

Una comunicación eficaz en situaciones de crisis

FACT24

Crisis Management and
Emergency Notification










Las siete diferencias más importantes entre una herramienta para la gestión profesional de crisis y una herramienta colaborativa para el día a día

¿Quieres ir en bicicleta por la autopista? No es la mejor opción para la seguridad y no te hará llegar a tu destino rápidamente. Lo mismo ocurre con la gestión de situaciones críticas: las emergencias y las crisis nos enseñan una y otra vez que la comunicación es un elemento esencial.

Informar a todos los interesados, evacuar un edificio, avisar al equipo de gestión de crisis y mantener al día a los empleados que trabajan desde casa son solo algunos ejemplos. Es evidente que esta comunicación tiene unas características especiales, ya que las emergencias y las crisis se rigen por sus propias reglas.

A menudo, dichas reglas saturan las herramientas comunes de comunicación de la oficina y ponen a toda la empresa en peligro o la exponen a un riesgo innecesario. Por eso es tan importante una herramienta de comunicación fiable en una crisis.

En la tabla que aparece a continuación hemos resumido los aspectos a los que hay que prestar atención en el contexto de la comunicación en una situación de crisis para alcanzar los objetivos de forma rápida y segura, y, sobre todo, para llegar a todas las personas necesarias.













Requisitos para la comunicación en situaciones de crisis	FACT24 Solución especializada para la gestión de crisis y la notificación de emergencias.	Mensajería corporativa estándar o mensajería instantánea Colaboración en el trabajo diario.
Accesibilidad y eficiencia		
 <p>Comunicación multicanal automatizada para contactar de forma rápida, fiable y específica</p>	 <p>Automatizada por correo electrónico, SMS, llamada de teléfono o notificación push incluso en paralelo, y con miles de unidades en pocos minutos.</p>	 <p>Unidireccional por internet. Todo debe hacerse de forma manual, lo que requiere grandes recursos.</p>
 <p>Uso independiente de la aplicación, instalación del software para facilitar el uso y el acceso si los recursos informáticos propios no están disponibles</p>	 <p>Los destinatarios no necesitan ningún software ni conexión a internet El personal de crisis no necesita ninguna instalación ni hardware de la empresa para trabajar con la herramienta.</p>	 <p>La mayoría de las herramientas necesitan la instalación de una aplicación o software de forma local para los destinatarios, así como para los emisores de cualquier información.</p>
 <p>Evaluación automatizada de comentarios para un flujo de información eficiente con cientos o incluso miles de personas para poder tomar decisiones informadas</p>	 <p>Seguimiento en tiempo real del estado de las alertas y de los comentarios (por ejemplo, la información recibida o disponible / no disponible) independientemente del número.</p>	 <p>Los comentarios individuales deben tener un seguimiento y documentarse manualmente.</p>

Una comunicación eficaz en situaciones de crisis

FACT24

Crisis Management and
Emergency Notification

Las siete diferencias más importantes entre una herramienta para la gestión profesional de crisis y una herramienta colaborativa para el día a día

Requisitos para la comunicación en situaciones de crisis	FACT24 Solución especializada para la gestión de crisis y la notificación de emergencias.	Mensajería corporativa estándar o mensajería instantánea Colaboración en el trabajo diario.
Seguridad y fiabilidad		
 <p>Disponibilidad garantizada por contrato a través de acuerdos sobre el nivel del servicio para mayor tranquilidad, ya que sabe que la herramienta está ahí si la necesita</p>	 <p>La disponibilidad de los servicios está garantizada por contrato en un 99,99 % para las alertas y en un 99,50 % para el resto de los servicios.</p>	 <p>La mayoría de los servicios de mensajería corporativa ofrecen acuerdos sobre el nivel del servicio, pero no están garantizados, es decir, que puede pagar menos si no funcionan, pero no existe obligación alguna de que funcionen en todo momento.</p>
 <p>Altos estándares de seguridad y protección de datos para cumplir con los requisitos legales (RGPD) y proteger adecuadamente los datos confidenciales</p>	 <p>Desarrollo y operaciones de acuerdo con las normas ISO 22301 y 27001. Todos los datos se almacenan en Alemania o en la UE.</p>	 <p>La mayoría de las soluciones están cifradas de extremo a extremo. El almacenamiento de datos y el cumplimiento de la normativa del RGPD dependen del servicio.</p>
Funciones de colaboración y gestión de crisis		
 <p>Gestión estructurada de las tareas para una coordinación profesional y sencilla</p>	 <p>Posibilidad de predefinir acciones concretas para los distintos casos o en función de la gravedad. Flexibilidad para gestionar tareas ad hoc en tiempo real.</p>	 <p>Se ofrece parcialmente pero no se integra directamente en el sistema de mensajería, sino con una aplicación independiente que aumenta la complejidad.</p>
 <p>Colaboración digital en tiempo real con documentación automatizada para autorizaciones, seguros y para su propia evaluación</p>	 <p>Trabaje con informes de estado, inicie conferencias telefónicas improvisadas; todo está documentado, completamente automatizado, preparado para auditorías y exportable en formato PDF y Excel.</p>	 <p>La mayoría de las herramientas ofrecen funciones de colaboración en documentos y archivos en tiempo real, pero la documentación solo puede hacerse de forma manual, por lo que no está preparada para auditorías.</p>