

Medlemsmøde

Referat samt renskrivning af plancher fra ekstraordinært møde den 31. maj

Der var overordnet disse konklusioner fra dagen.

”Mange finder vej selv”:

De forretningsrejsende finder ofte selv løsninger og flytter sig langt mere og hurtigere end leverandørerne og virksomhederne forventer – de ”sidder ikke og venter”, hvilket kan være en udfordring for både de som skal finde alternative løsninger og for leverandørerne som ikke har overblik over hvor mange de skal finde løsninger til – der var mange gode eksempler hvorledes mange fandt nye veje med det samme. Dette er naturligvis meget positivt men skaber også problemer med at identificere hvor de rejsende der – specielt hvis der opstår nye udfordringer undervejs.

”SMS er vigtig – så husk at have tlfnr. i rejseprofilen”:

Internt i virksomhederne samt blandt leverandørerne er det blevet meget tydeligt, at en vigtig del af beredskabsplanen er, at kunne kommunikere via SMS til de rejsende – specielt også når de hurtigt kan være på andre lokationer end man forventer.

”Brug netværket”

Fælles transport kan være en god løsning på tværs af virksomheder hvis der er strandede passagerer som ikke kan komme hjem. Del jeres viden omkring løsninger der virker med andre i DBTA.

”DBTA skal blive meget mere aktiv i forhold til information og stillingtagen i forbindelse med krisehåndtering”

DBTA kan have en vigtig funktion som platform for information (se forslag til kriseberedskab platform)
”NKIC”

”Etablering af en arbejdsgruppe”

Der skal etableres en arbejdsgruppe som skal udarbejde et oplæg til hvorledes vi kan arbejde med en god løsning i DBTA omkring krisehåndtering – dette inkludere også ovenstående. Der vil blive sat et tilmeldingsmodul på DBTA’s hjemmeside så interesserede kan tilmelde sig – disse kan på et af de kommende medlemsmøder komme med en status på arbejdsgruppens arbejde.

Oplæget til gruppearbejde var følgende spørgsmål

- Hvilke informationskilder har været de mest anvendelige i situationen? (angiv sites, navne, numre)
- Hvor meget og hvordan har du kommunikeret?
- Hvor har du søgt hjælp?
- Hvad har du ikke kunnet finde hjælp til?
- Har DBTA kunnet bidrage i denne forbindelse?
- Hvad har I evt. ændret på i jeres kriseberedskab?
- Hvad skal DBTA kunne støtte med fremadrettet?

Medlemsmøde



Ud fra disse spørgsmål kom følgende input (samlet fra alle grupperne):

Informationskilder	<ul style="list-style-type: none">• Int. SOS• Kriseinfo.dk• TV2. News• CPH.dk• Naviair.dk• Diverse lufthavnssider• Airlines websites• SLV• Eurocontrol• Rejsebureauer• DRF• Interne juridiske afdelinger
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Via interne alerts (mail)• Via mail til koordinerende funktioner• Via hotlines• Via Facebook• Via SMS• Via TLF • Med intern kommunikationsafdeling• Med de rejsende• Med rejsebureau• Med intern risk afdeling• Airlines direkte med de rejsende• Rejsebureau direkte med de rejsende• Behov i forhold til roller – hvem informerer og omkring hvad?• Leverandøraftaler skal omfatte krise- og kommunikationsplan under kriser

Medlemsmøde

Forventninger til DBTA	Retningslinier og information omkring: <ul style="list-style-type: none">• Rejseforsikring/kreditkort• Ansvars placering• Fælles krav til rejsebureauerne• Forslag til ændring af Travel Policy• Blok på hjemmesiden• Info om links med info• Forslag til intern information omkring krisen• Kunne ønske nyttige links• Etablering af ”NKIC”• Listserver
Krav til kriseberedskab fremadrettet	<ul style="list-style-type: none">• Krav til de rejsende info om hvor de befinder sig –” meld tilbage”• Klar besked på hvem der betaler for transporten• Mere fokus på at have en god og opdateret plan• Evt opdateret rejsepolitik med at den rejsende selv har ansvar for at meddele hvor han/hun er strandet• Kan vi ved fælles hjælp i DBTA lægge pres på myndighederne?• Corporate Risk Management, Ekspertise i virksomhederne – hvor og hvordan kan de inddrages i højere grad
Hjælp fra andre	<ul style="list-style-type: none">• Direkte hos leverandører i Europa fx Deutsche Bahn)
Hvad har du ikke kunne finde hjælp til	<ul style="list-style-type: none">• Alternative rejseruter• Retningslinier fra Airlines• Valide systemer/opdateringer fra GDS

Medlemsmøde

Medlemsbaseret "NKIC"

Et krisecenter og informationscenter som kan ligge på DBTA's hjemmeside hvor relevante instanser supporterer/feeder information ind således at alle DBTA's medlemmer kan nøjes med at skulle ind og finde information ét sted.

