums des Deutschen Professional Tanzsportverbandes (DPV), hier zuständig für den Bereich Medien.

### Keynote-Speaker

engl. für „Grundgedanken“-Sprecher. Die Keynote bezeichnet den herausragend präsentierten Vortrag eines prominenten Redners. Häufig handelt es sich dabei um die Eröffnungsrede einer Tagung. Die Keynote nimmt die wichtigsten Themen der Tagung oder Messe vorweg. Sofern

die Tagung medienwirksam Markantes bietet, wird dies in der Keynote eingeführt und vorgestellt.

### Landing Pages

Eine Landing-Page (engl. landing page etwa „Landeseite“), selten auch Marketing Page, ist eine speziell eingerichtete Webseite, die nach einem Mausklick auf ein Werbemittel oder einem Klick auf einen Eintrag in einer Suchmaschine (Google, Bing, u.a.) erscheint. Diese Landing-Page ist auf den Werbeträger und dessen Zielgruppe optimiert. Bei einer Landing-Page steht ein bestimmtes Angebot im Mittelpunkt, welches ohne Ablenkung vorgestellt wird. Ein wesentliches Element ist die Integration eines Responseelements (z. B. Anfrageformular, Link zum Webshop oder Call-Back-Button), das die einfache Interaktion mit dem Besucher sicherstellt.

### Lockheed Martin

Ein US-amerikanischer Rüstungs- und Technologiekonzern, der vor allem in der militärischen und zivilen Luftfahrt und in der Raumfahrt aktiv ist. Die Lockheed Martin Corporation wurde im März 1995 gegründet und ist ein Zusammenschluss der Unternehmen Lockheed Corporation und Martin Marietta Corporation. In Folge der Fusion sowie schwerer finanzieller Probleme in den späten 1990er-Jahren wurden große Anteile des Konzerns an den britischen Konkurrenten BAE Systems verkauft. Dieser löste dadurch Lockheed Martin vorübergehend als größten Rüstungskonzern der Welt ab. Nach einer umfangreichen Sanierung konnte Lockheed Martin diesen Titel jedoch bereits 2004 wieder für sich beanspruchen. Das Computernetzwerk des Konzerns ist im Mai 2011 offenbar Ziel eines Angriffs von Cyber-Kriminellen geworden.

### New Economy

engl.: neue Ökonomie. radikal neue, durch die Globalisierung geprägte Wirtschaftsform, die durch das Aufkommen von Computern und neuen Kommunikationsmedien im Zuge der digitalen Revolution entstehen sollte. New Economy

bezeichnet im deutschen Sprachgebrauch die auf Grundlage dieser Theorie in den späten 1990er Jahren entstandenen und schon wenig später in weiten Teilen gescheiterten Wirtschaftsbereiche.

### Open-Source-Produkte

Open Source und quelloffen ist eine Palette von Lizenzen für Software, deren Quelltext öffentlich zugänglich ist und durch die Lizenz Weiterentwicklungen fördert. Open-Source-Software steht unter einer von der Open Source Initiative (OSI) anerkannten Lizenz. Diese Organisation stützt sich bei ihrer Bewertung auf die Kriterien der Open Source Definition, die weit über die Verfügbarkeit des Quelltexts hinausgeht. Sie ist fast deckungsgleich mit der Definition Freier Software.

### Organic Listing

„organischen Suchergebnisseiten“ von Suchmaschinen, die dadurch zustande kommen, dass Suchmaschinen mit Spidern das Internet durchsuchen und kostenlos die Inhalte von Websites erfassen und indexieren. Das Organic Listing ist die Arena für Suchmaschinen-Optimierer, die versuchen, mit Ihren Seiten möglichst in einer oberen Position in den Organic Listings zu erscheinen. In Abgrenzung hierzu bezeichnet das „Paid Listing“ nur jene „Suchergebnisse“, in denen sich Werbetreibende ihre Position erkaufte haben. Ein Blick auf eine Suchergebnisseite von Google veranschaulicht den Unterschied: Alle als „Anzeige“ gekennzeichneten Bereiche einer Ergebnisseite sind Paid Listings, der andere (links befindliche) Bereich ist das Organic Listing.

### Outbound

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe, outbound ausgehende. Beispielanwendungsgebiete für Inbound: ▶▶

Anzeige

provisionsfrei zu vermieten - direkt vom Eigentümer

**Call-Center  
Gewerbeflächen**  
in 07546 Gera  
**800 m<sup>2</sup> bis 3.200 m<sup>2</sup>**

betriebsfertig ausgebaut - viele Parkplätze - ab sofort  
Tel. 0800 / 770 9999 – info@fst-nbg.de

Bestellannahme, Helpdesk, Hotline, Sekretariatservice, Notfallservice. Beispielanwendungsgebiete für Outbound: Telemarketing, Potentialanalyse, Leadmanagement, Telesales, Marktforschung, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Adressqualifikation

### Performance-Marketing

(engl.: performance: Leistung) Einsatz von Onlinemarketinginstrumenten mit dem Ziel, eine messbare Reaktion und/oder Transaktion mit dem Nutzer zu erzielen; es entspricht damit dem Direktmarketing in interaktiven Medien. Eine leistungsbezogene Honorierung der Medien im Rahmen erfolgsbasierter Onlinemarketingmodelle, wie Pay per Click, Pay

## ■ URSPRÜNGLICH WURDE DER QR-CODE ZUR MARKIERUNG VON BAUGRUPPEN UND KOMPONENTEN FÜR DIE LOGISTIK IN DER AUTOMOBILPRODUKTION EINGESETZT. DIE ANFORDERUNG HIERZU KAM VOM TOYOTA-KONZERN

per Lead, oder Pay per Sale ist konstituierende Voraussetzung als Abgrenzung zu Marketingmethoden, deren Abrechnungsmethode durch Reichweite bestimmt (TKP, Tausender-Kontakt-Preis). Performance-Marketing zeichnet sich durch folgende Merkmale aus: Messbarkeit: Die Reaktionen der Zielgruppe (also z. B. eine Registrierung oder ein Kauf im Internet) sind eindeutig, zeitnah und vollständig beobachtbar und messbar.

Modularität: Die Kampagne zerfällt in viele kleine Budgetmodule, die individuell buchbar und beurteilbar sind.

Optimierbarkeit: Durch Anpassung verschiedener Parameter (Anzeigentexte, Werbemittelgestaltung, Umfeld, Click-Gebote etc.) kann die Effizienz der Kampagne noch während der Laufzeit beeinflusst und damit verbessert werden.

Vernetzung: Performance-Marketing kann als Interaktionselement in eine klassische Kampagne integriert werden. Es bestehen intensive Wechselwirkungen z. B. zwischen Bekanntheit und Klickrate.

### QR-Code

Der QR-Code (englisch Quick Response, „schnelle Antwort“, als Markenbegriff „QR Code“) ist ein zweidimensionaler Strichcode (2D-Code), der von der japanischen Firma

Denso Wave im Jahr 1994 entwickelt wurde. Ursprünglich wurde der QR-Code zur Markierung von Baugruppen und Komponenten für die Logistik in der Automobilproduktion eingesetzt. Die Anforderung hierzu kam vom Toyota-Konzern, für den Denso als Zulieferer unter anderem sämtliche elektrischen und elektronischen Baugruppen liefert. Denso Wave wiederum ist eine Tochter von Denso und entwickelt und produziert unter anderem auch Identifikationssysteme und Geräte zur mobilen Datenerfassung. Der QR-Code besteht aus einer quadratischen Matrix aus schwarzen und weißen Punkten, die die kodierten Daten binär darstellen. Eine spezielle Markierung in drei der vier Ecken des Quad-

rats gibt die Orientierung vor. Die Daten im QR-Code sind durch einen fehlerkorrigierenden Code geschützt. Selbst wenn bis zu 30 % des Codes zerstört sind, kann er noch dekodiert werden.



### Raúl Krauthausen

Raul Krauthausen ist diplomierter „Design Thinker“ und hat die Glasknochenkrankheit. Jetzt schreibt er seine Magisterarbeit, arbeitet beim Jugendradio Fritz, plant Projekte mit den „Sozialhelden“ und berät ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge - ein Leben, das viel Energie braucht. Der 29-Jährige hat www.wheelmap.org ins Leben gerufen. Eine Webseite über die man rollstuhlgerechte Orte nach verschiedenen Kategorien finden kann.

### Scholz & Friends

Die Scholz & Friends Group GmbH gehört zu den größten Agenturgruppen Europas. Die Agentur wurde 1981 von Jürgen Scholz,

Uwe Lang und Michael Menzel gegründet. Die Hauptsitze befinden sich im Hackeschen Quartier am Hackeschen Markt in Berlin und im Hanseatic Trade Center in Hamburg. Scholz & Friends gehört zur Commarco, die im April 2011 von WPP Group erworben wurde.

### SEA

(engl. = Search Engine Advertising) Ein Teilgebiet des Online-Marketing, welches alle Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern für eine Webpräsenz über Websuchmaschinen umfasst. Suchmaschinenmarketing gliedert sich in die Teildisziplinen Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) und Sponsorenlink (Paid Listing). Dabei wird der Begriff Suchmaschinenmarketing oft auch uneinheitlich für den Teilbereich Sponsorenlink verwendet.

### SEM

(Search Engine Marketing, Suchmaschinenmarketing) Suchmaschinenmarketing (Search Engine Marketing, SEM) ist ein Teilgebiet des Online-Marketings und umfasst alle Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern für eine Internetpräsenz über Suchmaschinen.

### SEO

(Search Engine Optimization Suchmaschinenoptimierung) Bei der Suchmaschinenoptimierung werden die Techniken der Suchmaschinenbetreiber und insbesondere die Sortieralgorithmen von Suchmaschinen untersucht, um die zu optimierende Internetseite daraufhin anzupassen.

### SIS

(Stellen Informations System) Die JOBBÖRSE der Bundesagentur für Arbeit.

### Spamming

Als Spam oder Junk (englisch für ‚Abfall‘ oder ‚Plunder‘) werden unerwünschte, in der Regel auf elektronischem Weg übertragene Nachrichten bezeichnet, die dem Empfänger unverlangt zugestellt werden und häufig werbenden Inhalt haben. Dieser Vorgang wird Spamming oder Spammen genannt, der Verursacher Spammer. Die Nutzung des Begriffs

Spam im Zusammenhang mit Kommunikation hat ihren Ursprung wahrscheinlich in den Multi User Dungeons.[2] Dort bezeichnete Spam zunächst nicht Werbung, sondern das von manchen Nutzern praktizierte massenhafte Überschwemmen des Text-Interfaces mit eigenen Botschaften. In den Zusammenhang mit Werbung wurde das Phänomen Spam zum ersten Mal im Usenet gebracht. Dort bezeichnet man damit mehrfach wiederholte Artikel in den Newsgroups, die substanzial gleich sind oder für dieselbe Dienstleistung werben.

### Sponsored-Search-Kunden

Mit Yahoo! Search Marketing (ehemals Over-

## ■ DER HTML-TAG <TITLE> IST EXTREM WICHTIG FÜR DAS AUFFINDEN DER WEBSITE IN SUCHMASCHINEN

ture) erscheint eine Werbeanzeige mit einem Eintrag auf den Trefferlisten von Suchmaschinen und Webportalen mehrerer deutscher Partner. In diesem Partnernetzwerk sind einige wichtige Suchmaschinen enthalten, wie MSN, WEB.DE, GMX, Yahoo!, Lycos und AltaVista.

### Standard HTML 5

eine textbasierte Auszeichnungssprache zur Strukturierung und semantischen Auszeichnung von Inhalten wie Texten, Bildern und Hyperlinks in Dokumenten. Sprache befindet sich zur Zeit noch in der Entwicklung, es liegen aber bereits recht ausgereifte Entwürfe zweier Entwicklerteams vor. Sie bietet vielfältige neue Funktionalitäten wie unter anderem Video, Audio, lokalen Speicher und dynamische 2D- und 3D-Grafiken, die zuvor nicht direkt unterstützt wurden, so dass zusätzliche Plugins wie Adobe Flash eingesetzt werden mussten. Erste Arbeitsentwürfe zu HTML 5 gab es im Januar 2008. Laut dem Zeitplan soll HTML5 2014 offiziell verabschiedet werden.

### TAS

Dienstleister für ganzheitliches Dialogmarketing. Die TAS AG bietet seit 1992 ganzheitliche Lösungen im Dialogmanagement. Dienstleistungen sind aufeinander abgestimmt, dass sie die Auslagerung ganzer Wertschöpfungsketten und die komplette Kundenkommunikation aus einer Hand ermöglicht.

### Title-Tag

Der HTML-TAG <title> ist extrem wichtig für das Auffinden der Website später in Suchmaschinen. Genau der Inhalt des <title>-TAGs wird in den Suchmaschinenergebnissen zum Anklicken angezeigt, wenn dieser richtig gemacht wurde. Für den title-TAG stehen zur Zeit 66 Zeichen zur Verfügung. Dies ändert sich von Zeit zu Zeit - dazu später mehr in dem Kapitel Suchmaschinenoptimierung (bzw. kurz SEO).

### Value Proposition

engl. für Nutzenversprechen oder Wertversprechen. Der Begriff stammt aus der Wirtschaft und ist während der New Economy

populär geworden. Er beschreibt, welchen Nutzen ein Unternehmen seinen Kunden verspricht. Das Nutzenversprechen eines Geschäftsmodells beschreibt den Nutzen und damit den Wert, den Kunden oder Wertschöpfungspartner durch ein Geschäftsmodell erhalten. Das Nutzenversprechen richtet sich an zwei unterschiedliche Anspruchsgruppen:

1. Kunden: Das Nutzenversprechen beschreibt, welchen Nutzen der Kunde erlangt. Das Geschäftsmodell definiert sich also nicht über ein bestehendes Produkt, sondern über die Nutzengenerierung und damit indirekt über die Bedürfnisbefriedigung beim Kunden. Durch die bewusste Festlegung, welche Bedürfnisse befriedigt werden sollen, impliziert das Nutzenversprechen auch, welche Aktivitäten nicht vom Unternehmen ausgeübt werden. Diese „negative“ Auswahl ist entscheidend für die Fokussierung des Unternehmens.

2. Wertschöpfungspartner: Bestandteil des Nutzenversprechens ist nicht nur die Beschreibung des Nutzens für die Endkunden, sondern auch für Partner des Wertschöpfungsprozesses. Das Nutzenversprechen enthält den Nutzen, den die Wertschöpfungspartner, seien es Lieferanten oder Komplementäre, aus der Teilnahme an dem Geschäftsmodell ziehen und diese somit motivieren, Teil des Geschäftsmodells zu werden.

Value Proposition: Bei der Festlegung der Partner, die an der Wertschöpfung beteiligt sind, und der Kunden, für die die Leistung

erbracht werden soll, ist zu berücksichtigen, welcher Nutzen ihnen aus der Einbindung in das Geschäftsmodell bzw. aus der erbrachten Leistung entstehen soll.

### Verpflichtungserklärung

Schriftstück, welches das Datengeheimnis in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten regelt. Nach § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes haben die Unternehmen die Pflicht, ihre Mitarbeiter - soweit diese bei der Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind - bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Aus Beweisgründen wird empfohlen, diese Erklärung schriftlich abzufassen, in Form einer Verpflichtungserklärung.

### Work-Life-Balance

Work-Life-Balance steht für einen Zustand, in dem Arbeit und Privatleben miteinander in Einklang stehen. Die Begriffsbildung Work-Life-Balance stammt aus dem Englischen: Arbeit (work), Leben (life), Gleichgewicht (balance). Kritisch anzumerken ist zu diesem Begriff die enthaltene implizite Unterstellung, dass (Berufs-)Arbeit („work“) etwas anderes sei und abseits passiere vom Leben („life“). Beruf, gegebenenfalls auch mehrere Berufstätigkeiten zur gleichen Zeit, Familie, soziale Aktivitäten, Freizeit uva. sollten als verschiedene Lebensbereiche („life domains“) verstanden werden, die in Balance gehalten werden sollen („life-domains balance“), die sich möglichst nicht gegenseits behindert (geringer „life-domains conflict“) und sich idealerweise gegenseitig unterstützen (hohe „life-domains facilitation“). Der Ausdruck Work-Life-Balance (wie auch life-domains balance) wird auch verwendet für das Bestreben, einen solchen Gleichgewichtszustand zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Wodurch ein Gleichgewicht charakterisiert ist, bleibt bei der Verwendung dieses Begriffs vielfach offen. Es kann beispielsweise interpretiert werden als eine bestimmte Verteilung der eingesetzten Zeit, um eine subjektiv ausgewogene Priorisierung der Lebensbereiche zu erreichen, das heißt mit der Verteilung der Zeit auf beide Lebensbereiche zufrieden zu sein. Es wird auch oftmals verstanden als das Ausbleiben von ein- oder gegenseitigen negativen Beeinflussungen zwischen den Lebensbereichen (life-domains conflicts), während positive wechselseitige Beeinflussungen (life-domains facilitation) bislang kaum beachtet werden ■