

## Content-Manager-Fortbildung:

### Modul BM03: Problemmanagement

#### Gruppen-Fallstudie

Sie haben mehrere alarmierende Situationen identifiziert. Versuchen Sie zu verstehen, was wirklich passiert ist und welche Konsequenzen die Erstellung eines angemessenen Inhalts (Content) hat. Beurteilen Sie, ob der Vorfall besonders ernst ist und ob Sie ihn eskalieren sollten oder nicht. Vielleicht können Sie einfach nur reagieren und nicht nach den zugrunde liegenden Problemen suchen? Wie gehen Sie mit den Problemen um? Wen kontaktieren Sie (eine Abteilung in Ihrer Firma? einen externen Stakeholder?) und welche Informationen werden Sie teilen? Stellen Sie sicher, dass Sie tatsächlich bereit sind, Ihre Entscheidungen zu begründen und denken Sie daran, dass Sie hier der Entscheidungsträger sind - es gibt somit keine einzelne, richtige Antwort.

	Entscheidung zur Eskalation J/N	Stakeholder sind zu informieren	Informationen sind mit anderen zu teilen (Inhalt)
Einer anonymen Rezension entnehmen Sie, dass Produkte Ihres Unternehmens teuer sind.			
Viele Kunden teilen in sozialen Medien, dass Ihre Produkte teuer seien.			
Sie haben herausgefunden, dass ein anderes Unternehmen Originalbilder von Ihrer Webseite verwendet, um andere Produkte zu präsentieren.			
Sie haben herausgefunden, dass Originalbilder Ihres Produkts ohne Ihre Erlaubnis für Schulungszwecke verwendet wurden.			
Ihre Firmen-E-Mail wurde illegal zur Gewinnerzielung verwendet.			
Ein Teil Ihrer Online-Community empfiehlt Produkte eines anderen Unternehmens.			



Einige Mitglieder der Online-Community veröffentlichen Informationen über Mobbing in Ihrem Unternehmen.			
---	--	--	--