



PostNord entscheidet sich für die Krisenmanagement-Lösung von Everbridge

Cloudbasierte Softwarelösung, für das digitale Krisenmanagement, erleichtert die Kommunikation für PostNord.

PostNord ist ein Post- und Logistikunternehmen mit fast 800 Jahren Erfahrung im Transport von Waren und Briefen. PostNord will ein Lieferant sein, auf den sich die Kunden verlassen können und der Waren sicher abliefern. Das Unternehmen beabsichtigt, der bevorzugte Lieferant in Nordeuropa zu werden. Das Logistikunternehmen möchte allen, die in den nordeuropäischen Ländern leben und arbeiten, zu einem besseren Alltag verhelfen und bietet zu diesem Zweck unterschiedliche Dienstleistungen an. Darüber hinaus arbeitet PostNord daran, seinen ökologischen Fußabdruck und die CO₂-Emissionen bis spätestens 2030 um 60 % zu verringern.

Über PostNord:

- Circa 120 Niederlassungen in Nordeuropa
- + Die PostNord ist in Schweden, Dänemark, Norwegen,
- Finnland und Deutschland vertreten
- 29.000+ Mitarbeiter
- PostNord ist in Schweden, Dänemark, Norwegen, Finnland und Deutschland aktiv

Dienstleistungen:

- E-Commerce
- Logistik
- Unternehmenskommunikation
- Direct Link - für Kunden außerhalb Nordeuropas
- Postbearbeitung - Versand und Verfolgung von Briefen und Paketen
- Marktkommunikation



DIE HERAUSFORDERUNG: Gute und schnelle Lösungen für die kritische Kommunikation bei Ergebnissen und in Krisensituationen

Da PostNord in mehreren Ländern vertreten ist, benötigt es eine rasche länderübergreifende Kommunikation, insbesondere bei kritischen Ereignissen. Früher erfolgte die Benachrichtigung der Mitarbeiter und Manager per E-Mail, Telefon, SMS und über andere traditionelle Kommunikationswege. Dies war zeitaufwendig und es kam vor, dass einzelne Benachrichtigen nicht rechtzeitig gelesen wurden.

2018 führte eine große Krisenübung durch, an der viele Standorte und Mitarbeiter beteiligt waren. Die Übung zeigte deutlich, dass das Krisenmanagement verbessert und auf Alarme schneller reagiert werden musste.

Niklas Henningsson, der Group Risk Manager, begann, sich nach effizienteren digitalen Lösungen umzuschauen.

Niklas Henningsson, Group Risk Manager, PostNord

„Das Handy haben alle immer bei sich, sodass alle informiert sind, wenn etwas passiert. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir wichtige Benachrichtigungen versenden, eine Bestätigung erhalten können, und damit wissen, dass alle sie gesehen haben. Die Benachrichtigungen verschwinden nicht in einem SPAM-Ordner oder gehen zwischen allen anderen E-Mails verloren.“

POSTNORD SUCHTE NACH:

- einer Plattform zum Sammeln der wichtigsten Informationen
- einer Möglichkeit, wichtige Informationen einfach zu teilen
- einer Möglichkeit, die richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt auf Ihrem Mobiltelefon zu benachrichtigen
- einer Möglichkeit, wichtige Benachrichtigen vorzuformulieren, sodass keine Zeit für die Formulierung des Texts verloren wird
- einer Lösung, mit der Aufgaben effektiv delegiert und Rückmeldungen über den Status der Aufgabe verschickt werden können
- PostNord suchte eine Plattform, die einfach zu konfigurieren ist
- einer Lösung, die Benachrichtigungen direkt auf das Mobiltelefon versendet, sodass die richtigen Personen unabhängig von ihrem Standort benachrichtigt werden.

DIE LÖSUNG: Critical Event Management (CEM) von Everbridge

Als Everbridge den Provider für die Benachrichtigungen von PostNord übernahm, stellt sich heraus, dass die cloudbasierte Softwarelösung für digitales Krisenmanagement, genau die Kriterien besaß, die Niklas Henningsson, Group Risk Manager, suchte.

Die Lösung soll gewährleisten, dass die Beschäftigten in unterschiedlichen Unternehmen wichtige Nachrichten schnellstmöglich erhalten, insbesondere wenn es um Krisenmanagement geht.

Die Lösung ist benutzerfreundlich und wird als App auf Mobilgeräten bereitgestellt. Wenn Henningsson, oder ein anderer Mitarbeiter des Sicherheitsteams, Kollegen im Norden über etwas benachrichtigen muss, verschickt er mit einem Klick eine fertig formulierte Nachricht an alle zu benachrichtigenden Mitarbeiter.

Darüber hinaus schalten Henningsson und die ca. 400 anderen PostNord-Kollegen im Norden Telefonkonferenzen mit einem Klick, wenn ein kritisches Ereignis eintritt. Bei den 400 Mitarbeitern handelt es sich im Großen und Ganzen um Führungskräfte auf hoher und mittlerer Ebene und die Mitarbeiter der Abteilung Krisenmanagement von PostNord.

Im CMS-System von PostNord gibt es mehrere Nachrichten und Benachrichtigungen, die bereits vorprogrammiert sind. Die Mitarbeiter mit der EverbridgeApp sind außerdem nach Gruppen sortiert, sodass nur die für eine Nachricht relevanten Personen diese empfangen.

So wird vermieden, dass viele überflüssige Benachrichtigungen verschickt werden.

In der App werden die Mitglieder beispielsweise nach Funktion, Abteilung und Kompetenz eingeteilt. Dazu werden Kontaktinformationen, Schlüsselwörter oder zusätzliche Informationen genutzt. Kontakte, die Nachrichten erhalten sollen, können anhand von Schlüsselwörtern ausgewählt werden. Dabei kann es sich um verschiedene Kriterien handeln, z. B. Personen, die einen Schlüssel haben oder einen Defibrillator anwenden können.

Anders ausgedrückt, wenn ein Fluchtweg versperrt oder geschlossen ist, kann eine Benachrichtigung an die Person versendet werden, welche die Schlüssel hat, sowie an Personen, die in einem solchen Fall helfen können. Sie werden benachrichtigt, weil ihre Schlüsselwörter zur Aufgabe passen.

Sobald der Fluchtweg wieder frei ist, können die mit der Aufgabe betrauten Personen, eine Nachricht über Lösung des Problems mit der Everbridge-App versenden.

Die App kann auch genutzt werden, wenn einem Mitarbeiter am Arbeitsplatz unwohl wird. Nach Kontaktaufnahme mit dem Rettungsdienst können die Mitarbeiter mit einer Ausbildung in Erster Hilfe ausgewählt und benachrichtigt werden. Sie können dann medizinische Hilfe leisten, bis der Notarzt eintrifft.

In einer Krisensituation können Aufgaben über die App an die entsprechende Person delegiert werden und die Kontakte können den Status ihrer Aufgaben aktualisieren. Da die Benachrichtigungen automatisiert sind, ist die App zeitsparend und die Mitarbeiter können ihre Zeit ganz der Krise widmen. Die Lösung protokolliert außerdem den gesamten Verlauf automatisch.

Zusammengefasst: Sollte es innerhalb von PostNord zu einer Krise kommen, schickt Henningsson eine Benachrichtigung über die Crisis ManagementLösung an die zu benachrichtigende Mitarbeitergruppe. Außerdem kann er mit einem Klick eine Telefonkonferenz mit allen betroffenen Mitarbeitern schalten.

„Das Handy haben alle immer bei sich, sodass alle informiert sind, wenn etwas passiert. Ein weiterer Vorteil ist, dass wir wichtige Benachrichtigungen versenden, eine Bestätigung erhalten können, und damit wissen, dass alle sie gesehen haben. Die Benachrichtigungen verschwinden nicht in einem SPAM-Ordner oder gehen zwischen allen anderen E-Mails verloren“, so Henningsson.

Das Ergebnis ist eine einfachere und schnellere Kommunikation zwischen verschiedenen Mitarbeitergruppen.

Die Everbridge Critical Event Management Plattform (CEM) ist eine End-to-End-Lösung für die Benachrichtigung, kritische Kommunikation, das Risiko-/ Situationsverständnis und Krisenmanagement sowie für die Berichterstattung und Analyse. Die Plattform ist äußerst stabil, skalierbar und sicher.

CEM kann auch für mehr als nur das Krisenmanagement verwendet werden. Es gibt auch die Möglichkeit, andere Nachrichten und allgemeine Informationen zu übermitteln. Die

automatischen Prozesse sorgen für abteilungs- und gruppenübergreifende Benachrichtigungen und Kommunikation. PostNord versendet u.a. direkte Nachrichten, wenn es umfassende Störungen im Internet gibt und nach ihrer Behebung.

„Mein Ziel ist, dass die Everbridge-App genutzt wird, um zeitkritische Informationen zusätzlich zu Statusaktualisierungen und Krisenmanagement an die Mitarbeiter zu versenden“, so Henningsson. Er erklärt, dass die Schwelle, Nachrichten in einer mobilen App zu kontrollieren, geringer ist, als sich erst an einem Computer anzumelden, um eine E-Mail zu lesen.

Er nennt ein Beispiel:

„Es kann passieren, dass wir Briefe finden, die Pulver enthalten. In diesen Fällen sperrt die Polizei einen Bereich ab, um Untersuchungen durchführen zu können. Dann kommt niemand auf das Gelände, bis die Polizei fertig ist. Wir möchten diese App allmählich dazu verwenden, um Benachrichtigung über Absperrungen von Bereichen an die Personen zu versenden, die sich normalerweise dort aufhalten“, sagt Henningsson. Er ist der Ansicht, dass dies eine schnelle und einfache Lösung für die Betroffenen ist.

