



TIPPS VON EINEM GESUNDHEITS- EXPERTEN FÜR DIE KOMMUNIKATION IM KATASTROPHENFALL

DIE REAKTION EINES CONTENT LEAD AUF LOKALE UND GLOBALE NOTSITUATIONEN

Im Rahmen unserer Partnerschaften hat das Lionbridge-Team häufig mit Kunden zu tun, die über umfangreiche Kenntnisse in Nischenbereichen verfügen. Angesichts der Ausbreitung von COVID-19 möchten wir Ihnen einige Informationen unseres Netzwerks zur Reaktion im Katastrophenfall bereitstellen. Im Folgenden erfahren Sie, was der Content Lead eines großen Gesundheitsunternehmens zu diesem Thema zu sagen hatte.

1 WIE FUNKTIONIERT DAS KRISENMANAGEMENT IN IHREM UNTERNEHMEN?

In unserem Unternehmen gab es schon immer ein Krisenmanagementteam, das Notfälle aus der Perspektive der Mitarbeiter betrachtete. Im Laufe der Zeit hat sich die Rolle unserer Gruppe weiterentwickelt. Wir waren zunehmend mit der Kommunikation befasst, insbesondere mit der Kundenkommunikation.

2 WAS IST DAS BESONDERE AM ANSATZ IHRES UNTERNEHMENS?

Wir haben beschlossen, bei einer Krise nur dann externe Kommunikation zu versenden, wenn wir den Betroffenen damit helfen können. Beispielsweise können wir bei einer Naturkatastrophe bestimmte Anforderungen lockern, damit unsere Kunden schneller auf Ressourcen zugreifen können, nachdem sie fliehen mussten.

3 WAS EMPFEHLEN SIE UNTERNEHMEN IN BEZUG AUF DIE KOMMUNIKATION ZUM AUSBRUCH VON COVID-19?

Erstens: Machen Sie es sich leicht. Finden Sie rechtzeitig heraus, wer die abschließende Freigabe erteilt, damit Sie nicht laufend Entwürfe hin und her senden. Wir hatten für alle Krisen, auf die wir reagieren mussten, verschiedene Telefonnummern. Da dies aber für unsere Kunden und unsere Mitarbeiter zu kompliziert wurde, haben wir jetzt nur noch eine Nummer.

Zweitens: Nutzen Sie wann immer möglich Lokalisierung. Unser Kundenportal kann auf Postleitzahlen zugreifen. Dies bedeutet, dass wir Personen, die am stärksten von einer Infektionskrankheit, einem Amoklauf, einer Naturkatastrophe oder Ähnlichem betroffen sind, spezielle Informationen bereitstellen können. Darüber hinaus können wir dadurch Informationen in der Muttersprache des Kunden bereitstellen. Wir bieten spanische Übersetzungen, die an den Standort und die jeweilige Präferenz angepasst sind.

Drittens: Seien Sie jederzeit auf Veränderungen vorbereitet. Wir haben unsere Reaktion auf COVID-19 äußerst schnell angepasst, als die Krankheit, die zuvor vor allem auf anderen Kontinenten auftrat, sich auch in den USA ausgebreitet hat. Mein Team kann auf ein umfassendes Ressourcencenter zugreifen und Bearbeitungen darin vornehmen. Dies bedeutet, dass wir Aktualisierungen vornehmen können, ohne den Rest unserer Hauptwebsite zu beeinträchtigen. Diese Ereignisse sind unvorhersehbar und wir müssen flexibel darauf reagieren können. Wir möchten nicht reaktiv handeln, sondern proaktiv.