



Stöðugt flæði upplýsinga

Edda Hermannsdóttir, markaðs- og samskiptastjóri



Samskipti undirstaða trausts

- Tryggja stöðugt flæði upplýsinga
- Gagnsæi
- Jákvæðar og neikvæðar fréttir
- Fjölga andlitum





Stefna um samskipti

Hvað, hvar og hvenær?

- Skilgreint hvernig skilaboð þarf að móta
- Hvar eiga skilaboð frá bankanum að birtast
- Hver mun miðla upplýsingum frá bankanum
- Hagaðilar vel skilgreindir
- Neyðarstjórn bankans og helstu lykilaðilar í samskiptum tilgreindir
- Skilgreina markmiðin



Krísustjórnun

- Skilaboðin skilgreind
- Tilkynningarskylt í Kauphöll
- Hver er talsmaður
- Hverjir eru helstu hagaðilar
- Hver eru markmiðin
- Innri og ytri samskiptaáætlun
- Talpunktar og drög að svörum
- Dreifileiðir





Hverjir eru hagsmunaaðilar?

Teikna upp fyrir verkefni hverju sinni

Innri hagsmunaaðilar

- Starfsfólk
- Fyrrum starfsfólk
- Verktakar
- Framkvæmdastjórn
- Stjórn

Ytri hagsmunaaðilar

- Viðskiptavinir
- Birgjar
- Hluthafar
- Matsfyrirtæki

Aðrir hagsmunaaðilar

- Aðrir bankar
- Fjárfestar á markaði
- Önnur fyrirtæki í sömu atvinnugrein
- Hagsmunasamtök

Shapeholders

- Alþingi
- Ríkisstjórn
- Ráðuneyti
- Fjölmíðlar



Netárásir og netsvik

- Árásir og netsvik færast stöðugt í aukana
- Starfsfólk upplýst af öryggisstjóra í hverri viku
- Netöryggissveit fundar reglulega um árásir og svik
- Neyðarstjórn sérstaklega frædd um slík mál
- Bankar upplýstir í rauntíma
- Vottaðir ferlar



Breyttar aðferðir miðlunar

- Blaðamannafundir
- Fréttatilkynningar
- Viðtöl
- Útibú



- Vefmiðlar
- Tölvupóstur/messenger/skilaboð
- Vefsíða
- Facebook/Instagram/LinkedIn/Tiktok/Twitter



Nýting allra dreifleiða

- Tilkynningar til fjölmiðla
- Viðtöl
- Fréttir á vefsíðu
- Varúðartilkynningar á vefsíðu
- Tilkynningar á samfélagsmiðla
- Hópar á samfélagsmiðlum
- Tölvupóstur á viðskiptavini
- SMS skilaboð til viðskiptavini
- Skilaboð í appi/netbanka
- Sameiginlegur vettvangur (SFF)



Mikilvægi rekstrarsamfelli

- Ef starfsemi að hluta eða öllu leyti stöðvast
- Dreifileiðir hökta eða virka ekki
- Internet óaðgengilegt
- Tölvupóstur og samskiptaforrit óaðgengileg



Norsk Hydro

- Umfangsmikil árás
- Starfsemi lagðist að hluta niður
- Vel skilgreint samskiptaflæði
- Byggðu upp traust
- Hlutabréfaverð hækkaði



Að lokum

- Skilgreind stefna um samskipti
- Hröð svörun
- Gagnsæi
- Auðmýkt í svörun
- Æfð viðbrögð





**„A steady stream of
communication is the
lifeblood of competitive
advantage“**