

Bessere Kommunikation bei Notfällen

A3M bietet Branchenlösung für das Krisenmanagement an

Berlin, 09. März 2011 – Bei Naturkatastrophen und globalen Sicherheitsrisiken ist es für Reiseanbieter wichtig, zuverlässige Informationen schnell zu erhalten, diese zu analysieren und an Betroffene weiterzuleiten. Mit einer Branchenlösung, entwickelt unter dem Dach des Deutschen ReiseVerbands (DRV), soll das Krisenmanagement der Reiseveranstalter unterstützt und noch stärker professionalisiert werden. Dazu wird auf der ITB 2011 eine Lösung für die Reisebranche vorgestellt, die auf der Grundlage des vom Unternehmen A3M entwickelten Informations- und Kommunikationssystems „Global Monitoring“ basiert.

Das Ziel ist die Stärkung der Veranstalterreise und der Beratung im Reisebüro. Gemeinsam mit den Veranstaltern und A3M wurde im DRV-Expertenkreis eine Lösung erarbeitet, die Kundendaten mit Ereignissen in einer bestimmten Region in Verbindung bringt. Über das System A3M Global Monitoring werden Informationen bezüglich globaler Gefahren und Ereignisse erhoben, analysiert und über ein webbasiertes Geoinformationssystem dargestellt. Als Ergebnis kann jeweils der Veranstalter auf einer Weltkarte sehen, wie viele seiner Kunden oder Mitarbeiter sich gerade im Krisengebiet aufhalten.

Das Informations- und Kommunikationssystem A3M Global Monitoring

- Über das "A3M Global Monitoring" werden Informationen bezüglich globaler Gefahren und Ereignisse erhoben, analysiert und über ein webbasiertes Geoinformationssystem dargestellt.
- Des Weiteren besteht über die Verknüpfung mit Inhouse-Buchungssystemen der Reiseveranstalter die Möglichkeit, Kundendaten mit diesen Ereignissen in Verbindung zu setzen. Der Veranstalter kann somit individuell einsehen, ob seine Gäste oder Mitarbeiter von einem Ereignis betroffen sind.
- Über das integrierte Kommunikationssystem werden Mitarbeiter und Verantwortliche automatisch über relevante Ereignisse via SMS, E-Mail oder Voicemail informiert. Die Kommunikation mit den Gästen erfolgt ebenfalls über Oberflächen und Schnittstellen des Systems.
- A3M Global Monitoring bietet eine ideale Plattform für ein aktives Krisenmanagement sowie Funktionen für die schnelle Kommunikation im Falle eines Ereignisses wie z.B. Natur-/Umweltkatastrophen oder politische/religiöse Unruhen. Es erleichtert sowohl die interne als auch die externe Kommunikation.

Krisenmanagement in der Tourismus Branche

- Krisen im Tourismus – sie kommen vorwiegend unerwartet und können gravierende Auswirkungen auf die Tourismusbranche haben:
- Das bekannteste Beispiel ist der Anschlag vom 11. September 2001, die Terroranschläge auf Bali, Djerba und in Madrid und aktuell die politischen Unruhen in Ägypten und Tunesien.
- Doch auch Naturkatastrophen haben in den letzten Jahren ein größeres Ausmaß angenommen, ob die Jahrhundertflut in Deutschland 2002, der verheerende Tsunami in Südostasien 2004, die Hurrikans in den USA im Jahr 2005, die Erdbeben auf Haiti und in Chile 2010, die Aschewolke über Europa 2010, die Überschwemmung in Australien 2010/2011 oder aktuell das Erdbeben in Neuseeland.
- Diese Krisen haben eines gemeinsam: Sie stellen hohe Anforderungen an die Unternehmen bzw. Reiseveranstalter, deren Gäste betroffen sind.

- Bei der Bevölkerung ist eine steigende Wahrnehmung zu verzeichnen in Bezug auf Naturkatastrophen, Unruhen und sonstige negative Ereignisse. Somit bekommt das Krisenmanagement einen hohen Stellenwert in den Unternehmen.
- Unternehmen bzw. Reiseveranstalter haben eine Verpflichtung, ein aktives Krisenmanagement zu betreiben, um die Sicherheit ihrer Kunden zu gewährleisten und ihrer Informationspflicht nachzukommen.
- Ein effektives Krisenmanagement steigert das Vertrauen der Gäste und hat einen positiven Einfluss auf das Image des Unternehmens.

Projektstatus und Projektplanung

- Der DRV hat entschieden, gemeinsam mit A3M eine Branchenlösung zur Unterstützung des Krisenmanagements bei Reiseveranstaltern zu entwickeln und seinen Mitgliedern anzubieten. Ein entsprechender „Letter of Intent“ zwischen A3M und DRV wurde unterzeichnet.
- Ziel ist es, den DRV-Mitgliedern ein einfach anzuwendendes System zur Erfassung von Krisenereignissen und automatisierter Analyse der Relevanz dieser Ereignisse für die Kunden des Veranstalters sowie zur systemgestützten Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern bereitzustellen. Das System wird modular aufgebaut, damit die Veranstalter unter Berücksichtigung ihres derzeitigen Krisenmanagements die für sie optimale Servicevariante auswählen können.
- Mit dem DRV-Expertenkreis Sicherheit wurden die Anforderungen an eine Branchenlösung intensiv erörtert und in einem Pflichtenheft realisiert.
- Mit den beteiligten Veranstaltern konnte bereits Einigkeit hinsichtlich Preisstruktur und Modularität erzielt werden.
- Aktuell laufen die Programmierarbeiten seitens A3M zur Umsetzung der Anforderungen.
- A3M bietet künftig den Bereich „Information“ im Rahmen eines DRV Umbrellas an. Informationen über globale Gefahren und Ereignisse werden damit den Teilnehmern zur Verfügung gestellt. Der DRV Umbrella hat das Ziel, ALLEN DRV-Mitgliedern (unabhängig von der Unternehmensgröße) einen kostengünstigen Einstieg in das A3M Global Monitoring System als Branchenlösung zu ermöglichen.
- Der DRV kann in Zukunft über das A3M Global Monitoring System eigene Informationen für die Mitglieder zu aktuellen Krisenthemen einstellen und auf diesem Weg seine Mitglieder informieren. Ein entsprechendes Erfassungstool wird dem DRV seitens A3M bereitgestellt.

Zeitplanung

- Anfang März 2011 – Vorstellung des Systems auf der ITB in Halle 10.1 am Stand 117 (DRV-Gemeinschaftsstand).
- Ende März 2011 – Start der Testphase mit Pilotkunden (Benutzeroberfläche + Modul Informationen: Globale Ereignisse und Gefahren). Die Reiseveranstalter TUI, Thomas Cook, Rewe Touristik, FTI, Studiosus und Schauinsland werden erste Funktions- und Lasttests durchführen.
- Ende April 2011 bis Ende Mai 2011 – Testphase mit Pilotkunden (Gesamtsystem).
- Anfang Juni 2011 – Inbetriebnahme Gesamtsystem.

Nutzen Branchenlösung

- Themen wie die Aschewolke über Europa, die politische Situation in Thailand oder die Ölpest in den USA haben für eine höhere Customer Awareness zum Thema Krisenmanagement gesorgt.
- Insbesondere die Aschewolke-Krise hat belegt, dass ein kunden-orientiertes und effizientes Krisenmanagement ein wesentliches Instrument zur Kundenbindung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit ist.
- Parallel zur Aufwertung des Krisenmanagements als wesentliches Qualitätsmerkmal des Produkts Pauschalreise wird auf EU-Ebene eine Neufassung der Pauschalreiserichtlinie vorbereitet; sofern die Branche es versäumt, eigene Qualitätsstandards zum Krisenmanagement zu vereinbaren und einzuführen, ist zu erwarten, dass entsprechende Vorgaben durch die EU erlassen werden.
- Der Erfolg der neuen Branchenlösung hängt wesentlich von der Zusammenarbeit von Veranstaltern und Vertrieb ab – nur wenn der Vertrieb die für den Krisenfall erforderlichen Kundendaten wie z.B. Mobiltelefonnummer erfasst, kann der Veranstalter den angestrebten Qualitätsstandard für das Produkt Pauschalreise sicherstellen.

Vorteile A3M Global Monitoring

- Technische Unterstützung des Krisenmanagements bei großen bis kleinen Veranstaltern.
- Informationen über alle sicherheitsrelevanten Ereignisse von führenden Instituten und Medien auf einen Blick.
- Keine zeitaufwändige Informationssuche – Global Monitoring stellt Informationen über globale Ereignisse georeferenziert und detailliert zur Verfügung.
- Darstellung bzw. Georeferenzierung der Aufenthaltsorte von Kunden und Mitarbeitern.
- Zeitersparnis bei der Analyse von Ereignissen – durch den Abgleich der Geodaten von Ereignissen und Kunden wird zeitnah die Relevanz für das Unternehmen ermittelt.
- Über das integrierte Kommunikationssystem werden Mitarbeiter und Verantwortliche automatisch über relevante Ereignisse via SMS, E-Mail oder Voicemail informiert. Die Kommunikation mit den Gästen erfolgt ebenfalls über Oberflächen und Schnittstellen des Systems.
- Zeitersparnis, Informationsqualität, Übersicht und die Multifunktionalität sind die wesentlichen Merkmale und Vorteile von Global Monitoring.

Pressekontakt:

Marcel Brandt - A3M Mobile Personal Protection GmbH

Phone office: +49 (0) 7071 9755940 · Mobile: +49 (0) 171 2864649 · Fax: +49 (0) 7071 9755959

E-Mail: brandt@a3mobile.com

Internet: www.a3mobile.com · Internet: www.tsunami-alarm-system.com