Bundesministerium
Wohnen, Kunst, Kultur,
Medien und Sport

Datenschutz: Kennzahlen und Daten aus SocialHub (Maloon GmbH)

Die vom Bundesministerium für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport (BMWKMS) bei Maloon GmbH lizenzierte Software SocialHub ermöglicht die Nutzung von anonymen Statistiken aus Kennzahlen (sog. Insights), die Maloon über Schnittstellen (sog. APIs) zu den Social-Media-Plattformen Meta (Facebook & Instagram), LinkedIn und Google (YouTube) bezieht. Die hierüber zur Verfügung gestellten (allenfalls personenbezogenen) Daten der Besucher:innen basieren auf deren Interaktionen mit den Fanpages des BMWKMS auf den diversen Plattformen. Diese sind:

Statistische Kennzahlen aus Analytics

- Übersichtfilter
  - Alle Kanäle (LinkedIn, YouTube, Facebook, Instagram)
  - Alle/Bezahlt/Organisch
  - Zeitraum
  - Vergleichen mit Zeitraum (=Vergleichszeitraum)
- CrossPlattform Insights (jeweils nach Plattform)
  - Kanal Metriken (Impressionen, Reichweite, Engagement, Engagement-Rate, Klicks)
  - Performance der Beiträge (Anzahl der Beiträge, Post Reichweite, Post-Klicks, Link-Klicks, 5 Beste/Schlechtes Posts, Beitragsmetriken: Kanal, Post nach Datum, Impressionen, Engagement, Reichweite, Engagement/Reichweite, Link-Klicks, Post-Clicks)
  - Engagement (Gesamtzahl Likes, Gesamtzahl Kommentare, Gesamtzahl Shares, Gesamtzahl gespeicherte Beiträge, Gesamtzahl Engagement, Durchschnittliche Engagement-Rate, Likes-Vergleich, Kommentare-Vergleich, Gespeichert-Vergleich, Shares-Vergleich)
  - Follower (Gesamtzahl, Altersverteilung, Geschlechterverteilung, Fans nach Kanal, Wann deine Fans online sind/Uhrzeiten)

- Management-Zusammenfassung
  - Gesamt Kanal-Reichweite, Gesamtes Engagement für Beiträge, Gesamtzahl Link-Klicks, 5 Beste/Schlechteste Posts (nach Reichweite, Engagement oder Link Clikcs), Gesamtzahl der veröffentlichten Beiträge, Fans gesamt, Anzahl Fans nach Kanal, Beitragsmetriken (Kanal, Post, Impressionen, Engagement, Reichweite, Engagement/Reichweite, Link-Klicks, Post Clicks).
- Fan-Informationen
  - Fans gesamt, Geschlechterveteilung (Instagram), Altersverteilung (Instagram), Wann deine Fans online sind/Tage (Facebook), Wann deine Fans online sind/Uhrzeiten (Instagram), Fan-Entwicklung, Fans nach Kanal (Kanal, Fans, Delta (prozentuale Veränderung gegenüber Vergleichszeitraum), Differenz (absolute Veränderung gegenüber Vergleichszeitraum).
- Performance der Beiträge
  - Gesamtzahl der Beiträge, Post-Reichweite, Engagement, Link-Klicks, Post-Reichweite – Organisch und Bezahlt, Engagement-Vergleich, Beitragsmetriken (Kanal, Post, Impressionen, Engagement, Reichweite, Engagement/Reichweite, Link-Klicks, Post Clicks).
- Stimmungsbewertung (nur bei Aktivierung Feature „Smarte Stimmungsbewertung“)
  - Stimmung der Kommentare gesamt (Kein Sentiment, Negativ, Neutral, Positiv), Stimmung bei Facebook gesamt (Kein Sentiment, Negativ, Neutral, Positiv), Stimmung bei Instagram gesamt (Kein Sentiment, Negativ, Neutral, Positiv), Stimmung bei X/Twitter gesamt (Kein Sentiment, Negativ, Neutral, Positiv), Stimmung bei YouTube gesamt (Kein Sentiment, Negativ, Neutral, Positiv).
- Inbox Insights
  - Erhaltene Tickets (Gesamtzahl Kommentare),
  - Beantwortete Tickets,
  - Bearbeitete Tickets (Gesamtzahl Tickets die erledigt oder gelöscht wurden), Übersicht nach Typen (Typ/Kommentare/Erwähnungen/Nachrichten/Beitrag/Bewertungen, Erhaltene Tickets, veränderte Tickets (z.B. erledigt, gelöscht, zugewiesen, etc.), Beantwortete Tickets, Veränderung absolut/in % (z.B. erledigt, gelöscht, zugewiesen, etc.), Antwortrate in %,
  - Geschriebene Antworten,
  - Allgemeine Antwortrate in % (= Verhältnis erhaltene zu beantwortete Tickets), Durchschnittliche Antwortzeit,
  - Tickets nach Antwortzeit (0m-30m/31m-60m/1h-4h/4h-8h/8h+, Tickets gesamt, Veränderung absolut/in %),
  - durchschnittliche Bearbeitungszeit erledigt/gelöscht/etc.,

  - Tickets nach Bearbeitungszeit (0m-30m/31m-60m/1h-4h/4h-8h/8h+, Tickets gesamt, Veränderungen absolut/in %),
  - Stoßzeiten,
  - Spam Tickets (KI erkannt),
  - Gelöschte Spam Tickets,
  - Verborgene Spam Tickets,
  - Hate-Speech Tickets (KI erkannt),
  - Gelöschte Hate-Speech Tickets,
  - Verborgene Hate-Speech Tickets.
- Eigene Dashboards (benutzerdefiniert)
- Content Planner Tags (benutzerdefinierte Content Tags bzw. KI-Vorschläge)
  - Tag, Posts, Im Vergleich zu, Veränderung absolut/in %, Zuletzt genutzt in Tage
- Inbox Kategorien (zum Teil benutzerdefiniert)
  - Kategorie/Hate Speech (KI)/Spam (KI), Tickets, Im Vergleich zu, Veränderung absolut/in %.
- Automatisierte Berichte (per E-Mail)
  - Allgemeine Inbox-Insights (Inbox Insights wie Anzahl aller Tickets, Bearbeitungszeiten, Bearbeitungsraten oder Antwortzeiten), Social Listening Inbox Insights (Zahl aller Tickets zu Monitoring-Suchbegriffen, , aufsummiert oder pro Kanal, sowie Bearbeitungszeiten), Zusammenfassung der Inbox-Kategorien (Übersicht angelegter Kategorien mit Namen, Beschreibungen und Häufigkeit ihrer Verwendung in Posts), Content Planner Beiträge (erstellte und veröffentlichte Posts in allen Netzwerken und Kanälen, sowie zugewiesene Personen, Tags und Anhänge), Content Planner Kanal-Analytics (wichtige Performance KPIs der veröffentlichten Posts in allen Kanälen, wie z.B. Engagement, organische oder bezahlte Reichweite, Likes, geteilte Beiträge u.v.m.), Content Planner Kanalmetrik-Analytics (wichtige Performance-KPIs für alle Kanäle, wie z.B. die Anzahl Beiträge, bezahlte oder organische Reichweite, Impressionen, Engagement, Shares u.v.m.), Inbox Tickets (alle Tickets aus angegebenem Zeitraum mit Daten zu Nutzer, Inhalt und gegebenenfalls benutzerdefinierter vergebener Kategorie), Nutzer Berechtigungen (alle User mit Rollen und Rechten in SocialHub).
- Benutzerdefinierte CSVs-Reports
  - Ersteller, Kanal, kanalbasiert/beitragsbasiert/alle, Suche (Schlagwort)

Statistische Kennzahlen aus Inbox

- Übersichtfilter

  - Kanal (LinkedIn, YouTube, Facebook, Instagram),
  - Nachrichten (Posts, Kommentare, Nachrichten, Bewertungen, Kommentare auf Darkposts (=Werbe-Ads), Mentions)),
  - Erstellungsdatum
- Wichtig
  - Priority (= Ordner für benutzerdefiniertes Priority-Label einzelner Tickets)
- Account Ordner (= benutzerdefinierte Smart Custom Folder)
  - Inbox allgemein (Tickets, Suche, Massenaktion Erledigt/Taggen/Stimmung/Per E-Mail weiterleiten/Zuweisen/Auf Plattform verbergen/Auf Plattform löschen, Sortierfunktion Älteste zuerst/Neueste zuerst).
  - Alle Tickets mit Informationen (Link zum Beitrag/User/Datum/Uhrzeit/ Profilbild/Kanal/Status (auf Facebook verborgen, auf Facebook gelöscht, gelöscht, archiviert, geliked, Hate-Speech (KI)/Kommentar/Übersetzung/Fotos bzw. Reel)/Inbox-Ordner), mit Bearbeitungsoptionen (Stimmungsbewertung (negativ, neutral/positiv)/Antwort/Zuweisen (Benutzer/Teams)/Taggen/E-Mail/Gefällt mir/Erledigt sowie Notiz/Auf Plattform verbergen/Auf Plattform löschen/Nutzerliste zuordnen/Nutzer blockieren/Nutzerdaten löschen/Als Priority markieren/An Salesforce senden/an Zendesk senden/Zeige Tickethistorie) mit erweiterten Ansichtsoptionen (Profilbild/Username mit Link/Originalpost/Userhistorie/Usernotiz/zur ausgewählten Nachricht/alle unbearbeiteten Tickets des Posts anzeigen)
- Hauptordner/Inbox
  - Inbox allgemein (Tickets, Suche, Massenaktion Erledigt/Taggen/Stimmung/Per E-Mail weiterleiten/Zuweisen/Auf Plattform verbergen/Auf Plattform löschen, Sortierfunktion Älteste zuerst/Neueste zuerst).
  - Alle Tickets mit Informationen (Link zum Beitrag/User/Datum/Uhrzeit/ Profilbild/Kanal/Status (auf Facebook verborgen, auf Facebook gelöscht, gelöscht, archiviert, geliked, Hate-Speech (KI)/Kommentar/Übersetzung/Fotos bzw. Reel)/Inbox-Ordner), mit Bearbeitungsoptionen (Stimmungsbewertung (negativ, neutral/positiv)/Antwort/Zuweisen (Benutzer/Teams)/Taggen/E-Mail/Gefällt mir/Erledigt sowie Notiz/Auf Plattform verbergen/Auf Plattform löschen/Nutzerliste zuordnen/Nutzer blockieren/Nutzerdaten löschen/Als Priority markieren/An Salesforce senden/an Zendesk senden/Zeige Tickethistorie) mit erweiterten Ansichtsoptionen (Profilbild/Username mit Link/Originalpost/Userhistorie/Usernotiz/zur ausgewählten Nachricht/alle unbearbeiteten Tickets des Posts anzeigen)
- Hauptordner/Post-Inbox (Sortierung Kommentare nach zugehörigen Posts)
- Mir zugewiesen (Ordner mit mir zugewiesene Tickets)

- Team Tickets (Ordner mit dem Team zugewiesene Tickets)
- Spam (Ordner mit KI-ermittelten Spam)
- Hate-Speech (Ordner mit KI-ermittelten Hate-Speech-Posts)
- Erledigt (Ordner mit allen erledigten Tickets)
- Gelöscht (Ordner mit allen gelöschten Tickets)

Medienbibliothek

- Fotos mit Dateiname, Teams, Upload-Datum, Benutzer, Typ, Größe.

Einstellungen

- Einstellungen: Kanäle, Benutzer, Benutzerdefinierte Rollen, Teams, Features, AI-Personalisierung, Facebook Ads, Datenschutz, Persönlich, Support-Zugang
- Inbox: Social Listening, Smart Rules, Kategorien, Vorlagen, Kontakte, Geschäftszeiten.
- Content Planner: Link Shortener, Freigabe-Workflows, Mentions Manager, Content Tag-Sets.