Leiðbeiningar með námsefni

|  |  |
| --- | --- |
| **Titill** | **Hvernig á að nota stafræn samskipti til að efla rekstur** |
| **Lykilorð (meta tag)** | **Stafræn samskipti, samfélagsmiðlar, Facebook for business, Instagram for business, LinkedIn for business, WhatsApp for business** |
| **Höfundur** | **IWS** |
| **Tungumál** | **Íslenska** |
| **Markmið / hæfniviðmið** | |
| * **Læra undirstöðuatriðin í félagslegri tengslamyndun fyrirtækja.** * **Þekkja vinsælustu samfélagsmiðla fyrirtækja og hvernig á að nota þá.** | |
| **Viðfangsefni** | |
| |  |  | | --- | --- | | **1. Stafræn samskipti** | **X** | | **2. Efnisgerð á netinu** |  | | **3. Netorðspor** |  | | **4. Virkni fylgjenda** |  | | **5. Öryggi og gagnavernd** |  | | **6. Sköpun og gagnrýnin hugsun á tímum stafrænnar tækni** |  | | **7. Höfundaréttur og lögfræðilegir þættir** |  | | **8. Forritun og grunnkynning á tölvutækni** |  | | **9. Siðareglur á netinu** |  | | **10. Að greina og mæta ógnunum á netinu** |  | | |
| **Lýsing** | |
| **Í þessum kafla munum við fræðast um hvernig fumkvöðlar geta nýtt sér kosti samfélagsmiðla sem sérsniðnir eru að fyrirtækjum. Einnig munum við læra hvernig á að taka fyrstu skrefin í notkun helstu samfélagsmiðla fyrir fyrirtæki.** | |
| **Efni** | |
| 1. **Hvernig á að nota stafræn samskipti til að efla rekstur**    1. **Stafræn samskipti í atvinnulífinu**       1. **Samfélagsmiðlar fyrirtækja**   **Notkun samfélagsmiðla, sérstaklega í smáforritum í símum fer ört vaxandi, hjá öllum aldurshópum, kynjum og þjóðernum.**  **Samfélagsmiðlar fyrirtækja hafa skapað ný tækifæri fyrir lítil- og meðalstór fyrirtæki..**  **1.2 Kostir samfélagsmiðla fyrir lítil- og meðalstór fyrirtæki**  **Betri samskipti innan- og utanhúss.** **Fyrir utan tölvupóst eru samfélagsmiðlar, WhatsApp og mörg önnur samskiptaforrit mjög mikilvæg verkfæri fyrir fyrirtæki.**  **Einfaldar stjórnun.** **Notkun upplýsinga- og fjarskiptatækni auk samfélagsmiðla getur verið tímasparandi og auðveldað verkferla. Undirbúningur, stjórnun, skipulagning og yfirsýn er auðveldari, fljótlegri og skilvirkari þegar réttu verkfærunum er beitt.**  **Ánægðir viðskiptavinir** **Ýmis stjórnunartæki geta veitt okkur betri upplýsingar um viðskiptavini, kauphegðun þeirra, hvað þeim líkar, þarfir og langanir. Þau gera okkur kleift að hanna áætlanir sérstaklega miðaðar að því að uppfylla þarfir viðskiptavina.**   **Vöxtur** **Upplýsinga- og fjarskiptatækni ásamt samfélagsmiðlum eru verkfæri sem aðstoða við að yfirstíga tæknilegar, efnislegar og staðbundnar hindranir til að styðja við vöxt og þróun fyrirtækja, einkum á fyrstu stigum.**  **Betri ímynd vörumerkis fyrir fyrirtækið.** **Upplýsinga- og fjarskiptatækni ásamt samfélagsmiðlum fyrirtækja stuðla að nútímalegri og nýstárlegri ímynd fyrirtækis, og gerir fyrirtækið skilvirkara og samkeppnishæfara.**  **1.3 Helstu verkfæri**  **1.3.1 Facebook for business**  **Facebook for business er ókeypis síða sem frumkvöðlar og aðrir geta búið til á Facebook til að auka starfænan sýnileika sinn.**  **Hvernig á að búa til Facebook síðu fyrir fyrirtæki:**  **Fyrsta skefið er að ganga úr skugga um að þú sért að búa til síðu en ekki prófíl. Facebook síður eru opin vettvangur þar sem þjóðþekkt fólk og fyrirtæki geta tengst vinum sínum og fylgjendum en venjulegur persónulegur Facebook prófíll er sérstaklega hannaður til að deila persónulegum upplýsingum).**  **Til þess að búa til Facebook síðu fyrir fyrirtæki verður þú að eiga persónulegan prófíl og fylgja svo leiðbeiningum sem útskýra ferlið skref fyrir skref.**  **Nafn fyrirtækis og lýsing:**  **Annað hvort gefur þú síðunni sama nafn og er á fyrirtækinu þínu, eða þá annað nafn sem líklegt er að fólk leiti eftir þegar því vantar þjónustuna sem fyrirtækið þitt býður upp á.**  **Prófíl- og forsíðumynd.**  **Veljið myndir sem lýsa fyrirtækinu vel. Hægt er að nota lógóið sem prófíl mynd. Í forsíðumynd er gott að nota mynd af t.d. vinnustaðnum, vörum/afurðum eða heimasíðunni.**  **Notið About/Um dálkinn til að segja fólki fyrir hvað fyrirtækið stendur og hvað það gerir.**  **Mikilvægt er að hafa prófíl- og forsíðumyndir í réttri stærð þegar þeim er hlaðið inn á Facebook.**  **Prófíl myndin:**   * **Birtist sem 170x170 pixlar á síðunni þinni í tölvum, 128x128 pixlar á snjallsímum og 36x36 pixlar á flestum eldri símum.**   **Forsíðumyndin:**   * **Birtist sem 820x312 pixlar á síðunni þinni í tölvum og 640x360 pixlar í snjallsímum.** * **Verður að vera að lágmarki 400pixla breið og 150 pixla há.** * **Fljótlegast að hlaða myndum inn sem eru á sRGB JPG sniði og eru 851x315 pixlar og ekki stærri en 100 kílóbæt.**   **Prófíl- eða forsíðumyndir sem innihalda lógó eða texta er best að hlaða upp sem PNG skrám.**  **Það sem þú vilt að fólk geri**  **Efst á síðunni þinni getur þú sett inn aðgerðarmöguleika fyrir þá sem skoða síðuna, eins og t.d. að beina þeim á heimasíðuna þína eða hringja í verslun. Þetta er einfalt að stilla.**  **Setja efni á undirsíður.**   * **Heim: Þetta er það fyrsta sem fólk sér þegar það heimsækir síðuna þína.** * **Um: Hérna eru settar inn upplýsingar eins og heimilisfang, upplýsingar um starfsemina, hvernig er hægt að hafa samband, opnunartíma og slóð á heimasíðuna.** * **Samfélagið: Þarna birtast innlegg, myndir og myndbönd frá viðskiptavinum.** * **Viðburðir: Hægt er að búa til viðburðarsíðu til að auglýsa þá viðburði sem framundan eru. Þegar þú býrð til viðburð á Facebook getur þú boðið fólki á viðburðinn og deilt ákveðnum upplýsingum um hann.** * **Upplýsingar og auglýsingar: Þessi undirsíða er hönnuð til að auka gagnsæi á síðunni þinni. Hún sýnir fylgjendum þínum allar Facebook auglýsingar sem þú ert að nota hverju sinni.** * **Tilboð: Hér er hægt að bjóða upp á afslátt eða sérstök tilboð.** * **Innlegg: Hér birtast öll innlegg, allar mynda og uppfærslur á tímalínunni þinni.** * **Umsagnir: Viðskiptavinir geta sett inn umsagnir og tekið fram ef þeir vilja mæla með fyrirtækinu.** * **Þjónusta: Hér er hægt að lýsa þeirri þjónustu sem boðið er uppá og kostum hennar. Einnig er hægt að setja inn myndir, lýsingar og verðskrá.** * **Myndir: Hér er hægt að skoða allar þær myndir sem hafa birst á tímalínunni.** * **Verslun: Hægt er að setja inn allt vöruúrvalið hér og þá geta viðskiptavinir verslað beint af fyrirtækinu í gegnum Facebook síðuna. Söluvirðið er svo millifært inn á bankareikninginn þinn.**   **1.3.2 Instagram for business**  **Instagram er einn af vinsælustu samfélagsmiðlum í heimi, með nærri 112,5 milljón notendur árið 2020. Instagram er mjög sjónrænn, ljósmyndamiðaður samfélagsmiðill sem býður upp á verkfæri fyrir fyrirtæki til markaðssetningar.**  **Hvernig á að búa til Instagram for business**   * **Hlaða niður Instagram appinu fyrir** [**iOS**](https://apps.apple.com/us/app/instagram/id389801252)**,** [**Android**](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.instagram.android&hl=en_US&gl=US) **or** [**Windows**](https://www.microsoft.com/en-us/p/instagram/9nblggh5l9xt)**.** * **Smelltu á Skrá inn/Sign up** * **Skráðu inn tölvupóstfanginu. Best að nota vinnupóstfang. Einnig er hægt að skrá sig inn með Facebook for business aðgangi.** * **Veldu notendanafn og lykilorð.**   **Núna ertu komin með persónulegan Instagram reikning sem er svo hægt að breyta í Instagram fyrir fyrirtæki.**  **Hvernig á að breyta persónulegum Instagram reikningi yfir í Instagram for business:** **1. Smelltu á línurnar þrjár uppi í hægra horninu**  **2. Smelltu á Settings/Stillingar**  **3. Smelltu á Account/Reikningur**  **4. Smelltu á Switch to Professional Account**  **5. Veldu Creator eða Business**  **6. Veldu það sem við á**  **7. Farðu yfir tengiliðaupplýsingar**  **Hvernig á að nota Instagram for business.**   * **Best er að nota aðeins hágæða myndir, gefa sér tíma í að taka góða mynd og vinna hana svo vel.** * **Hægt að nýta ókeypis myndvinnsluforrit og smáforrit til vinna og setja filtera á myndir:**   [**VSCO: Photo & Video Editor**](https://apps.apple.com/us/app/vsco/id588013838)  [**Snapseed**](https://apps.apple.com/us/app/snapseed/id439438619)  [**Photoshop Express Photo Editor**](https://apps.apple.com/us/app/adobe-photoshop-express/id331975235)  [**A Color Story**](https://apps.apple.com/us/app/a-color-story/id1015059175)  [**Adobe Lightroom: Photo Editor**](https://apps.apple.com/us/app/adobe-lightroom-cc/id878783582)   * **Instagram Stories/Sögur. Þar er hægt að hlaða upp myndböndum, myndum, texta og tónlist. Einnig er hægt að bæta við staðsetningu þinni, myllumerkjum ofl.** * **Streyma í beinni. Með því að fara í “live” getur þú sýnt viðskiptavinum hvernig starfsemin fer fram bakvið tjöldin, sýnt nýjar vörur og framleiðsluferlið og svarað spurningum frá viðskiptavinum í beinni.** * **Náðu til og virkjaðu fylgjendur þína. Til þess að líka við mynd er hægt að tvísmella á hana eða ýta á hjartað undir myndinni. Settu umsagnir við myndir og merktu (taggaðu) fylgjendur í umsögnum með því að nota @ hnappinn á undan nafninu þeirra.** * **Notaðu myllumerki (hashtag#) til að aðstoða notendur við að finna efni á Instagram. Sniðugt að skoða hvaða myllumerki önnur fyrirtæki í þinni starfsgrein eru að nota til að sjá hvað virkar.**   **1.3.3 LinkedIn for business**  **LinkedIn er vinsælasti samfélagsmiðillinn þegar kemur að viðskiptatengslamyndun á netinu.**  **LinkedIn for business aðstoðar fyrirtæki við að finna og ráða hæfileikafólk í sínu fagi.**  **Hægt að búa til og deila efni sem á erindi við fylgjendur.**  **Hægt að búa til kynningarsíðu til að kynna þínar vörur og vörumerki.**  **Hvernig á að búa til fyrirtækjasíðu í 3 skrefum:**  **Fyrsta skref. Veldu réttan flokk fyrir fyrirtækið.**  **Annað skref. Bættu við upplýsingum um fyrirtækið.**  **Þriðja skref. Settu inn lógóið þitt. Stærðin á að vera 300x300 pixlar og annað hvort JPG eða PNG skrá.**  **Nokkur góð ráð þegar kemur að LinkedIn síðu**  **Fáðu fylgjendur** **Settu inn myndbönd og myndir.** **Settu inn viðeigandi efni** **Búðu til LinkedIn kynningarsíðu**  **1.3.4 WhatsApp fyrir fyrirtæki**  **The WhatsApp fyrir fyrirtæki appið var búið til með eigendur lítilla fyrirtækja í huga. Þetta ókeypis app býður upp á þann möguleika að fyrirtæki geti átt samskipti við viðskiptavini sína á auðveldan hátt, bæði með sjálfvirkum svörum eða með því að svara skilaboðum á fljótlegan hátt.**  **Prófaðu WhatsApp for business**  **Fyrsta skref er að hlaða niður appinu.**  **Fylgdu svo leiðbeiningunum til að skrá inn símanúmerið þitt.**  **iOS:** [**https://apps.apple.com/app/whatsapp-business/id1386412985**](https://apps.apple.com/app/whatsapp-business/id1386412985)  **Android:** [**https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b**](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b)   1. **Skráðu þig inn í “Business Manager” og ýttu á “Business settings” uppi í hægra horninu.** 2. **Fyrir neðan “Accounts”, ýttu á “WhatsApp accounts” og ýttu á “Add”.** 3. **Á “Create WhatsApp account” síðunni, settu inn nafnið á fyrirtækinu undir “Account name”.** 4. **Í “Messaging for” boxinu eru tveir möguleikar:**   **Möguleiki 1: Veldu “Your account” til að búa til fyrirtækja aðgang fyrir sjálfan þig.**   **Möguleiki 2: Veldu “Client's account” til að búa til aðgang fyrir fyrirtæki. Sláðu inn “Business Manager” auðkennið, þú finnur það í “Business Manager settings”.**  **5. Undir “Time zone”, velja það tímabelti sem á við.**  **6. Undir “Local currency”, velur þú þann gjaldmiðil sem fyrirtækið notar.  7. Gjaldmiðillinn sem þú velur verður að vera sá sami og þú ætlar að nota til að borga reikningana.**  **8. Undir “Payment method”, velur þú greiðsluaðferð fyrir auglýsingarnar þínar.**  **9. Undir “PO number”, settu inn pöntunarnúmerið sem þú vilt að birtist á reikningnum.**  **10. Undir “People”, leitar þú að fólki sem þú vilt bæta inn á aðganginn.**  **11. Veldu aðgangsstillingar starfsfólksins**  **Admin aðgangur gerir fólki kleift að gera breytingar á aðganginum.**  **Standard aðgangur gerir fólki kleift að breyta símanúmerum, breyta sniðmáti skilaboða og sjá tölfræði.**  **Búa til fyrirtækja prófíl.**  **Til að setja upp WhatsApp prófíl fyrir fyrirtæki þarftu að setja inn mynd sem lýsir starfseminni, nafnið á fyrirtækinu, símanúmer, netfang, slóð á heimasíðu og stutta lýsingu á starfseminni.**  **Byrjaðu að senda skilaboð.**  **Notaðu WhatsApp í samskiptum, til að senda skilaboð, myndir og til að hringja hljóð- og myndsímtöl.**   **Búði til stöðluð svör við skilaboðum.**  **Búðu til skilaboð sem birtast sjálfkrafa þegar viðskiptavinir hafa samband, skilaboð sem bjóða fólk velkomið og lýsa um leið þeirri þjónustu sem boðið er upp á. Einnig er hægt að búa til skilaboð sem birtast utan opnunartíma eða skilaboð sem svara algengustu spurningum sem fyrirtækið fær.   Sama svarið aftur og aftur – “Quick Replies”**  **“Quick replies” gera þér kleift að vista og endurnota skilaboð sem þú sendir oft, svo þú getir svarað algengum spurningum með skjótum hætti.**  **Merkimiðar - labels**  **Hægt er að flokka tengiliði og skilaboð með merkimiðum svo auðveldara sé að finna tengiliði eða samtöl í spjallinu.**  **Sjálfvirk skilaboð**  **Búðu til skilaboð sem sendast sjálfkrafa til viðskiptavina þegar þeir hafa samband. Skilaboð sem bjóða viðskiptavini velkomna og segja um leið upp á hvaða þjónustu þú ert að bjóða. Einnig er gott að búa til skilaboð sem birtast viðskiptavinum utan opnunartíma sem segja þeim hvenær þeir megi eiga von á svari frá þér.** | |
| **Hagnýt ráð** | |
| * **Sýndu aðeins þinn persónuleika** * **Veldu vandlega hvaða samfélagsmiðil þú vilt helst nota** * **Búðu til samfélagsmiðla dagatal** * **Einblíndu á gæði frekar en magn** * **Notaðu áætlanagerð og sjálfvirkni til að skapa meiri tíma** | |
| **Orðalisti** | |
| **1. Upplýsinga- og fjarskiptatækni: notkun á tölvum, rafrænum búnaði og kerfum til að safna, geyma, nota og senda gögn með rafrænum hætti.**  **2. Stafræn samskipti: Rafræn miðlun á upplýsingum sem hefur verið kóðuð stafrænt (geymsla og vinnsla með tölvum).**  **3. Samfélagsmiðlar:** **Heimasíður og smáforrit sem gera notendum kleift að búa til og deila efni eða taka þátt í samfélagsmiðlun**  **4. Samfélagsmiðlar fyrir fyrirtæki: Leið fyrir fyrirtæki til að nota samfélagsmiðlun, samfélagsmiðla og aðra svipaða tækni til að tengja saman starfsmenn, viðskiptaferla og innri starfsemi.**  **5. Prófíll á samfélagsmiðlum: Lýsing á félagslegum einkennum einstaklinga sem auðkenna þá á samfélagsmiðlum** | |
| **Heimildaskrá** | |
| [**https://en-gb.facebook.com/business**](https://en-gb.facebook.com/business)  [**https://business.instagram.com/getting-started**](https://business.instagram.com/getting-started)  [**https://www.businessnewsdaily.com/10376-linkedin-for-business.html**](https://www.businessnewsdaily.com/10376-linkedin-for-business.html)  [**https://en-gb.facebook.com/business/whatsapp/get-started**](https://en-gb.facebook.com/business/whatsapp/get-started)  [**https://www.whatsapp.com/business/?lang=en**](https://www.whatsapp.com/business/?lang=en)  [**https://www.thepowermba.com/en/blog/best-social-media-management-tools**](https://www.thepowermba.com/en/blog/best-social-media-management-tools)  [**https://buffer.com/resources/social-media-for-businesses/**](https://buffer.com/resources/social-media-for-businesses/)  [**https://blog.hootsuite.com/social-media-tips-for-small-business-owners/**](https://blog.hootsuite.com/social-media-tips-for-small-business-owners/)  [**https://dictionary.cambridge.org/**](https://dictionary.cambridge.org/) | |
| **Nytsamlegir tenglar** | |
| * <https://apps.apple.com/us/app/instagram/id389801252> * <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.instagram.android&hl=en_US&gl=US> * <https://www.microsoft.com/en-us/p/instagram/9nblggh5l9xt> * <https://apps.apple.com/us/app/vsco/id588013838> * <https://apps.apple.com/us/app/snapseed/id439438619> * <https://apps.apple.com/us/app/adobe-photoshop-express/id331975235> * <https://apps.apple.com/us/app/a-color-story/id1015059175> * <https://apps.apple.com/us/app/adobe-lightroom-cc/id878783582> * <https://apps.apple.com/app/whatsapp-business/id1386412985> * <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b> | |
| **Sjálfsmat** | |
| **1) Kostir samfélagsmiðla fyrir frumkvöðla og lítil- og meðalstór fyrirtæki**  **a) Betri ímynd vörumerkis og fyrirtækis (T)**  **b) Ánægðari starfsmenn (F)**  **c) Bæði rétt (F)**  **2) Facebook for business:**  **a) Er “Pro” útgáfa af Facebook sem þarf að greiða fyrir. (F)**  **b) Til að búa til Facebook aðgang fyrir fyrirtæki þarf maður að eiga persónulegan Facebook aðgang. (T)**  **c) Persónulegur síður og fyrirtækja síður er það sama. (F)**  **3) Instagram for business:**  **a) er ljósmyndamiðaður miðill og er ekki gagnlegur fyrir lítil- og meðalstór fyrirtæki (F)**  **b) er aðeins hægt að nota í snjallsímum og spjaldtölvum (F)**  **c) hægt að skrá sig inn með Facebook aðgangi (T)**  **4) LinkedIn fyrir fyrirtæki…**  **a) getur hjálpað þér að ráða til þín hæfileikafólk (T)**  **b) hægt að hlaða inn myndum en ekki myndböndum (F)**  **c) er eingöngu ætlað stórum fyrirtækjum (F)**  **5) WhatsApp fyrir fyrirtæki:**  **a) virkar nákvæmlega eins og venjulegur WhatsApp reikningur (F)**  **b) þú þarft að skrá inn þitt eigið símanúmer. (F)**  **c) er sérstaklega hannað fyrir eigendur lítilla fyrirtækja (T)** | |
| **Tengt efni** |  |
| **Tengdar kynningar PPT** | **Deal\_ How to use Digital Communication to boost your business.pptx** |
| **Heimildatenglar** |  |
| **Myndbönd á YouTube** |  |