



KRISHANTERING HANDLAR OM ATT 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, vad som görs, samt hur de ska agera är det första viktiga steget för att ta kontroll över en krissituation.

Genom att trycka ut 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.

Sigma 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 öppna ett meddelande i SMS, e-post, Facebook Messenger, WhatsApp, med mera och sedan svara i den kanal de föredrar. 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 på din digitala närvaro och ger effektivast tänkbara service.

Unified Communication är en webbaserad tjänst för omnikanalkommunikation som samlar dialog med olika målgrupper på ett ställe. Meddelanden kan skapas automatiskt eller manuellt från olika system, men all utgående och inkommande dialog samlas i samma gränssnitt, vilket ger en översyn på all kommunikation med berörda personer.

FÖRDELAR MED UNIFIED COMMUNICATION

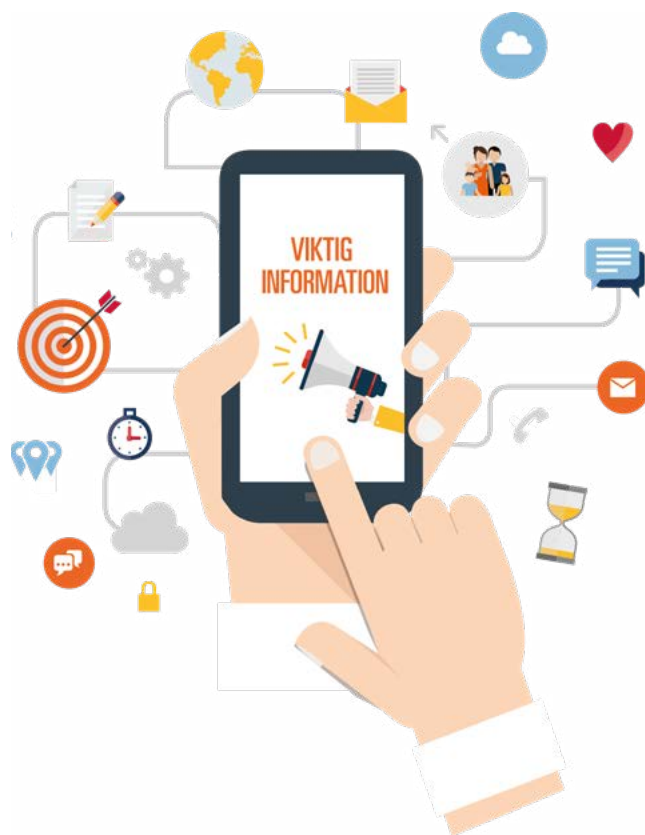
- Direkt kommunikation med varje berörd person eller grupp
- Hantera frågor och svar på meddelanden i samma gränssnitt
- Direkt återkoppling av vilka personer som erhållit information eller ej
- Använder multipla kanaler för bästa nåbarhet
- Fördefinierade mallar för olika krissituationer

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

Taktisk nivå - Ta kontroll över situationen här och nu genom definierade processer och handlingar för en krissituation.

Operationell nivå – Begränsa risk för skada och hantera de kritiska faktorerna i den uppkomna situationen.

Unified Communication byggdes i direkt samband med tsunamin i Thailand år 2004 och har därefter effektivt använts i bland annat krissituationerna i samband med vulkanutbrottet på Island 2010, tsunamin i sydostasien 2012, militärkuppsförsöket i Turkiet 2016, skogsbränderna på Grand Canaria 2019, samt sandstormen på Teneriffa år 2020 och nu utbrottet av Covid-19.



VILL DU VETA MER?

Du kan läsa mer om Unified Communication på **www.sigmailt.se/unified-communication**. Där kan du också kontakta oss. Hör gärna av dig!