

In Anbetracht der dargelegten Bedrohung durch Shitstorms (vgl. Kap. 1) stehen Unternehmen vor der Herausforderung, sich mit grundlegenden Fragen des Monitorings und des Managements sowie mit der Erfolgskontrolle einer Unternehmensreaktion zu befassen. Das Corporate Shitstorm Management liefert in sechs chronologischen Schritten (siehe Abb. 2.1) vorbereitende Maßnahmen (Schritt 1) sowie Handlungsschritte im Falle einer Konfrontation mit einem Shitstorm (Schritt 2 bis Schritt 6).

Im ersten Schritt – der Optimierung des Set-up – geht es um die Implementierung von personellen, strukturellen und prozessualen Maßnahmen im Unternehmen, durch die das Bedrohungspotenzial eines Shitstorms schnellstmöglich erkannt werden kann und eine möglichst zeitnahe Reaktion ermöglicht wird (vgl. Kap. 3). Bei Eintreten eines Shitstorms bzw. wenn die Warnsignale ein Bedrohungspotenzial aufzeigen, sind die weiteren Schritte zu durchlaufen. Für die Durchführung der Situationsanalyse im zweiten Schritt werden in Kap. 4 Faktoren aufgezeigt, mit denen die Situation erfasst werden kann. Da die Bemessung der Faktoren in der Praxis häufig Probleme bereitet, werden geeignete Messkriterien vorgegeben. Im fünften Kapitel wird der dritte Schritt – Wahl der Unternehmensreaktion – aufgegriffen und der Zusammenhang zwischen Situationsanalyse und Auswahl der Unternehmensreaktion erläutert. Der Einfluss externer Einflussfaktoren auf die Reaktionswahl wird im vierten Schritt (vgl. Kap. 6) erläutert, bevor im nachfolgenden Schritt Hinweise zur Umsetzung der Unternehmensreaktion gegeben werden können (vgl. Kap. 7). Der letzte Schritt in Kap. 8 bezieht sich auf die Messung der Konsequenzen und erläutert personelle und prozessuale Maßnahmen für die Phase nach erfolgter Reaktion.

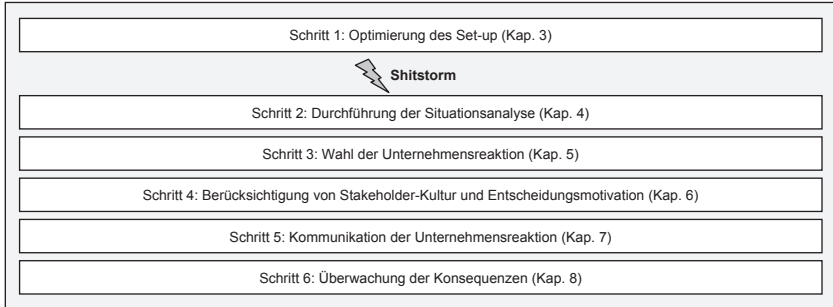


Abb. 2.1 Sechs Schritte des Corporate Shitstorm Managements

<http://www.springer.com/978-3-658-10494-8>

Corporate Shitstorm Management
Konfrontationen im Social Web professionell managen
Beham, F.
2015, IX, 37 S. 8 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-10494-8