

Hootsuite®

UNLOCKING
THE VALUE OF
SOCIAL

Vertrauen in die
Marke stärken am
Beispiel SIX

SIX



Sprecher



Dr. Matthias Göllner

Digital Transformation
Practice Lead, Hootsuite



Claudia Holfert

Head of External
Communication, SIX





@Hootsuite_DE

Gegründet 2008

Die meistgenutzte Social Media Management Plattform weltweit

18M+ Nutzer

24/7 Support

16 Sprachen

250+ Partner

**1000+ Mitarbeiter in
11 Niederlassungen**





Contents

- 1 Social Media & Trust**
- 2 SIX**
- 3 Security**
- 4 Content**
- 5 Employee Advocacy**



Social Media bleibt...

**Eine
Million**

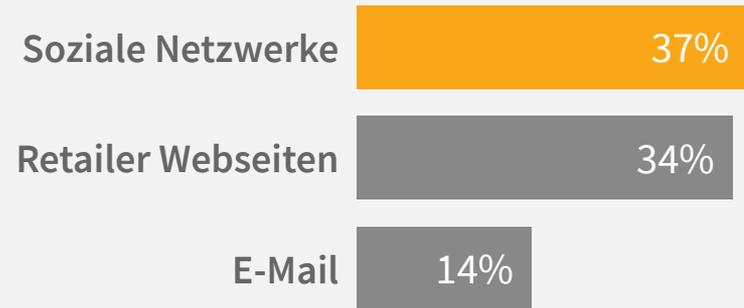
Social Media-Nutzer
kommen weltweit täglich
hinzu

Quelle: Hootsuite and We Are Social, Digital in 2019



Social Content beeinflusst Kauf- entscheidungen

Soziale Netzwerke sind die erste Inspirationsquelle für den Online-Einkauf



Basis: 22,481 global consumers
Quelle: PwC, Global Consumer Insights Survey, 2018



**Die Generation Z
ist social. Das
Recruiting
verlagert sich...**



aller Unternehmen planen
innovativer aufzutreten
und den Dialog mit
potenziellen
Arbeitnehmern zu fördern



ABER...

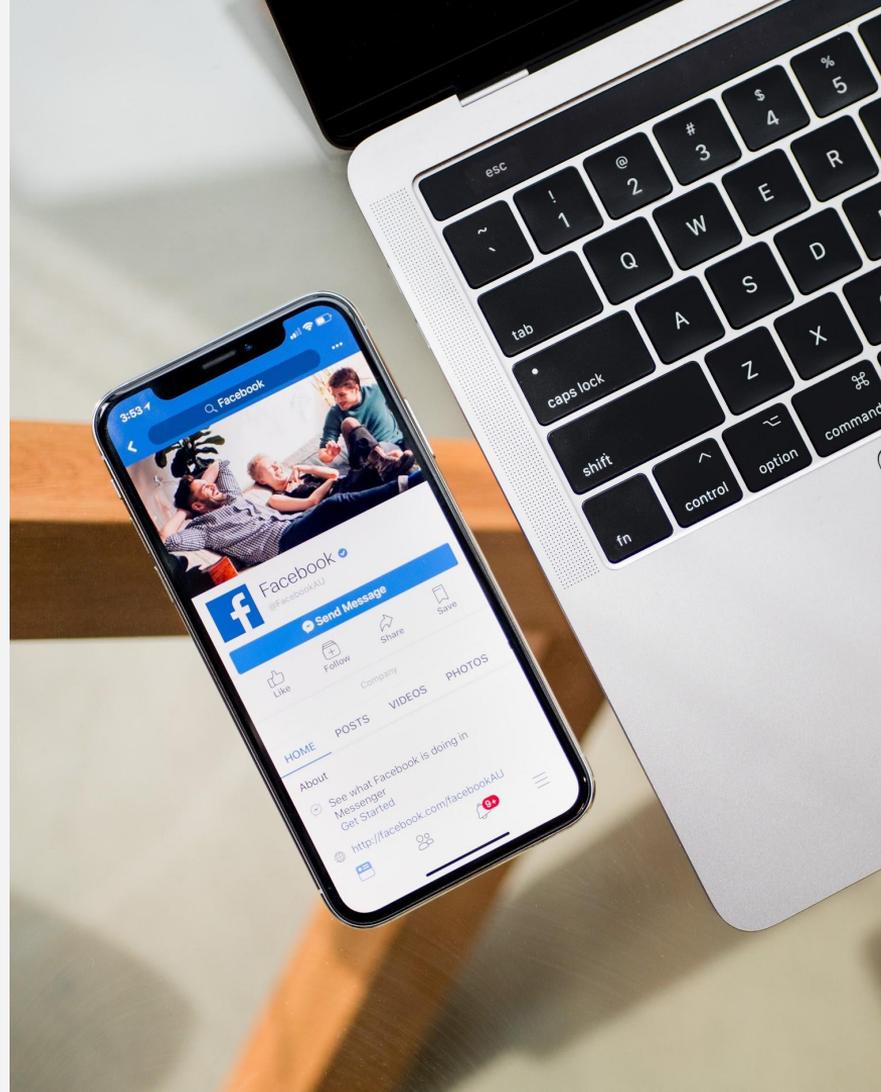


2018 war ein echtes Krisenjahr für die sozialen Medien.

Fake News, Datenmissbrauch und der Einsatz sozialer Medien als Waffe führten zu einem drastischen Vertrauensverlust der Konsumenten in die Social Media-Plattformen.



Nach dem Cambridge
Analytica Skandal
**sank das Vertrauen
in Facebook um 66%.**



DIE FOLGEN DIESER VERTRAUENSKRISE



Der Kreis
vertrauenswürdiger
Personen wird kleiner

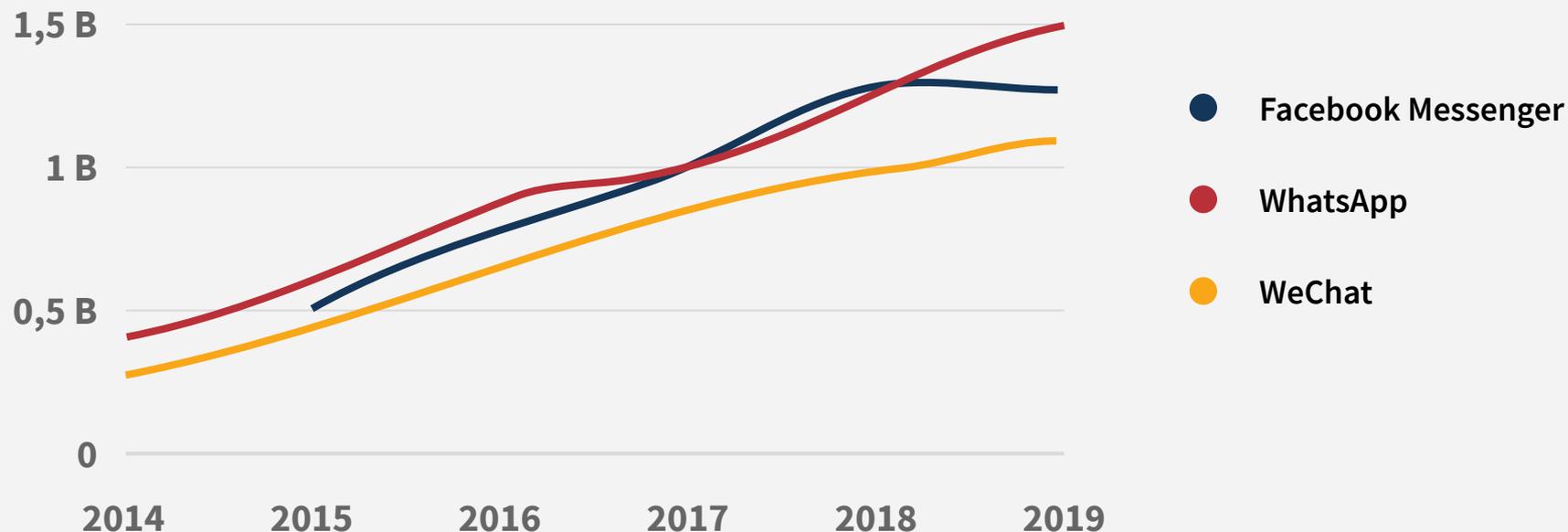


Von Makro- zu Mikro
Influencern



Engagement mit
hochwertigem Content

Nutzer wechseln in private Räume



MITARBEITER SIND GLAUBWÜRDIG



Quelle: Edelman, 2019 Trust Barometer



Content Personalisierung für Social



Fallbeispiel: SIX





5,5 Mrd.

Franken setzen die Handelsteilnehmer täglich an der Schweizer Börse um.



89,4 Mrd.

Franken haben Unternehmen 2018 an der Schweizer Börse aufgenommen.



3243 Mrd.

Franken an Kundenvermögen verwaltet SIX in den Depots.



135'252

Kursaktualisierungen macht SIX pro Sekunde.





Eine starke Kultur macht SIX aus

→ **Customer Focus**

Wir konzentrieren uns darauf, Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen.

→ **Collaboration**

Wir teilen unser Wissen aktiv, unterstützen einander und arbeiten täglich zusammen.

→ **Ownership**

Wir ermutigen uns untereinander, Verantwortung zu übernehmen und Innovation voranzutreiben.

→ **Trust**

Wir fördern eine Kultur der Offenheit und des gegenseitigen Vertrauens.



Trust

| **Sicherheit**

| **Content**

| **Employee Advocacy**



SICHERHEIT





Sicherheit

- Sicherheit ist das A und O in allen Bereichen
- Bei Six: rund 1 Mrd. Angriffe oder «Events» pro Tag
- Fokus auf Social-Media-Sicherheit. Ein interner Audit ergab:
 - Manipulierte oder imitierte Accounts konnten nicht identifiziert werden
 - Unautorisierte Profile und Posts konnten nicht schnell entfernt werden
 - Flexibles Access-Management
 - Verbindung zwischen Social Media und Security Operations Center fehlte
 - Prävention durch klare Freigabeprozesse



Tägliche Alerts bei falschen Posts

ZeroFOX socialmedia@six-group.com

Show All Alerts

- LibeBoneYolanda**
Aug 13, 11:55PM via Twitter
Profanity M
Revealed: 1
RT @twint_: I hate when I post somebody on snap and mfs automatically think I'm smashing like naw I got friends I don't fuck on
Offending Content
<http://twitter.com/yolanda2badd/statuses/896867763062415360>
- lionoeu**
Aug 11, 11:12AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- PostFinance**
Aug 11, 10:08AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- Michael Stucki**
Aug 10, 10:15AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- dominiksteiger**
Aug 7, 8:00PM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- dominiksteiger**
Aug 5, 7:42AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- stavroz**
Aug 3, 5:33PM via Instagram
Alert Marked Closed

Senden an... Nachricht verfassen...

SIX Twitter · SIX Facebook · SIX LinkedIn · Brandwatch & ZeroFox · Such-Stream · SIX YouTube · SIX Instagram · Museum Facebook · Museum Instagram · Museum LinkedIn · LinkedIn Divisionen · Neuer Tab

Stream hinzufügen · Soziales Netzwerk hinzufügen

Brandwatch SIX Group

Mentions

- @hamza**
Aug 23, 11:42am via Twitter
@digitalfest_ch @vbz_zueri_linie @raiffesen_lab @sixgroup @KPMG_CH @PostSchweiz_bzb @Swisscom_B2B_de @RandstadCH Sieht fresh aus!
Impact Score: 22
- CH-Eröffnung: Kaum verändert**
Aug 23, 09:18am via Blog
...regieren auch die Aktien von Siegfried (+4,4%) auf die vorgelegten Resultate. Die Verkäufe sind hier ebenfalls tiefer ausgefallen als erwartet, wogegen die Margen deutlich über den Prognosen lagen. Die Aktien der erst seit Juli an der SIX kotierten
(more...)
- Who Manchester United could draw in Champions League**
Aug 23, 09:06am via News
Man Utd news includes the latest on who they could face in the Champions League as they prepare for six group stage fixtures.
(more...)
- newratings.com - find analyst ratings - newratings.com**
Aug 23, 09:49am via Blog
...den ersten sechs Monaten kletterte die Erlöse im Gesamtunternehmen um 7.2 Prozent auf 465,8 Millionen Schweizer Franken (knapp 410 Millionen Euro), wie die seit Juli an der Schweizer Börse SIX notierte Gesellschaft am Mittwoch mitteilte. Dabei
(more...)

Brandwatch Wertpapierwelt

Mentions

- Photo by wondercabi**
Aug 17, 09:05am via Instagram
#balede #musee #oudisdecheminementaumusee #fondationdelhermitage #lausanne #fromoutside #bellebatisse @hermitage_lausanne #museumpass #iloveswis museums #swissmuseum #museumpassambassador #mpambassador
(more...)
- Photo by violetemathilde**
Aug 15, 05:18pm via Instagram
Zentrum Paul Klee, suite... #museumpass #museumpassambassador #iloveswis museums #swissmuseum #museuisse #zentrumpaulklee #paulklee

ZeroFOX socialmedia@six-group.com

Show All Alerts

- LibeBoneYolanda**
Aug 13, 11:55PM via Twitter
Profanity M
Revealed: 1
RT @twint_: I hate when I post somebody on snap and mfs automatically think I'm smashing like naw I got friends I don't fuck on
Offending Content
<http://twitter.com/yolanda2badd/statuses/896867763062415360>
- lionoeu**
Aug 11, 11:12AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- PostFinance**
Aug 11, 10:08AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- Michael Stucki**
Aug 10, 10:15AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- dominiksteiger**
Aug 7, 8:00PM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M
- dominiksteiger**
Aug 5, 7:42AM via Twitter
Alert Marked Closed
Sexually Explicit French M

CONTENT

Kein Einsatz von Paid Social.
Engagement über Qualität.
Weniger ist mehr.



Newsroom: Wöchentlicher Austausch der Redaktionen

- Themen-Besprechung
- Planung der Content Assets
- Mehrere Plattformen bergen unterschiedliche Besonderheiten:
LinkedIn, Twitter, Instagram, Facebook

The screenshot displays the Hootsuite Publisher interface for a week starting on June 5, 2017. The interface is organized into a grid with columns for each day (Mon 5/6, Tue 6/6, Wed 7/6, Thu 8/6, Fri 9/6, Sat 10/6, Sun 11/6) and rows for different times of the day (10 AM, 11 AM, 12 PM, 1 PM). The top bar shows the Hootsuite Publisher logo, a 'New Post' button, and a user profile icon. The left sidebar contains icons for various social media platforms. The main grid shows a mix of posts, some with images and text, and some with video thumbnails. For example, on Monday 5/6 at 10 AM, there is a post from NATGEO.COM. On Tuesday 6/6 at 11:10 AM, there is a post from the US Dept of Interior with a placeholder for an image. On Wednesday 7/6 at 11 AM, there are posts from the US Dept of Interior and Yosemite National. On Thursday 8/6 at 11 AM, there are posts from the US Dept of Interior and Yosemite National. On Friday 9/6 at 11:05 AM, there is a 'Grouped Post (5)' from Yosemite National. On Saturday 10/6 at 11:05 AM, there is a post from Yosemite National. On Sunday 11/6 at 11:10 AM, there is a post from the US Dept of Interior. The interface also shows a '+' icon in the 12 PM slot on Thursday 8/6, indicating a new post can be added.



Content: mit Nutzwert oder emotional



Content: Information & Entertainment

SIX
17,971 followers
1w • Edited

Watch SIX CEO **Jos Dijsselhof** speaking about what to expect in the next months.

CNNMoney Switzerland
10,069 followers
1w

+ Follow

The loss of the stock market equivalency on July 1 was Brussels' warning signal to Switzerland to get back to the negotiating table. Thus far, though, the effect has been positive, with trading volumes on the SIX up. In the short term, it should remain this way, according to SIX CEO Jos Dijsselhof, who sees positive top-line growth for the second half of the year. Watch here: <http://bit.ly/341wff>



Jos Dijsselhof
CEO, SIX Group

SIX CEO sees further growth - CNNMoney Switzerland
cnnmoney.ch

47

SIX
17,854 followers
1mo • Edited

As one of the sponsors we are very proud that the **Swissloop** pod reached 2nd place in the SpaceX Hyperloop Pod Competition yesterday with a top speed of 252 km/h. Congratulations to the whole team for this great success! ...see more



93 • 1 Comment

SIX
17,854 followers
1w • Edited

From 16 to 18 August, the teams "Six for SIX" and "SIX Express" will take part in the #TORTOUR race, the largest multiday nonstop #ultracycling event in the world and very physically demanding, as in less than 48 hours, our r...see more



139 • 4 Comments



Content:

Employer Branding

SIX
17,971 followers
1mo

The floor is ours! SIX conquers new territory at its headquarters in Zurich: It has turned a heretofore vacant floor into a new #collaboration #workspace. Last week, we had the heretofore #housewarming of our new #innovation #homebase. This venue aims to serve as an inspiration to the employees in all our business units: A large part of the floor space consists of flexible workspaces that are ideal for project groups assembled for the short to medium term. #WeAreSIX

👍❤️🔗 283 · 14 Comments

SIX
17,854 followers
1mo · Edited

Our HR team is on a journey to the agile way of working. If you want to make an impact, join us: <https://six.swiss/2XJJu92> #WeAreSIX #SIXcareers

👍❤️🔗 60 · 3 Comments · 2,487 Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share



EMPLOYEE ADVOCACY

Content Produktion

Content Distribution



UNSERE ZIELE

Erweiterte
Reichweite durch
die Mitarbeiter

Gesteigertes
Vertrauen durch
Empfehlungs-
netzwerk

Aufbau einer
einheitlichen
Stimme und
Nachricht

Erzielen von
erhöhtem
Engagement der
Mitarbeiter



Projekt **Roll-out**

PHASE 1

Social Media Basic

Einladung zur
Teilnahme an einer
Social Media Schulung

PHASE 2

Social Media Professional

Aufnahme von
ausgewählten
Mitarbeitern in das
Programm

PHASE 3

Internes Influencer Programm

Aufnahme von
Fachexperten und
CEOs

PHASE 4

Externes Influencer Programm

Externe Fin-Tech
Influencer,
Cybersecurity Experten



Content konsistent mit einer App teilen

Phase 1

- Schulung für alle interessierten Mitarbeiter
- Vorstellung der Social Media Richtlinien
 - Support durch die “Social Sue”
- Vorteile der Teilnahme am Advocacy Programm

Amplify Amplify

Topics

Topic

Banking Services

Corporate

Exchange Services

Financial Info.

Innovation

Legal & use

Test

Corporate



SIX reports solid operational performance for first half of 2019 #SIXnews
[ow.ly/BOKv101Jebz](https://www.six.ch/ow.ly/BOKv101Jebz)

Published by Hanna Hecht

Edit

Unpost

Corporate



Would you like to find out more about our company life at SIX and get some insights? Follow our Instagram channel: [ow.ly/QFw8101Jbfn](https://www.six.ch/ow.ly/QFw8101Jbfn)

Published by Hanna Hecht

Edit

Unpost



Start mit den Social Media Pro's

Phase 2

- Leaderboard - wer teilt am häufigsten
- Friendly competition innerhalb der Abteilungen
- Einzelaktionen: Preise für Einzel- und Team-Leistungen

Mitglied	# Beiträge
Johanna Buchholz	21
Berlin Gaudel	16
Michaela Giese	15
Veronica Meier	12
Sabina Stauder	12
Annika Kell	11
Katharina Schuchthofer	11
Christa Müller	11
Julia Hölzl	7
Veronica Gaudel	5
Oliver Huber	5
Oliver Hoppert	4
Michaela Gaudel	4
Oliver Huber	4
Angela Hagen	3
Angela Hagen	3
Oliver Gaudel	3
Angela Hagen	3

Mitglied	# Kontakte
Veronica Gaudel	388K
Michaela Giese	313K
Veronica Meier	286K
Sabina Stauder	210K
Katharina Schuchthofer	135K
Christa Müller	97K
Oliver Huber	70K
Oliver Gaudel	61K
Julia Hölzl	46K
Michaela Gaudel	42K
Michaela Gaudel	39K
Oliver Gaudel	39K
Michaela Gaudel	33K
Oliver Huber	18K
Johanna Buchholz	15K



Corporate

6d

Would you like to find out more about our company life at SIX and get some insights? Follow our Instagram channel: [ow.ly/QFw8101Jbfn](https://www.instagram.com/six_switzerland/)



10 Shares

 Share



Corporate



SIX reports solid operational performance for first half of 2019 #SIXnews [ow.ly/BOKv101JebZ](https://www.instagram.com/six_switzerland/)

Published by Hanna Hecht

 Edit

Unpost

Corporate



Would you like to find out more about our company life at SIX and get some insights? Follow our Instagram channel: [ow.ly/QFw8101Jbfn](https://www.instagram.com/six_switzerland/)

Published by Hanna Hecht

 Edit

Unpost

Company News & Industry Trends

- Die App schlägt dem Nutzer Themenfelder vor und rankt auch nach dem beliebtesten Content
- Mitarbeiter können Themen abonnieren



Corporate

5h

SIX CFO Daniel Schmucki shares some personal thoughts on #investing in uncertain times and explains why it is important to adhere to a long-term perspective instead of short-term optimizations: ow.ly/AuuQ101JKjJ



4 Shares

Share

Corporate



SIX reports solid operational performance for first half of 2019 #SIXnews ow.ly/BOKv101JebZ

Published by Hanna Hecht

Edit

Unpost

Corporate



Would you like to find out more about our company life at SIX and get some insights? Follow our Instagram channel: ow.ly/QFw8101Jbfn

Published by Hanna Hecht

Edit

Unpost

Nach der Pilot-Phase: Interne Influencer

Phase 3

- Mitarbeiter positionieren sich als Experten
- Reichweitensteigerung messen
- Einbindung des SIX Managements
 - Daniel Schmucki, CFO auf Instagram



Externes Influencer Programm

Phase 4

- Gemeinsame Amplifikation von gemeinsamen Themen
- IT-Experten / Cybersecurity Experten
- Trend des Jahres Blogbeitrag - bester Blogbeitrag



The screenshot shows the SIX website with a navigation bar at the top containing 'Unternehmen', 'Blog', 'Medien', 'Karriere', and 'Kontakte'. The main headline is '6 Prognosen Schweizer FinTech-Influencer für 2019' under the 'Innovation' category. The article is dated '20. FEB 2019'. A large image of hands holding binoculars is featured below the headline. The text at the bottom of the image reads: 'FinTech transformiert die Finanzbranche und FinTech-Disruptoren geben vielen'. On the right side, there is contact information for SIX (+41 58 399 2111) and social media sharing options.



Herausforderungen

4 Wochen keine Aktivität

→ Reminder

8 Wochen keine Aktivität

→ Entzug der Lizenz

MITARBEITER BEI DER STANGE HALTEN

- Regelmäßige Schulungen
- Adoption Rate
- Relevanten Content identifizieren
- Sentiment-Analyse (Trust-Wert messen)



Vertrauen in die Marke **stärken**

- Vor Start des Programms: **Framework prüfen** (Sicherheit, Rechtlicher Rahmen, Ressourcen)
- **Die Einbindung aller Stakeholder** (insbesondere Rechtsabteilungen, HR, IT und Support) bereits vor Projektstart
- **Die Unterstützung des Programms durch das Management** und sein beispielhaftes Social Media-Engagement.
- **Fokussierung**
- **Langer Atem & Konsistenz**
- **Durch die Einbindung der Mitarbeiter kann bereits ein kleines Team (1 Social Media Manager) eine hohe Reichweite erzielen.**



DANKE!
FRAGEN?

Kontaktieren Sie uns!

Dr. Matthias Göllner, Hootsuite
matthias.gollner@hootsuite.com
[linkedin.com/in/matthiasgoellner/](https://www.linkedin.com/in/matthiasgoellner/)

Claudia Holfert, SIX
claudia.holfert@six-group.com

