

Kako smo komunicirali u vrijeme pandemije

KOMENTAR

Misijana Brkić-
Milinković,
rukovoditeljica
Odjela za
korporativne komunikacije



Teško da je itko od nas mogao i pomisliti da ćemo morati krizno komunicirati i odgovarati na krizu izazvanu – pandemijom.

I to se dogodilo. Nećemo si lagati. Sve nas je zateklo i svaku drugu komunikaciju gurnulo u drugi plan.

I u HT ERONET-u bili smo svjesni činjenice da je ovo nešto potpuno novo, da treba pažljivo i smisleno komunicirati, u svakome trenutku omogućiti pravodobnu i istinitu informaciju, a u isto vrijeme – ne širiti strah i paniku.

Nastupila su nova pravila: praktično smo preko noći organizirali poslovanje od doma, što je bio golem izazov, a u isto vrijeme morali smo osigurati kapacitet mreže, visoku razinu kvalitete usluge, kao i dostupnost usluga.

Iznenađujuća promjena u komunikaciji značila je: treba brzo reagirati!

Planirane aktivnosti i kampanje zaustavili smo i okrenuli se novonastaloj situaciji.

HT ERONET na samome početku ovoga izvanrednog stanja formirao je Tim za koordinaciju krizne situacije, čiji su glavni zadaci bili definiranje internih pravila ponašanja u vidu naputaka/preporuka obveznih za sve djelatnike te, sukladno epidemiološkoj situaciji i preporukama nadležnih institucija, redovito informiranje djelatnika, ali i korisnika i javnosti o svim novinama. Poseban naglasak stavljen je na stalnu i redovitu komunikaciju, kako prema zaposlenima tako i prema korisnicima i javnosti.

Sva komunikacija preseljava se online, interni procesi unutar kompanije digitaliziraju se, uvodi se rad od kuće, a Tim za koordinaciju krizne situacije redovito, preko e-mail obavijesti i intraneta, obavještava djelatnike o svim novinama, kao i preporukama/napucima, vezanim za pandemiju.

Otvoren je i info mail korona.info@hteronet.ba, na koji su



se djelatnici o svemu mogli podrobnije informirati ili postaviti pitanje. Također na intranetu te preko e-mail obavijesti upućivali smo na linkove nadležnih institucija, kriznih stožera, zavoda, kako bismo se svi mogli detaljno informirati o pandemiji.

Iako je interna poslovna komunikacija i ranije podrazumijevala

digitalne kanale i telekonferencije pa trenutačna situacija nije bila potpuna novina, činjenica je da su naši djelatnici postali produktivniji i učinkovitiji u novome načinu rada, a s kolegama su bili povezani zahvaljujući digitalnom alatu Microsoft Teams, koji se u ovoj situaciji pokazao nezaobilaznim.

Prema podacima Korisničke podrške, obujam posla na govornim kanalima ostao je na razini proteklih mjeseci, dok su naši digitalni kanali (mail, Facebook, chat) zabilježili značajan porast kontakata.

Veliki dio posla odradili su Odjel za marketinške i Odjel za korporativne komunikacije. Između ostaloga, našu korporativnu web-stranicu osvježili smo novim naslovnica za privatne i poslovne korisnike gdje su svakodnevno objavljivane informacije i akcije vezane za trenutačnu situaciju. Kroz korporativni web i Facebook stranicu odašiljali smo poruku #Ostanikući te tako dali i naš doprinos situaciji u kojoj smo se svi našli. Stavili smo fokus na Facebook i Instagram kao glavne kanale komunikacije, a naše aktivnosti – nove ponude, akcije, društveno odgovorne projekte, javnosti smo prezentirali preko priopćenja te objavama na korporativnom webu i društvenim mrežama. Odgovarali smo i na brojne novinarske upite...

Ova krizna situacija, jasno je, naučila nas je na drukčiju komunikaciju.

Na promjenu dosadašnjih uobičajenih načina komuniciranja i zajedničkog rada i djelovanja.

Mnogo toga, praktički, naučili smo preko noći. Pred nama su, sigurno, i neki novi izazovi. Nakon ovoga na njih ćemo, vjerujemo, ako ne potpuno, onda dobrim dijelom biti - spremni.

MOBITEL + INTERNET + HOME.TV + TELEFON



4XL

Jedina uokvirena ponuda

HT eronet

Veza koja traje