Community Management im Web 3.0: das Potenzial von Discord

TAKE A LOOK AT DISCORD. NOW.

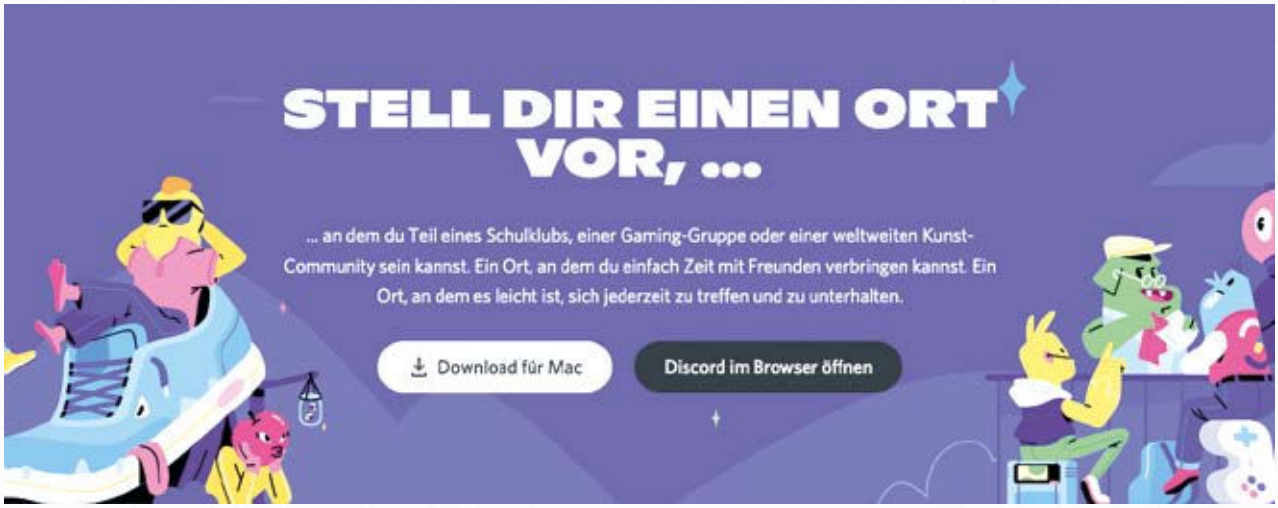
__Marco Neher__ ist Co-Founder des Web3- und Metaverse-Start-Ups NFBrands.X und für den Bereich Communications + Strategy zuständig. Der gelernte Philosoph und Politologe stellt sich als Kommunikationsberater seit fast zehn Jahren komplexen Kommunikations- und Positionierungs-Herausforderungen. Als begeisterter Gamer ist er seit 1997 in der digitalen Welt zuhause - seit 2015 auch bei Discord. Dort findest du ihn unter seinem Nutzernamen pr1a#5439.

EIN GASTBEITRAG VON MARCO NEHER

Discord steht wahrscheinlich nicht unbedingt in der Liste deiner Top 3 Social-Media-Netzwerke, dabei ist die Entwicklung der App wirklich bemerkenswert. Das 2015 von Jason Citron und Stan Vishnevsky als Kommunikationsplattform für Gamer gegründete Netzwerk ist heute laut eigenen Angaben mit über 150 Millionen aktiven Nutzer*innen pro Monat und einer schnell wachsenden Community auf dem Weg, den etablierten Meta-Netzwerken starke Konkurrenz zu machen (Mehr dazu unter: https://discord.com/company). Trotzdem haben nur wenige Unternehmen Discord bis jetzt als Kommunikations-Tool im Programm. Wenn überhaupt, dann meist nur für die interne Kommunikation.

Das ist ein Fehler. Wenn es um den Aufbau und das Management von Communities geht, bietet keine andere Plattform so viele Möglichkeiten, um die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeiter*innen, Partner-Unternehmen und Kund*innen zu erleichtern, zu öffnen und dynamisch zu gestalten. Discord hat meiner Meinung nach als einzige Plattform das Potenzial, die harten kommunikativen Grenzen zwischen dem Unternehmen und der Öffentlichkeit aufzuweichen. Gerade auch deshalb ist die Plattform in der Web3- und NFT-Szene so beliebt.

Foto: Julian Höck/NFBrands.X



WAS GENAU IST DISCORD?

Discord ist ein kostenloses, serverbasiertes Kommunikations-Tool für Sprach-, Video- und Text-Chat mit Freunden und Freundinnen, das aktuell hauptsächlich für Spiele-Communitys genutzt wird.

Jede*r kann einen Server für beliebige Zwecke erstellen, dieser fungiert wie eine Gruppe. Im Server selbst gibt es eigene Channel, die z. B. themenbasiert angelegt und genutzt werden können. Die Kommunikation ist jedoch auch außerhalb eines Servers zwischen einzelnen User*innen möglich.

WIE FUNKTIONIERT DISCORD?

Discord kombiniert unterschiedliche Arten der Kommunikation in einer serverbasierten Umgebung. Diese Server können mehr oder weniger beschränkt sein – also nur für eine bestimmte Gruppe an Menschen zugänglich gemacht werden. Jede*r Nutzer*in kann einen oder mehrere Server anlegen, Menschen auf seine Server einladen und ihnen unterschiedliche, selbst definierbare Rollen und Berechtigungen zuteilen. Mit dieser Funktionalität alleine ist man schon besser aufgestellt als auf vielen anderen internen und externen Kommunikationsplattformen. Durch das umfassende Berechtigungssystem kann man auf dem Server offener einladen als auf anderen Plattformen. Dadurch können neue Kommunikationsräume und Netzwerke entstehen, die es bisher nicht gegeben hat. Das kann Unternehmen und Projekte nicht nur befruchten, sondern besser und effizienter machen. Auf den Servern selbst können unterschiedliche Kategorien und unterschiedliche Text- und Sprachkanäle angelegt werden.

Wenn man so will, kombiniert Discord die Funktionalitäten von Slack und Zoom in einer flexiblen und steuerbaren Online-Umgebung zu einem lebendigen Kommunikationsraum.

Lebendiger Kommunikationsraum deshalb, weil Discord auch und vor allem auf die zeitliche Beschränkung von Online-Meetings verzichtet.

Mit dem NFT-Hype haben sowohl Discord (als auch Twitter) einen regelrechten Boom erlebt. Fast alle namhaften NFT-Projekte sind mit einem eigenen Discord-Server flankiert – nicht zuletzt deshalb, weil NFTs mit und von der Community leben.

Somit ist Discord keine Video-Call-Plattform, die man ein- und ausschaltet. Discord ist vielmehr der digitale Spiegel der Unternehmenskommunikation – mit unterschiedlichen Kanälen, in denen man sich geplant oder ungeplant trifft und austauschen kann.

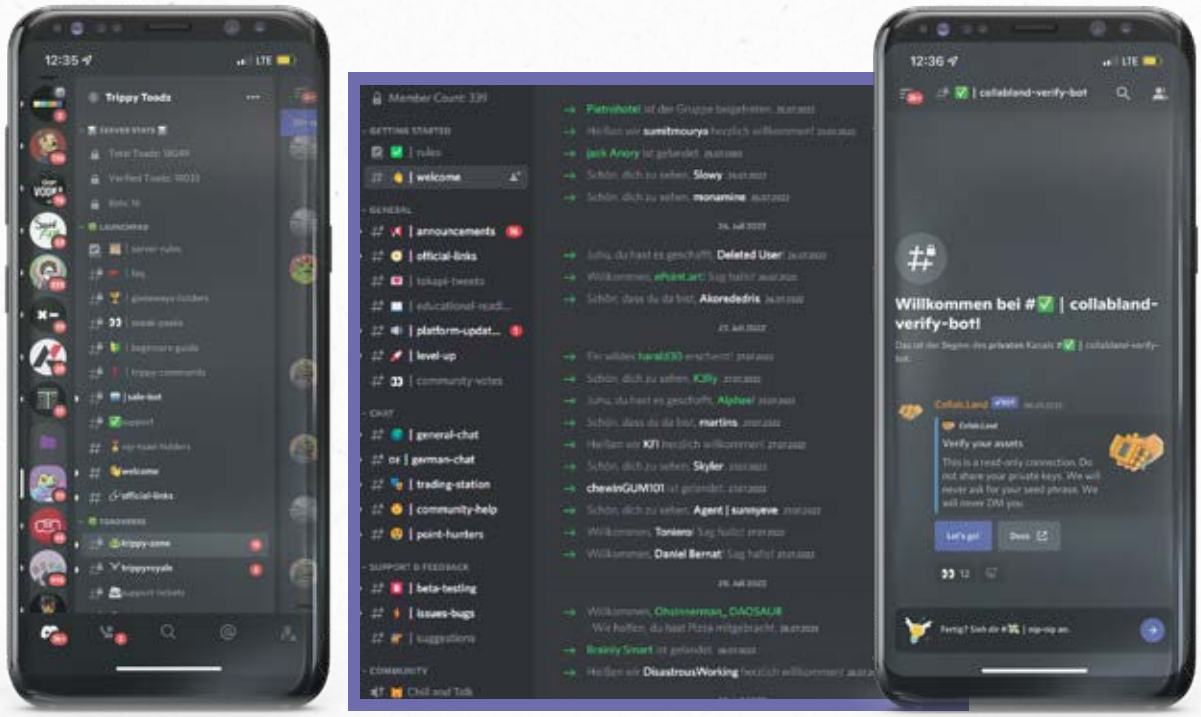
> Neue Kommunikationsräume und Netzwerke, die es bisher nicht gegeben hat

WIE FUNKTIONIERT DISCORD WIRKLICH?

Aufgrund der genannten Möglichkeiten ist Discord bereits besser und effizienter als die meisten anderen Kommunikations-Tools. Was Discord aber wirklich von der Masse abhebt, sind die Automatisierungsmöglichkeiten. Über sogenannte Bots können unterschiedliche Aufgaben des Community Managements und der Unternehmenskommunikation automatisiert werden – von der Begrüßungsnachricht bis zum Ticketing für Anfragen, Support und Beschwerden.

WIE ENTSTEHT EINE COMMUNITY 3.0?

Das alles ist nett, aber eine Community 3.0 entsteht dadurch noch nicht automatisch – kann aber. Discord-Server sind eine Form der beschränkten öffentlichen Kommunikation mit dem Ziel, eine starke Community-Bindung aufzubauen. So können Informationen über Entwicklungen, Neuerungen, Produkte und Angebote zuerst auf dem Discord-Server und erst später über andere Kanäle angekündigt und kommuniziert werden. Dadurch wird ein Mehrwert für die Nutzer*innen geschaffen und das Interesse am Server bzw. der Community dort geweckt. Manche Unternehmen und Projekte gehen – befeuert durch die DAO-Bewegung (Decentralized Autonomous Organization) – sogar so weit, dass sie Entscheidungen zur Produktentwicklung, zur strategischen Ausrichtung und zur Positionierung in partizipativen Prozessen für die Community öffnen.



Links: *Discord-Kategorien können interaktiv und statisch sein, um zum Beispiel die Server-Regeln zu erklären oder Ankündigungen mitzuteilen. Je besser der Server aufgesetzt ist, desto effizienter die Arbeit mit der Community.* ***Mitte:*** *Automatisierte Nachrichten machen den Onboarding-Prozess im Discord-Server einfach. Neue Mitglieder bekommen – je nach Einstellung – eine Willkommensnachricht, werden in der Community eingeführt und können weitere Rollenvergabe- und Verifizierungs-Prozesse durchlaufen wie die Zustimmung zu den Serverregeln oder die Anfrage von gewissen Rollen und Berechtigungen.* ***Rechts:*** *Beispiel für einen Verifikations-Prozess mittels Wallet. Nur NFT-Holder haben Zugang zu gewissen Server-Bereichen. Ob man das richtige NFT tatsächlich besitzt, überprüft der Bot, der dann auch die entsprechenden Berechtigungen vergibt.*

Screenshots: NFBrands.X

Das ist ein tatsächlicher Game Changer im Community Management und eine spannende Perspektive für die Zukunft.

Dies betrifft auch die Kombination mit der Funktionalität von NFTs. Diese werden (nach dem großen Hype) vor allem als Tool der modernen Markenbindung gehandelt – eben weil sie immer auch einen Zugang zu einer Community mitbringen.

Game Changer im Community Management

SO KÖNNEN UNTERNEHMEN DISCORD NUTZEN:

- **Interne Kommunikation** in virtuellen Meeting- und Chat-Räumen – vom Projekt-Kanal über die Townhall bis zum Coffee Club
- **Direkte Information** und **Austausch** mit Kundinnen und Kunden
- **Ticketing-System** für Anfragen und Beschwerden (Service & Support)
- **Kommunikation mit Partner*innen** durch ein intelligentes Berechtigungs- und Zugangssystem
- Durchführung von **Online-Events** und **Webinaren** mit Built-In Streaming in Gaming-Qualität
- **Verifizierung von User*innen** inkl. verbindlicher Zustimmung zu Server-Regeln und Community-Standards
- **Ask Me Anything** (**AMA**), um Kommunikationsbarrieren aufzubrechen und das Unternehmen „greifbar" zu machen
- **Querverlinkung** mit anderen sozialen Netzwerken (insbesondere Twitter) durch gezielte Community-Kampagnen
- **Connect Wallet** für privilegierte Zugänge zu digitalen Räumen mittels NFT
- **Account-Sicherheit** durch Generated Code mit Google Authenticator

Die Community 3.0 kann nicht nur über Discord gestaltet und entwickelt werden. Discord bietet jedoch zahlreiche Möglichkeiten, die diese Entwicklung befeuern und erleichtern. Insofern können wir aus der Sicht des Teams von NFBrands.X sagen, dass Discord nicht nur gekommen ist, um zu bleiben, sondern dass sich ein genauer Blick auf diese neue Art der Kommunikation für jedes Unternehmen lohnt – vom Community Management bis zur Unternehmensführung.

Du nutzt Discord bereits erfolgreich für dein Unternehmen und möchtest darüber berichten? Dann schreib uns an: magazin@socialhub.io!