

KRISHANTERING

TA KONTROLL ÖVER SITUATIONEN

En krissituation involverar ofta spekulationer, rykten och mycket känslor. Att hålla sin målgrupp (till exempel kunder eller anställda) informerade om vad som pågår och vad som görs, samt hur de inblandade ska agera är det första viktiga steget för att ta kontroll över en krissituation.

Genom att distribuera den mest nödvändiga informationen genom en rad kanaler, där sms vanligen är den mest pålitliga, ökar chanserna att nå målgruppen med relevant information.

Det är också viktigt att kunna ta emot och hantera inkommande meddelanden på ett bra sätt, för att behålla kontrollen, lugna ner och undvika spekulationer.

Nexer har utvecklat en tjänst, Unified Communication, som kan effektivisera din dialog med olika målgrupper i till exempel krissituationer. Tjänsten möjliggör både individuell kommunikation och gruppkommunikation, i flera kanaler. Mottagarna kan ta emot, öppna och svara på meddelanden i kanaler de föredrar – till exempel sms, e-post och WhatsApp. Meddelanden som skickas ut och svaren på dessa hanteras i ett och samma gränssnitt och du kan se vilka personer som har fått vilken information.

Hanterar du inkommande meddelanden utifrån vilken information olika berörda personer tidigare fått visar du målgruppen att du har digital närvaro och ger dessutom effektivast tänkbara service.

Fördelar med unified communication

- Direkt kommunikation med varje berörd person eller grupp
- Hantera frågor och svar på meddelanden i samma gränssnitt
- Direkt återkoppling av vilka personer som erhållit information eller ej
- Utnyttjar multipla kanaler för bästa nåbarhet
- Fördefinierade mallar för olika krissituationer

Strategiskt nivå – Bibehålla upparbetat förtroende genom effektiv och kontrollerad kriskommunikation.

Taktisk nivå – Ta kontroll över situationen här och nu genom definierade processer och agerande i en krissituation.

Operationell nivå – Begränsa skaderisken och hantera de kritiska faktorerna i den uppkomna situationen.

Unified Communication byggdes i direkt samband med tsunamin i Thailand 2004 och har sedan dess använts effektivt bland annat vid krissituationerna vid vulkanutbrottet på Island 2010, skogsbränderna på Gran Canaria 2019, samt sandstormen på Teneriffa år 2020. Och nu senast vid covid-19-utbrottet.



Travel Information Management System (TIMS) är en tjänst för omnikanalkommunikation som skapar Unified Communication, det vill säga samlar all information mellan ditt företag och era kunder på ett ställe. Meddelanden kan skapas automatiskt eller manuellt från olika system, men all utgående och inkommande dialog med kunden samlas i samma gränssnitt. Därför har kundservice och personal på fältet med flera koll på all kommunikation med kunderna. Besök oss gärna på nexergroup.com/sv/tjanster/unified-commerce/ och kontakta oss där.