

Westfälische Wilhelms- Universität Münster  
Germanistisches Institut  
Abteilung Neuere deutsche Literatur

---

**Arbeitsbericht aus der PR-Agentur Cyrano Kommunikation GmbH  
als Social Media Monitorerin**

Bericht für das  
„Zusatzmodul Praxis“

Leitung: Dr. Jürgen Gunia

vorgelegt von:

Luisa Gebhardt

Münster, den 06.09.2018

Von März 2016 bis Oktober 2017 arbeitete ich als studentische Hilfskraft bei der Werbe- und PR-Agentur Cyrano Kommunikation GmbH in Münster. Die Agentur bietet unterschiedliche Leistungen an: Über Krisenkommunikation, Kampagnen, Veränderungskommunikation bis hin zur politischen Kommunikation. Dabei ist sie in unterschiedlichen Branchen tätig, wie z.B. Lebensmittel, Healthcare, Dienstleistungen oder IT & Finanzen.

Mein Arbeitsplatz war im Erdgeschoss im Eingangsbereich. Von dort aus war ich hauptsächlich für das Social Media Monitoring, aber auch Empfangstätigkeiten zuständig. Während meiner dortigen Nebentätigkeit wurde zusätzlich zum Standort in Münster ein weiterer in München eröffnet. Ebenfalls wurde in dieser Zeit in Münster umgebaut und das Büro der Agentur auf ein weiteres Stockwerk ausgeweitet. Bei meinem Austritt aus der Agentur im Oktober 2017 arbeiteten an beiden Standorten insgesamt ca. 60 Personen.

Eine Kommilitonin vermittelte mir diese studentische Nebentätigkeit. Sie studierte mit mir zusammen Germanistik an der Westfälischen-Wilhelms Universität in Münster. Sie arbeitete schon mehrere Monate in der Agentur und berichtete mir, dass sie Unterstützung beim Social Media Monitoring benötigen würden und empfahl mich bei dem Verantwortlichen. Da sie sehr anschaulich von dieser Tätigkeit sprach, die Kollegen und die Arbeit nur empfehlen konnte, bewarb ich mich. Ich finde PR-Agenturen sehr spannend und fand die Vorstellung, in einer zu arbeiten, aufregend und auch das Tätigkeitsfeld meiner Kommilitonin sprach mich an, da ich eine Affinität zu Social Media Themen habe.

Ich wurde zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, welches ich mit dem Social Media Verantwortlichen und einer Volontärin der Agentur führte. Während des Gesprächs beschrieb ich meine bisherigen Tätigkeiten und warum ich für diesen Job qualifiziert wäre. Weiterhin wurde mir die Arbeit erklärt, näheres zu Einsatzzeiten erläutert und welche Vorteile das Arbeiten in der Agentur hätte, z.B. kostenlose Getränke. Einige Tage später erhielt ich die Zusage für diese studentische Nebentätigkeit per E-Mail.

Während meiner Einarbeitungsphase, die insgesamt vier Wochen dauerte, schaute ich meinen Kolleginnen und Kollegen, ebenfalls alles Studierende, über die Schulter und sie erklärten mir, was sie machen. Ich arbeitete durchschnittlich 40-50 Stunden im Monat, also ungefähr zwölf Stunden die Woche. Die Tätigkeit war in drei Schichten unterteilt, die jeweils vier, fünf und sieben Stunden lang waren. Der Arbeitsplan wurde mehrere Wochen im Voraus erstellt. So gaben wir, in Abstimmung mit unseren Stundenplänen, an, wann wir arbeiten könnten und der für uns zuständige Volontär fertigte den Arbeitsplan an. Diese Nebentätigkeit beinhaltete auch Arbeitszeiten am Wochenende, diese Schichten wurden jedoch fair unter allen Monitoren aufgeteilt, sodass jeder nur maximal einmal an einem Wochenende pro Monat arbeiten musste. Ebenso konnte man diese Schicht von zu Hause erledigen und musste nicht in die Agentur.

Die Schichten unterschieden sich in ihren Aufgaben nur geringfügig voneinander. Zwei Schichten fingen um 6.30 Uhr an, die dritte um 13.00 Uhr. Für die beiden Schichten am Morgen wurden Pressespiegel erstellt und ein Social Media Monitoring durchgeführt, in der Nachmittagsschicht erfolgte nur das Monitoring, welches allgemein als Vorarbeit für den nächsten Vormittag angesehen wurde.

Die beiden Schichten am Vormittag starteten zunächst gleich: Ich sah die Excel-Datei mit der

Vorarbeit des Vortages durch, um zu gucken, was gefunden wurde. Dann öffnete ich die unterschiedlichen Lesezeichen, die ich in meinem Webbrowser gespeichert hatte. Die Lesezeichen waren nach Kunden und nach Themen geordnet. Für jeden Kunden durchsuchte ich zwischen fünf und zehn verschiedene Themenschwerpunkte, jeweils zwischen zehn und zwanzig Stichwörter. Ich öffnete für einen Kunden zunächst die Links zu einem Themenschwerpunkt. Diese Internetseiten waren meistens Google-Suchen, bei denen mithilfe von Voreinstellungen nach bestimmten Begriffen gesucht wurde. Dadurch konnte herausgefiltert werden, was in den Online-Medien in den letzten 24 Stunden erschienen ist. Da wir dieses Monitoring z.B. für Pharmaunternehmen machten, wurde geprüft, ob es zu den Wirkstoffen, Produkten oder auch Konkurrenzunternehmen neue Informationen gab. Gab es diese, speicherte ich den Fund mit Überschrift des Artikels, des Mediums, in dem der Artikel erschienen ist und dem passenden Link in der Excel-Datei. Ich erstellte außerdem eine PDF vom Artikel, die für den Pressespiegel wichtig war. War die Suche in den Online-Medien beendet, suchte ich in der sogenannten PMG-Box nach Artikeln. In dieser standen mir alle Printversionen von deutschen Zeitungen zur Verfügung. Erschien in dieser ein Artikel als sinnvoll, kaufte ich ihn und lud ihn als PDF herunter. Diesen Fund notierte ich ebenfalls in der Excel-Datei. Dieses Monitoring dauerte je nach Kunde zwischen 30 Minuten und einer Stunde.

Die PDF-Dateien mussten, je nach Kunde, noch bearbeitet werden. Ich entfernte, je nach Kunde, z.B. Werbung, vergrößerte oder verkleinerte die Schrift, fügte Verlinkungen ein und vieles mehr.

Hatte ich die Suche sowie die Notierung aller relevanten Daten und die Erstellung der PDFs beendet, so verarbeite ich die PDFs zu einem Pressespiegel. Dazu wurden die PDFs in einem weiteren Tool der PMG-Box eingespeist. Dort konnten die PDFs hochgeladen, Überschriften gegeben und Themen vergeben werden. Das Tool erstellte automatisch ein Inhaltsverzeichnis. Bei manchen Kunden war das Erstellen der PDFs jedoch nicht nötig, dort wurde der Artikel in ein Word-Dokument kopiert, Titel und Datum manuell sowie dem Dokument ein bestimmtes Layout gegeben. Danach wurde das Word-Dokument als PDF abgespeichert.

In jedem Fall habe ich das fertige Produkt, den Pressespiegel, per E-Mail an den zuständigen Redakteur der Agentur geschickt und dieser überprüfte, ob die Inhalte für den Kunden relevant waren. Gab es Änderungswünsche, so kam eine Antwort via E-Mail mit der Bitte um Änderung. Wenn der Redakteur am Ende mit dem Ergebnis zufrieden war, so wurde der Pressespiegel an den Kunden versendet.

Weiterhin habe ich für einzelne Kunden unterschiedliche Social Media Kanäle überprüft, ob deren Produkte, Konkurrenten, etc. dort erwähnt wurden. Diese Suchen erfolgten ebenfalls über gespeicherte Lesezeichen mit verschiedenen Themen- und Stichwortsuchen. Dabei habe ich Tools wie Hootsuite oder Social Searcher durchsucht. Diese beiden Tools geben an, ob auf Twitter, Facebook oder einer anderen Social Media Plattform etwas zu einem bestimmten Begriff erschienen ist. Bei dieser Suche habe ich den Post als Screenshot aufgenommen, in eine Word-Datei eingefügt und zusammen mit dem Link abgespeichert. Diese Word-Datei wurde dann ebenfalls an den zuständigen Redakteur geschickt.

Bei der Nachmittagsschicht habe ich die Lesezeichen noch einmal untersucht, ob sich für die einzelnen Themen- und Stichwortsuchen weitere Treffer ergaben. Diese habe ich dann in der

Excel-Datei abgespeichert und schon einmal PDFs erstellt und bearbeitet. Weiterhin gab es zu Anfang meiner Tätigkeit noch einen größeren Kunden in der Nachmittagsschicht, bei dem die Online-Suche auch nach Lesezeichen erfolgte, die Funde jedoch nicht als PDF gespeichert, sondern nur die Links zu den Artikeln nach Wichtigkeit abgespeichert wurden. Dafür wurde ein Online-System verwendet, was ein Programmierer meines Arbeitgebers geschrieben hatte. Dort gab es ein Ampelsystem, welches anzeigte, wie wichtig diese Information für das Unternehmen war. Generell war es gut, dass das Unternehmen überhaupt in den Medien auftauchte.

Während der Zeit, in der ich in der Agentur arbeitete, gab es einige Veränderungen bei den Kunden, es kamen neue hinzu und andere fielen weg. Dadurch entstanden insbesondere in der Nachmittagsschicht neue Aufgaben, die bearbeitet wurden. So wurde am Beginn jedes Monats für einen Kunden eine Evaluation über dessen Facebook-Aktivitäten geführt. Dabei wurde überprüft, ob der Kunde den von der Agentur vorgeschlagenen Content umgesetzt hatte. Der Kunde ist eine deutsche Vereinigung mehrerer Unternehmen, die alle den gleichen Zweck verfolgen und aus diesem Grund alle den gleichen Content verwenden konnten, somit wurden viele Facebook-Unternehmensseiten untersucht. Diese Evaluation war hinsichtlich der Reichweite des Contents, der Optimierung und auch der Rechnungsstellung wichtig. Dies wurde immer rückwirkend am Anfang eines Monats für die vorherigen Monate überprüft. Dabei musste geguckt werden, ob der Inhalt nur vom Sinn her oder der gesamte vorgefertigte Post übernommen wurde. Während der Evaluation war die Excel-Datei mit dem Content geöffnet sowie eine weitere, in der notiert wurde, ob etwas übernommen wurde. Weiterhin war die Facebookseite des jeweiligen Unternehmens geöffnet.

Hinzukamen zu beiden Schichten die Empfangstätigkeiten, da mein Platz im Erdgeschoss direkt gegenüber der Eingangstür war. Ebenso bedienten meine Kollegen und ich das Telefon, nahmen Post an oder deckten auf Wunsch der Redakteure die Konferenzräume ein.

Ungefähr alle zwei bis drei Monate hatten wir eine Monitorer-Runde mit dem Social Media Verantwortlichen aus der Agentur sowie dem jeweiligen Volontär, der für uns zuständig war. Darin wurden z.B. Probleme angesprochen und uns Feedback gegeben, ob wir zu schnell, langsam oder ungenau arbeiteten. Wir Monitorer äußerten in diesen Runden Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge unserer Arbeitsabläufe. So kam es z.B., dass die Schichten teilweise erst später anfangen, weil sich die Arbeitsmenge verringert hatte. So wurde herausgefunden, dass es z.B. lohnender sei, für einen Kunden, für den relativ viel Content bereitgestellt werden sollte, mehrere Suchen am Tag durchzuführen. Weiterhin sollte z.B. schon vor der Anfertigung des Pressespiegels die Sammlung aller Artikel an den jeweiligen Redakteur gegeben werden, damit dieser die Reihenfolge der Artikel festlegen konnte. Normalerweise legten wir Monitorer die Reihenfolge fest und mussten diese ggf. verändern, was Zeit kostete.

Aus dieser Zeit in der PR-Agentur habe ich mitgenommen, wie wichtig die Nachrichten, die über Unternehmen verbreitet werden, und natürlich auch deren Social Media Auftritte sind. Die Zeit in der Agentur war für mich lehrreich, auch hinsichtlich verschiedener Recherchemethoden und Bedienung von MS Office sowie von verschiedenen anderen Programmen. Ich kann mir sehr gut vorstellen, im PR-Bereich zu arbeiten, da die Öffentlichkeitsarbeit sehr vielfältig ist und nicht nur Texte verfasst werden, sondern auch Events organisiert, Flyer ge-

druckt oder Videos erstellt werden müssen. Die Bandbreite ist einfach sehr interessant. Am Ende meiner Tätigkeit wurde mir von einem der Redakteure vorgeschlagen, dort auch ein Praktikum zu absolvieren, was ich tat. Momentan überlege ich, mich dort für ein Volontariat zu bewerben.

Generell herrschte in der Agentur ein freundschaftlicher Umgang miteinander, auch zwischen den Redakteuren und den studentischen Hilfskräften. Von dem einen oder anderen Redakteur gab es ab und zu Feedback und sie sagten einem, dass man als Monitorer bzw. wir als Monitorer einen guten Job machten. Ebenso haben uns unsere Chefs mit Respekt behandelt und sich für uns eingesetzt und dies auch von den anderen Kollegen gefordert.

Während meiner dortigen Zeit studierte ich und muss sagen, dass sich beides problemlos miteinander vereinbaren ließ. Zehn Stunden Aufwand pro Woche waren gar kein Problem, zudem war es sehr praktisch, dass ich schon relativ früh mit dem Arbeiten anfang und so zur Mittagszeit fertig war. Dies bedeutete, dass ich danach noch einen Unikurs besuchen oder in der Bibliothek z.B. an einer Hausarbeit weiterschreiben konnte. Auch konnte ich während dieser Zeit Fachwissen aus dem Studium dahingehend einbringen, dass mir meine Rechtsschreibkenntnisse teilweise weitergeholfen haben, wenn Texte zu überprüfen waren.

Meine vorherigen Erwartungen an diesen studentischen Job haben sich erfüllt. Es war eine angenehme Zeit in einem ebenfalls angenehmen Team und ich habe eine Menge gelernt. Weiterhin habe ich den Alltag einer Agentur mitbekommen, dadurch dass die Konferenzräume, die regelmäßig benutzt wurden, auf meiner Arbeitsetage lagen und ich immer mitbekam, warum diese gerade aufgesucht wurden und auch die Kollegen Auskunft gegeben haben.

## **Eigenständigkeitserklärung**

Ich versichere, dass ich die Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Sämtliche wörtlichen oder sinngemäßen Übernahmen und Zitate sind kenntlich gemacht und nachgewiesen.

Ferner versichere ich, dass das Thema dieser Arbeit nicht identisch ist mit dem Thema einer von mir bereits für eine andere Prüfung eingereichten Arbeit.

Ich erkläre weiterhin, dass ich die Arbeit nicht bereits an einer anderen Hochschule als Prüfungsleistung eingereicht habe.

---

Datum, Unterschrift