

## Formazione Community Management

### Modulo BM03: Problem Management

#### Caso studio di gruppo

Hai identificato diverse situazioni allarmanti. Cerca di capire cosa è realmente successo e quali sono le conseguenze per la creazione di un contenuto appropriato. Valuta se l'incidente è molto grave e se dovresti scolarlo o meno. Forse puoi solo reagire e non cercare i problemi di base? Come hai intenzione di gestirli? A chi vi rivolgete (Alcuni reparti della vostra azienda? Alcuni stakeholder esterni) e quali informazioni condividerete? Assicurati di essere pronto a spiegare le tue decisioni e tieni presente che sei il decisore qui - non esiste un'unica risposta corretta.

	Decisione se scalare SI/NO	Stakeholder da informare	Informazione da condividere (contenuto)
Hai letto un parere anonimo che i prodotti della tua azienda sono costosi			
Molti consumatori scrivono sui social media che i tuoi prodotti sono costosi			
Hai scoperto che un'altra azienda utilizza immagini originali dal tuo sito web per presentare altri prodotti			
Hai scoperto che le immagini originali del tuo prodotto sono state utilizzate senza la tua autorizzazione per problemi di formazione			
La tua email aziendale è stata utilizzata illegalmente a scopo di lucro			
Alcune parti della tua comunità online consigliano prodotti di un'altra società			
Alcuni membri della comunità online pubblicano informazioni sul mobbing nella tua azienda			