

## Internetwacht

Joachim Weifels  
Bismarckstr. 64  
47057 Duisburg



Telefon: +49(0)203 3460127  
E-Mail: [info@internetwacht.de](mailto:info@internetwacht.de)  
Steuernummer: 109/2643/0811

### Prüfung der Suchmaschinenvita elementar für Unternehmen

Das Internet ist für viele Unternehmen wichtiger Umsatzgarant und Visitenkarte zugleich. Oft wird vor dem Ankauf neuer Haushaltsgeräte, ganzer Küchen oder Kraftfahrzeuge der Anbieter „durchleuchtet“. Der Kunde verspricht sich, Informationen durch andere Kunden zum Verhalten bei Umtausch oder Reklamation bzw. weitere Daten zum Leumund des Unternehmens zu erhalten. Eine weitere wichtige Frage: Wie lange besteht die Firma schon? Daher sollte das Unternehmen seine Vita im Internet regelmäßig prüfen. Solche Suchmaschinenscans sind einfach durchzuführen: Geben Sie den Namen Ihres Unternehmens in die Suchmaschine ein und sehen Sie sich die Ergebnislisten an. Je größer und aktiver das Unternehmen, umso mehr Aufwand. Berücksichtigen Sie das, und nehmen Sie sich die entsprechende Zeit.

#### Ergebnisse ermitteln

Sind in spezifischen Kundenforen negative Beiträge zu einem oder mehreren Produkten zu ermitteln? Wird gar die Reaktionszeit thematisiert? Dauern den Kunden die Lieferzeiten zu lange, obwohl man immer wieder darauf hinweist, von Großhändlern abhängig zu sein? Solche und ähnliche Äußerungen sollte man keinesfalls unbeachtet lassen. Hier ist ratsam, eine mehrstufige Vorgehensweise zu überdenken.

#### Sofortmaßnahme

Man sollte versuchen, die Angelegenheit aufzuklären, etwa durch die Erstellung eines eigenen Accounts im besagten Forum und die Beteiligung an der Diskussion. Dabei gilt: Auf keinen Fall beleidigende oder emotionale Beiträge verfassen. Präsentieren Sie sich und Ihr Unternehmen souverän und sachlich, und versuchen Sie, die an der Diskussion Beteiligten zu überzeugen. Geben Sie sich als Mitarbeiter des Unternehmens zu erkennen, aber verwenden Sie keinen Forennamen, der im Kontext zu Ihrem Unternehmen steht.

#### Strategische Ausrichtung

Behalten Sie das Forum im Auge, und wenn etwas Zeit vergangen ist, bitten Sie den oder die Betreiber, die Beiträge zu löschen. Argumentieren Sie damit, dass Sie, falls erneute Schwierigkeiten auftreten, jederzeit wieder für eine sachliche Aufklärung zur Verfügung stehen.

Weitere mögliche Maßnahmen: Bieten Sie Ihren Kunden selbst Kontaktmöglichkeiten, wie eine Hotline oder ein Supportforum. Reagieren Sie angemessen und schnell, wenn Kunden sich dort äußern.

#### Bewertungsportale

Oft werden Produkte oder Unternehmen in vielen Portalen bewertet, diese Bewertungen erfolgen in der Regel unzensuriert, und viele Unternehmer prüfen solche Aussagen nicht. Auch hier empfiehlt sich, regelmäßig nach solchen Bewertungen zu Ihrem Unternehmen zu suchen. Diese Portale haben für Suchmaschinenergebnislisten eine sehr hohe Bedeutung, so dass Sie meist schon auf der ersten oder zweiten Seite Ihrer Suchmaschine fündig werden dürften, wenn Sie den Namen ihres Unternehmens in den Suchmaschinenschlitz eingeben. Wenn diese Bewertungen das Image Ihres Unternehmens stören, bitten Sie die Betreiber um Löschung. In den meisten Fällen wird Ihr Wunsch ohne weitere Nachfrage zu erfüllen sein. Die Ergebnisse finden sich noch eine Weile in den Suchmaschinen, da diese die Neuerungen

## Internetwacht

Joachim Weifels  
Bismarckstr. 64  
47057 Duisburg



Telefon: +49(0)203 3460127  
E-Mail: [info@internetwacht.de](mailto:info@internetwacht.de)  
Steuernummer: 109/2643/0811

erst auf ihren Festplatten speichern müssen, danach sind die Ergebnisse dann dauerhaft verschwunden. Voraussetzung ist, dass sie allerdings wirklich gelöscht worden sind.

### Verwechslung mit anderen Unternehmen

Sollten Sie feststellen, dass ein Unternehmen ähnlichen Namens im Internet diffamiert wird, muss auch in diesem Fall gehandelt werden. Denn wenn Verwechslungsgefahr mit dem in Rede stehenden Konkurrenten besteht, kann sich dies auch auf Ihr Unternehmen auswirken. Daher bitten Sie den Betreiber entsprechender Foren, deutlich die Unterschiede zwischen Ihrem und dem dort benannten Unternehmen herauszustellen oder diese Forenbeiträge ganz zu löschen.

### Die eigenen Mitarbeiter im Internet

Oft sind Beschäftigte in Sozialen Netzwerken oder Foren aktiv. Sollten sich in Suchmaschinen Hinweise finden, dass diese erwähnen, bei Ihnen in Beschäftigung zu stehen, ist dies erst einmal ein gutes Zeichen. Denn diese Mitarbeiter zeigen, dass Sie gerne bei Ihnen beschäftigt sind. Spionieren Sie ihnen nicht nach, sondern werden Sie nur in Ausnahmefällen tätig, etwa, wenn Ihre Beschäftigten sich in dubiosen Foren zu eher merkwürdigen Themen äußern, oder wenn sie deutlich eine andere berufliche Stellung suchen. Auch dann sprechen Sie die Mitarbeiter bitte eher vorsichtig an: Vermeiden Sie den Eindruck, ihnen „hinterherzuschneffeln“. Sagen Sie, was Sie gefunden haben, und erklären Sie, dass Sie regelmäßig Ihr Unternehmen im World Wide Web betrachten. Bitten Sie Ihre Mitarbeiter im Zweifelsfall, den Kontext zum Unternehmen zu löschen.

### Auswertungen prüfen

Prüfen Sie zudem regelmäßig die Auswertungen ihrer Logfiles des Servers. Sind die Besucherzahlen Ihrer Website konstant? Welche Suchbegriffe werden verwendet? Sind in der letzten Zeit merkwürdige Begriffe zu finden? Von welchen Seiten kommen die Besucher?

### Dokumentation der Suchmaschinenvita

Zeichnen Sie die Ergebnisse der Prüfung Ihrer Suchmaschinenvita auf. Erstellen Sie sogenannte Screenshots vom Bildschirm, und achten Sie darauf, zu Forenbeiträgen auch den Namen und die Uhrzeit des Eintrags aufzunehmen. Notieren Sie sich die genauen Links, die zu den Ergebnissen führen, die Sie gerne gelöscht hätten. Ermitteln Sie die Inhaber der Foren mittels Diensten wie Denic.de, und senden Sie Ihr Bildmaterial mit, wenn Sie um Löschung der Beiträge bitten.