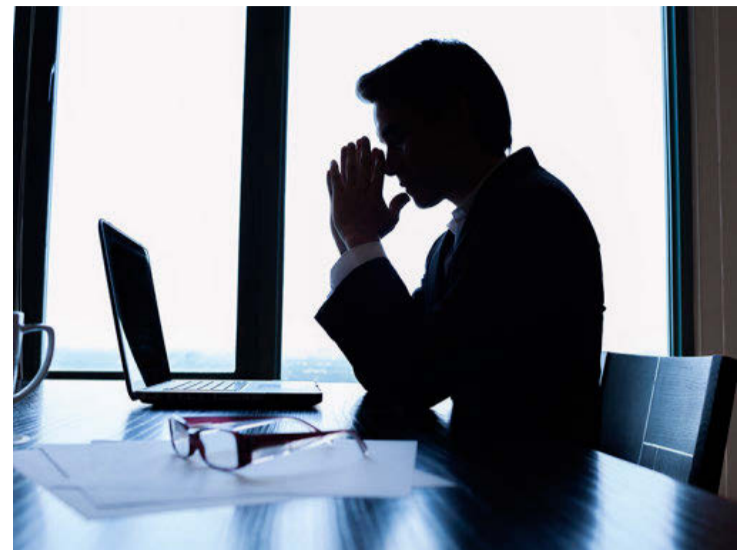


COMPAÑÍAS

# ASÍ SE AFRONTA UNA CRISIS EN LA ERA DIGITAL

Los tradicionales comités de crisis empresariales comienzan a quedar obsoletos debido a los tiempos de respuesta. Por ello, se han creado herramientas con las que gestionarlas en menos de dos minutos



Un ejecutivo en su lugar de trabajo. EL MUNDO

URIEN RIVEIRO

La crisis de una empresa puede suponer pérdidas materiales, económicas o incluso de reputación. Hay quien dice que los métodos que se utilizan hoy para resolverlas han quedado obsoletos, debido a la demora en los tiempos de respuesta. La inmediatez, el rigor informativo y el apoyo de la tecnología en tiempo real son algunos de los factores clave a tener en cuenta para resolver eficazmente una crisis corporativa. Sin embargo, esto es algo de lo que erróneamente carecen algunas empresas que siguen confiando en los manuales tradicionales para solucionar este tipo de conflictos.

El incendio de la planta de Campofrío en 2014, el ciberataque del virus Wannacry –que afectó a 60.000 equipos en más de 180 países–, la caída de los sistemas infor-

máticos de British Airways... Los casos son variados, y en todos ellos, cada segundo es vital, lo que hace que las entidades se planteen cómo reducir los tiempos en la toma de decisiones.

A la vista de los resultados de la gestión de crisis en los últimos años, se ha detectado que el actual modelo es insuficiente y que se necesita otro donde se localicen y envíen las alertas de manera automatizada y que, al mismo tiempo, permita a los trabajadores adelantarse al problema en cuestión de segundos.

Este nuevo sistema ya tiene nombre: SOS Works. Desarrollado en los últimos meses por la consultora Llorente & Cuenca y la empresa tecnológica para comunicación, Noyi, esta herramienta analiza cualquier alerta en menos de dos minu-

tos y envía instrucciones a todos los empleados con cada paso que tienen que seguir a partir de ese momento.

La novedad de este sistema son los bots, programas informáticos que ejecutan tareas de forma automática a través de Internet. Gracias a ellos se puede detectar, evaluar y comunicar la alerta.

«A través de un chat en el móvil, el encargado ya sabe lo que tiene que hacer. La herramienta reconoce la incidencia, sabe que archivos tiene que compartir, envía los primeros documentos que hay que leer... en definitiva, se automatiza el proceso y se gana tiempo», afirma el director del área de crisis de Llorente & Cuenca, Luis Serrano.

Con SOS Works, el chatbot realiza preguntas al empleado y determina en qué nivel de alerta se

encuentra la empresa. En función de las respuestas, el bot ya sabe qué acciones debe adoptar el comité de crisis y empieza a actuar. Acto seguido, envía una notificación a cada miembro para informarle sobre lo que sucede, señalándole los pasos que debe seguir y qué documentos utilizar.

Por ejemplo, en el caso de un incendio en una fábrica, como puede ser el caso de Campofrío en 2014, el empleado activa una alarma en el móvil a través de SOS Works. En ese momento, el chatbot comienza a preguntar –dónde se halla el foco del incendio, qué es lo que ha sucedido, si hay heridos o no, etc– hasta determinar el nivel de alerta. A partir de ahí, se envía un mensaje a cada miembro del comité y se empiezan a ejecutar las primeras acciones, al tiem-

po que les indica qué deben hacer en cada momento para tomar las riendas de la crisis.

Con este tipo de herramientas, los manuales de crisis tradicionales pasan a ser historia y se da paso a una gestión digitalizada, algo que algunas empresas ya consideran necesario debido a la vulnerabilidad a la que están expuestas. De hecho, uno de los problemas que se repiten y que van en incremento cada año son los ciberataques. En 2016, se registraron 105.000, el doble que el año anterior y cinco veces más que en 2014.

Es inevitable que existan dudas sobre la implantación de chatbots de vigilancia en empresas que todavía son tradicionales, señala Serrano, pero «el coste de no prepararse correctamente para una crisis es mucho mayor que el de implantar la herramienta, y a la larga saldrá más caro».

# Preparados desde ayer

18 años por delante de la regulación, certificando a los mejores asesores financieros.



**FPA** ESPAÑA  
European Financial Planning Association