



GLI AEROPORTI DI MILANO LANCIANO UNA PIATTAFORMA WEB PER LA SIMULAZIONE DI EVENTI DI CRISI

Presentata oggi al workshop su crisis management organizzato dalla Rappresentanza in Italia della Commissione europea nella sede ESA ESRIN (European Space Research Institute)

Milano, 29 maggio 2017 – Una piattaforma web ideata per la gestione della crisi, uno strumento necessario per poter affrontare al meglio eventuali crisi di comunicazione che possono colpire l’Azienda.

È questo l’obiettivo con cui SEA ha ideato e sviluppato uno spazio web sicuro e protetto dove è possibile simulare una vera e propria situazione di crisi (da problemi in aeroporto per condizioni meteo sfavorevoli fino ad un caso di sversamento di carburante o al crash aereo) per mettere alla prova la capacità di risposta e interazione con i media ed altri stakeholder delle funzioni aziendali dedicate e dell’intera Azienda, al fine di migliorare il servizio informativo ai passeggeri.

In linea con le best practices dei principali aeroporti europei e mondiali SEA si è dotata di una piattaforma per simulare scenari di crisi e “allenarsi” così ad interagire con un team ostile (professionisti in campo social media e digital Pr) che si sostituisce gli stakeholder interessati e che mette sotto pressione il team aziendale dedicato alla comunicazione.

Lo scenario che si viene a creare richiede l’interazione in tempo reale con tutti i media: dalle risposte ai commenti degli utenti sui diversi social media all’emissione di un comunicato stampa.

La dashboard interattiva ha un’interfaccia molto semplice in grado di raccogliere e presentare in un’unica schermata, in tre distinte colonne, i post scritti su Facebook, i tweet e gli articoli di media tradizionali a cui gli uffici comunicazione sono chiamati a rispondere minuto dopo minuto.

La piattaforma è già stata utilizzata dai responsabili degli uffici stampa e comunicazione dei principali aeroporti italiani che l’anno scorso si sono messi alla prova in occasione di una simulazione di un evento critico organizzata con Assaeroporti, l’Associazione Italiana Gestori Aeroporti.