

00:00:00 - 00:37:54 - LS_50019.MP3 f4plus v5.20.0

00:00:00-00

Themen zunehmend auf mehreren Kanälen gleichzeitig gepostet werden, was uns natürlich unter den Druck setzt, diese Kanäle schlagen in verschiedenen Zeitzeiträumen auf, in verschiedenen Regionen, verschiedenen organisatorischen Einheiten und wir müssen aber natürlich sicherstellen im Responsemangement, dass wir hier mit einer einheitlichen Aussage zurückkommen. Und genau das ist die Funktion des Kompetenzzentrums Social Media, wo solche Themen aus den Regionen schnell zentral aufgegriffen werden, aussortiert werden, Antworten vorgeschlagen werden, die dann wieder über die Kanal Owner gegeben werden. Also hier haben wir eine sehr schlagkräftige Einheit entwickelt. #00:09:44-#

I: Das heißt jetzt gerade hinsichtlich des Themas Krisenmanagement, dass es eine zentrale Organisation ist, die aber im Prinzip auch die dezentrale Problemlösung unterstützt, also eigentlich hört sich das nach einer Kombination aus beidem an oder wie würdest du das beschreiben? #00:10:05-6#

B: Ja, Information, also das Antworten oder die Antwortgenerierung passiert immer in der Region, auf die das Problem oder die Issue in Verbindung gebracht werden kann. Also da sind die Wissensträger, aber es wird zentral organisiert, damit quasi diese Antwort in den anderen Regionen dann so übernommen wird und hier nicht einzelne sich im Worst Case widersprechende Aussagen in den Markt kommen. #00:10:33-1#

I: OK, verstanden. Ist das, also trifft das im Prinzip auch für Sektoren oder Produktbereiche zu? #00:10:40-8#

B: Global, alles. #00:10:42-3#

I: Nicht nur Länder, sondern auch/ #00:10:44-5#

B: Genau. #00:10:45-2#

I: Verstanden. #00:10:45-4#

B: Jeder, der irgendeine Social Media-Präsenz, eine offizielle von X (Unternehmen anonymisiert) betreibt, ist Teil dieses Teams. Das wächst auch unglaublich schnell. Und ist eingebunden in diese Kommunikationsströme. #00:10:57-5#

Abbildung 111: Screenshot aus Transkription des Interviews B1 mit f4

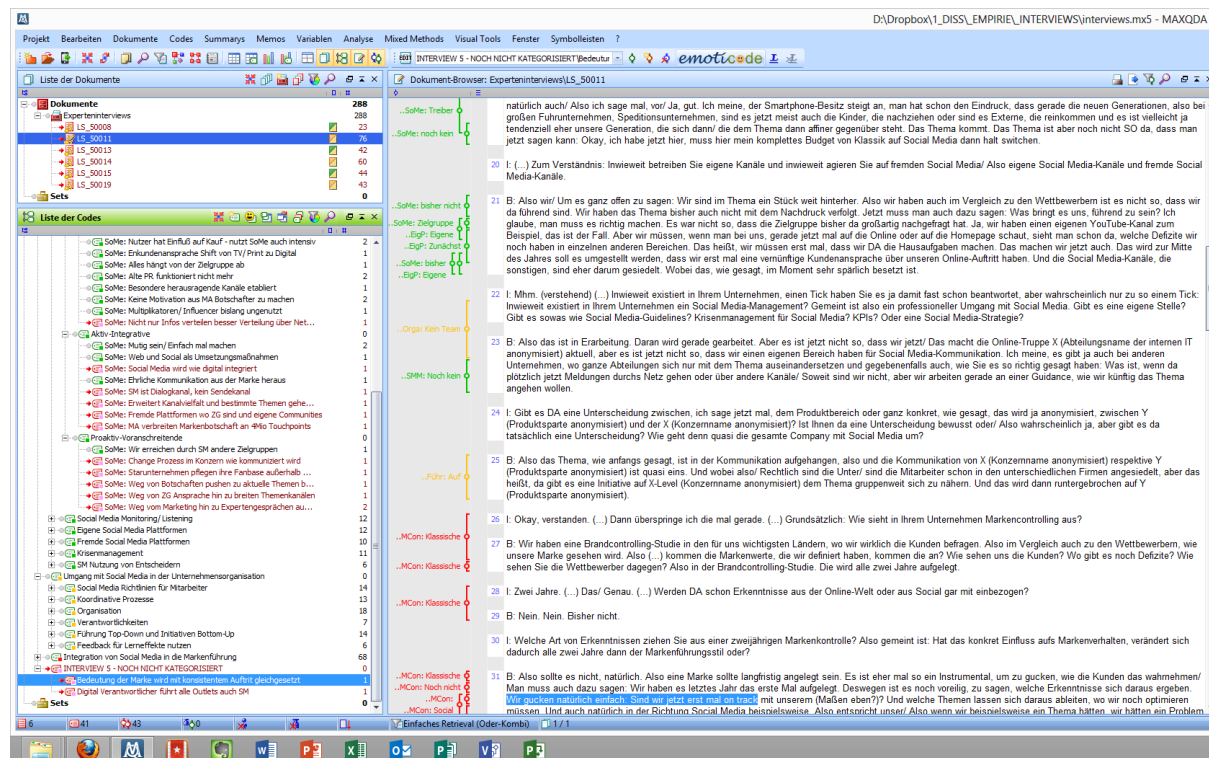


Abbildung 112: Screenshot aus MaxQDA während der Kategorienbildung