

## PostNord valde lösning från Everbridge för krishantering

Den molnbaserade programlösningen, Crisis Management, har förenklat kommunikationen inom PostNord.

postnord



### POSTNORD

PostNord är ett post- och logistikföretag med närmare 800 års erfarenhet av frakt av varor och brev. Deras vision är att vara en leverantör som kunderna kan lita på och som levererar varor på ett tryggt sätt. De vill vara det föredragna leveransföretaget i Norden. Logistikföretaget vill hjälpa dem som bor och arbetar i de nordiska länderna till en bättre vardag och erbjuder därför flera tjänster. Dessutom vill PostNord arbeta för att minska sitt klimatavtryck och har som målsättning att reducera sina CO2-utsläpp med 60 procent innan år 2030.

#### Om PostNord:

- + Ca 120 terminaler i Norden
- + PostNords verksamhet finns i Sverige, Danmark och Norge, men även i Finland och Tyskland
- + 29 000 anställda

#### Tjänster:

- + E-handel
- + Logistik
- + Företagskommunikation
- + Direct Link – för kunder utanför Norden
- + Posthantering – för att spåra brev och andra paket
- + Marknadskommunikation

#### UTMANING: Bra och snabba lösningar för kommunikation i händelse av incidenter och kriser

Eftersom PostNord är ett stort företag, med bas i flera länder, krävs det bra kommunikation länderna emellan. Inte minst vid kritiska händelser. Tidigare gick det ut meddelanden till anställda och chefer via mejl, telefon, sms och andra traditionella plattformar. Att meddela och uppdatera alla om situationen tog tid. Dessutom hände det att meddelanden inte ens visades i tid.

2018 hade PostNord en stor krisövning som involverade många parter, platser och medarbetare. Efter den övningen blev det uppenbart att krishantering måste förbättras och med den även meddelandefunktionen.

## PostNord valde lösning från Everbridge för krishantering

Den molnbaserade programlösningen, Crisis Management, har förenklat kommunikationen inom PostNord.

postnord

### HAN VILLE HA:

- + En plattform där man kan samla all viktig information
- + Enkelt kunna dela viktig information
- + En funktion som gör det möjligt att meddela människor i rätt tid, via mobilen
- + Ha färdigformulerade svar, så att man slipper lägga tid på det när det är bråttom
- + En lösning där man effektivt kan delegera uppgifter och få feedback på uppgifternas status
- + PostNord ville ha en plattform som man enkelt kunde konfigurera på egen hand
- + En lösning som säkerställer att meddelanden skickas ut direkt via mobilen, så att berörda parter snabbt får tillgång till informationen oavsett var de befinner sig.

### LÖSNINGEN: Critical Event Management (CEM) från Everbridge

När Everbridge köpte upp PostNords leverantör för meddelandehantering visade det sig att den molnbaserade lösningen, Crisis Management, uppfyllde de krav som Niklas Henningsson, Group Risk Manager på PostNord, var ute efter.

Lösningen ska säkerställa att medarbetarna i olika verksamheter meddelas direkt när det händer något, inte minst när det gäller krishantering.

Lösningen är smidig att använda och installeras som en app på telefonen.

Om Henningsson, eller någon annan i säkerhetsteamet, behöver meddela kollegor runtom i Norden om något, är en enkel knapptryckning allt som krävs för att det ska gå iväg ett färdigt meddelande till berörda parter.

Det räcker även med en enkel knapptryckning för att Niklas Henningsson och runt 400 andra kollegor på PostNord i Norden ska kunna samlas i händelse av en kris. Bland de 400 som meddelas finns framför allt chefer, mellanchefer och teamet för krishantering på PostNord.

– Eftersom mobiltelefonen är en så stor del av människors liv, är det svårt att missa om något skulle hända. En annan fördel är att vi kan skicka ut viktiga meddelanden och få bekräftat att alla tagit del av informationen. Det finns ingen risk för att meddelandet hamnar bland skräpposten eller försvinner i listan av övriga mejl.

I PostNords CMS-system finns det flera färdigformulerade meddelanden och svar. Dessutom är användarna av Everbridge-appen kategoriserade i grupper, så att meddelandet endast går ut till de som berörs. På så sätt säkerställer man att informationen hamnar där den ska.

I appen kan medlemmarna med fördel grupperas efter t.ex. tjänst, avdelning och kunskap. Detta sker med hjälp av kontaktinformation, nyckelord eller tilläggsinfo. Med nyckelordens hjälp blir det enkelt att hitta rätt bland kontakterna, oavsett om man behöver få reda på vem som ansvarar för nycklarna eller kan använda en hjärtstartare.

Eller formulerat med andra ord: om en utrymningsväg skulle vara blockerad eller stängd kan ett meddelande skickas till den person som ansvarar för nycklarna och till personer som potentiellt kan hjälpa till att röja blockeringen. De meddelas eftersom deras nyckelord passar in på uppdraget.

När utrymningsvägen är fri kan de som ansvarat för uppgiften skicka ut ett meddelande i Everbridge-appen om att problemet är löst.

## PostNord valde lösning från Everbridge för krishantering

Den molnbaserade programlösningen, Crisis Management, har förenklat kommunikationen inom PostNord.

postnord

Ett annat exempel skulle kunna vara att någon på kontoret blir sjuk. Efter att räddningstjänsten kontaktats kan man skicka ut ett meddelande från appen till personer med nyckelord som motsvarar erfarenhet från sjukvård eller andra relevanta områden. På så sätt ökar chanserna för att hitta någon som kan hjälpa till tills medicinsk hjälp är på plats.

I ett krisläge kan uppgifter delegeras till olika personer via appen, och kontakterna kan smidigt uppdatera status på sina respektive uppgifter. Eftersom meddelandena är förprogrammerade sparas värdefull tid som de ansvariga istället kan lägga på att hantera krisen. Dessutom loggas allt i krishanteringslösningen så att användarna slipper göra det själva.

**Kort sanna fattat:** I händelse av krisläge på PostNord skickar Henningsson ut ett meddelande från Crisis Management-lösningen till dem som berörs av incidenten. Dessutom kan han bjuda in alla berörda personer till en telefonkonferens med en enkel knapptryckning.

– Eftersom mobiltelefonen är en så stor del av människors liv, är det svårt att missa om något skulle hända. En annan fördel är att vi kan skicka ut viktiga meddelanden och få bekräftat att alla tagit del av informationen. Det finns ingen risk för att meddelandet hamnar bland skräpposten eller försvinner i listan av övriga mejl, säger Henningsson.

Resultatet är enklare och snabbare kommunikation mellan olika grupper av människor.

Everbridge Critical Event Management-plattformen (CEM) är en end-to-end-lösning för meddelandehantering, kritisk kommunikation, risk-/situationsbedömning och krishantering, samt rapportering och analys. Plattformen är stabil, skalbar och säker.

### OM EVERBRIDGE

Everbridge, Inc. (NASDAQ: EVBG) er ett globalt programvaruföretag som erbjuder programvaruapplikationer som hjälper företag att automatisera och effektivisera verksamhetens operationella respons på kritiska händelser och på så sätt säkerställer att verksamhetens hålls igång och de anställda känner sig säkra. Everbridge är baserat i Boston och Los Angeles och har flera kontor i Lansing, San Fransisco, Peking, Calcutta, London, Oslo och Stockholm. För mer information, besök [www.everbridge.com](http://www.everbridge.com), ta del av företagets blogg och följ Everbridge på LinkedIn, Twitter och Facebook.



CEM-lösningen kan dessutom användas till mer än krishantering. När verktyget väl är på plats kan det även användas för att kommunicera ut andra budskap och allmän information. De automatiserade processerna säkerställer att information når ut till samtliga avdelningar och till de olika grupperna. PostNord skickar t.ex. ut direktmeddelanden när det är störningar i nätverket och när de åtgärdats.

– Min målsättning är att Everbridge-appen ska användas för att kommunicera tidskritisk information till de anställda, utöver utskick om statusuppdateringar och krishantering, säger Henningsson, som dessutom är övertygad om att det är betydligt mer sannolikt att användarna läser meddelanden direkt i mobilappen än om de hade varit tvungna att logga in på sin dator för att läsa ett mejl.

Han ger ett exempel:

– Det händer att vi upptäcker brev som innehåller pulver. Polisen kommer hit titt som tätt och stänger av området för att kunna göra nödvändiga undersökningar. Ingen kommer in på området förrän polisen är klar med sitt arbete. Med tiden kommer vi att kunna använda den här appen för att skicka meddelande om nedstängning av området till dem som vanligtvis befinner sig där, säger Henningsson, och tillägger att det är en snabb och enkel lösning för dem som berörs.