

PostNord heeft voor Everbridge gekozen als oplossing voor crisismanagement

postnord

De cloudoplossing Crisis Management heeft de communicatie bij PostNord gemakkelijker gemaakt.



POSTNORD

PostNord is een post- en logistiek bedrijf met bijna 800 jaar ervaring met het vervoer van goederen en brieven. Het is hun visie om een leverancier te zijn waarop klanten kunnen vertrouwen en die goederen veilig aflevert. Hun doel is om het belangrijkste bezorgbedrijf van de Nordics te zijn. Het logistiek bedrijf wil het dagelijks leven beter maken voor de mensen die in de Nordics wonen en werken, en biedt daarom verschillende diensten. Daarnaast streeft PostNord ernaar om zijn invloed op het klimaat te beperken, met als doel om de CO₂-uitstoot voor 2030 met 60% te verlagen.

Over PostNord:

- + Ongeveer 120 terminals in de Nordics
- + De PostNord-groep is aanwezig in Zweden, Denemarken en Noorwegen, en heeft divisies in Finland en Duitsland
- + 29.000 medewerkers

Diensten:

- + E-commerce
- + Logistiek
- + Bedrijfscommunicatie
- + Direct Link - voor klanten buiten de Nordics
- + Postverwerking - voor het traceren en verzenden van brieven en pakketten
- + Marketing

DE UITDAGING: Goede en snelle oplossingen voor communicatie bij incidenten en crisissituaties

Omdat PostNord een groot bedrijf is met locaties in verschillende landen, is goede communicatie tussen de landen een vereiste. Dat geldt vooral bij crisissituaties. Voorheen werden notificaties aan werknemers en leidinggevenden verzonden via e-mail, telefoon, sms en andere traditionele platformen. Het waarschuwen en op de hoogte houden kostte tijd, en het gebeurde dat sommige berichten niet op tijd werden gezien.

In 2018 hield PostNord een grote crisisoefening waarbij veel partijen, locaties en mensen betrokken waren. Na deze oefening was duidelijk dat het crisismanagement verbeterd moest worden en dat notificaties sneller moesten gaan.

Group Risk Manager Niklas Henningsson ging op zoek naar effectievere digitale oplossingen.

PostNord heeft voor Everbridge gekozen als oplossing voor crisismanagement



De cloudoplossing Crisis Management heeft de communicatie bij PostNord gemakkelijker gemaakt.

ZIJN WENSEN:

- + Eén platform om alle belangrijke informatie te verzamelen
- + Belangrijke informatie gemakkelijk delen
- + Een manier om de juiste mensen op tijd te waarschuwen, via de mobiele telefoon
- + Belangrijke berichten gereed hebben zodat het geen tijd kost om teksten op te stellen
- + Een oplossing voor het effectief delegeren van taken en terugkoppeling met de status van de taak
- + PostNord wilde een platform dat ze zelf gemakkelijk kunnen configureren
- + Een oplossing die zorgt dat notificaties direct naar de mobiele telefoon gaan, zodat betrokken partijen worden gewaarschuwd en de notificatie krijgen waar ze ook zijn

“Iedereen heeft zijn telefoon bij zich, daarmee kan iedereen op de hoogte zijn als er iets gebeurt. Een ander voordeel is dat we belangrijke notificaties kunnen verzenden en bevestiging kunnen krijgen dat iedereen het ontvangen heeft. De notificatie verdwijnt niet in de spam of tussen alle andere mail.”

Niklas Henningsson, Group Risk Manager, PostNord

DE OPLOSSING: Critical Event Management (CEM) van Everbridge

Toen Everbridge de leverancier voor alerts van PostNord opkocht, bleek dat de cloudoplossing Crisis Management precies de criteria had die Group Risk Manager Niklas Henningsson zocht.

De oplossing moet ervoor zorgen dat medewerkers in de verschillende bedrijfsonderdelen belangrijke berichten op tijd krijgen, en vooral in het geval van crisismanagement.

Voor gebruikers van de oplossing is het gemakkelijk, ze gebruiken een app op hun telefoon.

Dat betekent dat wanneer Henningsson of iemand anders in het veiligheidsteam collega's in de Nordics ergens voor moet waarschuwen, hij op een knop kan drukken om een kant-en-klare melding te verzenden naar de mensen die de notificatie moeten ontvangen.

Daarnaast is het met een druk op de knop mogelijk voor Henningsson en zo'n 400 andere collega's bij PostNord in de Nordics om bij een crisis een telefonische vergadering te beleggen. Deze 400 mensen zijn voornamelijk managers, leidinggevendenden of personeel van de afdeling crisisbeheersing bij PostNord.

In het CMS-systeem van PostNord zijn verschillende meldingen en berichten vooraf opgesteld. Mensen met de Everbridge-app zijn ook onderverdeeld in groepen, zodat berichten alleen worden verzonden naar de relevante personen. Op die manier worden veel onnodige meldingen voorkomen.

In de app kunnen leden bijvoorbeeld worden gegroepeerd op positie, afdeling en kennis. Dat gebeurt aan de hand van contactgegevens, trefwoorden of aanvullende informatie. Contactpersonen die berichten moeten ontvangen kunnen worden gekozen op trefwoord. Daarbij kan het gaan om van alles: van wie sleutels heeft tot wie een AED kan bedienen.

Anders gezegd, als een vluchtweg bijvoorbeeld geblokkeerd of afgesloten is, kan een notificatie worden verzonden aan degene die de sleutels heeft en aan mensen die mogelijk kunnen helpen bij de blokkering. Ze krijgen de notificaties omdat hun trefwoorden passen bij de taak.

Wanneer de vluchtweg weer open is, kunnen degenen die op de taak zijn gezet in de Everbridge-app een bericht sturen dat het probleem is opgelost.

PostNord heeft voor Everbridge gekozen als oplossing voor crisismanagement

postnord

De cloudoplossing Crisis Management heeft de communicatie bij PostNord gemakkelijker gemaakt.

Een ander voorbeeld is dat iemand op het kantoor onwel wordt. Zodra de nooddiensten geïnformeerd zijn, kan er ook een notificatie in de app worden verzonden aan mensen met trefwoorden die aanduiden dat ze misschien een zorgachtergrond hebben of iets anders dat relevant kan zijn. Op die manier kunnen ze bijstand verlenen tot de medische hulp arriveert.

Bij een crisissituatie kunnen taken via de app worden gedelegeerd aan de juiste persoon, en contactpersonen kunnen de status van hun taken bijwerken. Omdat de berichten geautomatiseerd zijn, wordt met de app tijd bespaard die medewerkers aan beheersing van de crisis kunnen besteden. De oplossing houdt ook logboeken bij, zodat gebruikers dat niet zelf hoeven te doen.

Samengevat: Mocht een crisis ontstaan binnen PostNord, dan stuurt Henningsson een notificatie vanuit Crisis Management aan de groep mensen die het bericht moet krijgen. Daarnaast kan hij op een knop drukken om alle betrokken mensen op te roepen voor een telefonische vergadering.

“Iedereen heeft zijn telefoon bij zich, daarmee kan iedereen op de hoogte zijn als er iets gebeurt. Een ander voordeel is dat we belangrijke notificaties kunnen verzenden en bevestiging kunnen krijgen dat iedereen het ontvangen heeft. De notificatie verdwijnt niet in de spam of tussen alle andere mail”, zegt Henningsson.

Het resultaat is gemakkelijkere en snellere communicatie tussen verschillende groepen mensen.

Het Everbridge Critical Event Management-platform (CEM) is een end-to-end-oplossing voor notificaties, kritische communicatie, risico-/situatiebeoordeling en crisisleiding, en daarnaast voor rapportage en analyse. Het platform is zeer stabiel, schaalbaar en veilig.

OVER EVERBRIDGE

Everbridge, Inc. (NASDAQ: EVBG) is wereldwijd marktleider op het gebied van software voor Critical Event Management en bedrijfsveiligheid. Met deze applicaties kunnen organisaties automatisch en sneller reageren op incidenten en crisissen om mensen te beschermen en organisaties operationeel te houden. Everbridge is gevestigd in Boston en Los Angeles en heeft verder vestigingen in Lansing, San Francisco, Beijing, Kolkata, Londen, Oslo, Singapore, Stockholm en Tilburg. Ga voor meer informatie naar www.everbridge.com, lees de blog en volg Everbridge op LinkedIn, Twitter en Facebook.



CEM kan ook voor meer dan crisismanagement worden gebruikt. Met deze oplossing is het ook mogelijk om andere berichten en algemene informatie te communiceren. De geautomatiseerde processen zorgen voor berichten en communicatie over alle afdelingen en naar de verschillende groepen. PostNord verstuurt onder andere directe berichten wanneer er grote vertragingen op het net zijn en wanneer die zijn opgelost.

–“Mijn doel is dat de Everbridge-app wordt gebruikt voor het communiceren van tijdkritische informatie naar de medewerkers, naast statusupdates en crisisbeheersing”, zegt Henningsson, die denkt dat de drempel lager is om berichten te checken in een mobiele app dan wanneer je moet inloggen op een computer om een mail te lezen.

Hij noemt een voorbeeld:

–“Het komt wel eens voor dat we brieven vinden die poeder bevatten. Het gebeurt dan regelmatig dat de politie komt en gebieden afzet om onderzoek te doen. Dan kan niemand het gebied betreden voordat de politie klaar is. Wij kunnen dan deze app gebruiken om een notificatie te sturen over de afzetting van het gebied aan degenen die daar normaal gesproken komen”, zegt Henningsson, en hij denkt dat het een snelle en eenvoudige oplossing is voor alle betrokkenen.