|  |
| --- |
| YRITYKSEN NIMI |
| Kriisiviestintä-suunnitelma |
|  |

Ohje mallipohjan käyttöön

Poista sivu lopullisesta suunnitelmasta.

Tämä mallipohja on tehty ensisijaisesti pieniä yrityksiä ajatellen. Se on tiivistetty versio, joka sisältää tärkeimpiä tietoja, jotka voivat auttaa yritystä kriisitilanteen viestinnässä. Laajenna ja muokkaa sitä vastaamaan yrityksen tarpeita.

**Hyvä suunnitelma on sellainen, josta on tositilanteessa apua.**

Keltaisella korostetut kohdat on tarkoitettu poistettaviksi tai korvattavaksi yrityskohtaisella tiedolla. Otsikoiden alle on kirjattu esimerkkejä mahdollisesta sisällöstä. Muokkaa myös ne vastaamaan yrityksen näkökulmaa.

Voit poistaa sivun alaosassa olevat logot tai korvata ne yrityksen omilla tuplaklikkaamalla kuvaa ja klikkaamalla sitä sen jälkeen hiiren oikeanpuoleisella painikkeella.

Voit päivittää sisällysluettelon klikkaamalla sitä hiiren oikeanpuoleisella painikkeella ja valitsemalla ”Päivitä taulukko” tai ”Update Field”.

Voit lisätä taulukoihin uusia rivejä klikkaamalla taulukkoa hiiren oikeanpuoleisella painikkeella ja valitsemalla ”Lisää” ja ”Lisää rivit alapuolelle”. Jos Word on englanniksi, ”Insert” ja ”Insert Rows Below”.

Voit myös lisätä suunnitelman loppuun liitteitä, kuten yksityiskohtaisempia tilannekohtaisia suunnitelmia tai viestintäpohjia.

Sisällys

[Johdanto 4](#_Toc203406369)

[Päivityshistoria 5](#_Toc203406370)

[Riskit 6](#_Toc203406371)

[Roolit ja vastuut kriisiviestinnässä 7](#_Toc203406372)

[Viestintäkanavat kriisitilanteissa 8](#_Toc203406373)

[Sisäinen viestintä 8](#_Toc203406374)

[Ulkoinen viestintä 8](#_Toc203406375)

[Kriisitilanteissa tarvittavat yhteystiedot 9](#_Toc203406376)

[Kriisiviestinnän kehittäminen 9](#_Toc203406377)

[Muokattavat viestipohjat 10](#_Toc203406378)

[Henkilöstötiedotteen pohja 10](#_Toc203406379)

[Asiakastiedotteen pohja 11](#_Toc203406380)

[Mediatiedotteen pohja 12](#_Toc203406381)

# Johdanto

Tämä on *yrityksen* kriisiviestintäsuunnitelma.

Suunnitelman päivittämisen vastuuhenkilö/t: *henkilö/t (ja varahenkilö/t)*

Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. *Milloin?* Vastuuhenkilö huolehtii myös siitä, että oleelliset henkilöt ovat tietoisia suunnitelmaan tehdyistä päivityksistä.

Kriisiviestintäsuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja helposti saatavilla. Kriisiviestintäsuunnitelmasta kerrotaan myös uuden henkilöstön jäsenen perehdytyksessä.

Kriisiviestinnän tavoitteena on antaa selkeä ja luotettava kuva tilanteesta sekä ohjata vastaanottajien toimintaa.

Siinä pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

* Mitä on tapahtunut?
* Milloin tapahtui?
* Mikä aiheutti tilanteen?
* Mitä vaikutuksia tilanteella on ihmisiin, yritykseen, liiketoimintaan jne.?
* Miten tilannetta hoidetaan?
* Kuka (vastuutahot) hoitaa tilanteen?
* Miten vastaanottajan toivotaan toimivan? Miten tilanteessa olisi syytä toimia: ohjeet ja suositukset suojautumiseen tai reagointiin.
* Mihin voi ottaa yhteyttä? Mitkä ovat yhteystiedot lisätietoja tai apua varten?

Kriisiviestinnän sisällön periaatteet:

* **Selkeä, ytimekäs ja helposti ymmärrettävä viesti on tärkein.**
* Jokaisessa viestissä tulisi olla vain yksi ydinviesti.
* Viestin tulee vastata kysymykseen: "Mikä on juuri nyt tärkeintä vastaanottajan tietää?"

### Päivityshistoria

|  |  |
| --- | --- |
| **Päivämäärä** | **Suunnitelmaan tehdyt muutokset** |
| xx.xx.20xx | Suunnitelma on luotu |
|  |  |
|  |  |

# Riskit

*Mallipohja listaa muutaman kybertilanteisiin liittyvän esimerkin. Laajenna ja muokkaa listaa yritykselle sopivaksi. Listaa todennäköisimmät ja vaikutuksiltaan vakavimmat riskit. Voit halutessasi kuvata myös tarkemmin, miten tilanteessa toimitaan. Toiminta voi olla kuvattuna taulukkoon tai se voi olla laajempi liite.*

Yrityksessä on kartoitettu tilanteita, jotka tapahtuessaan vaativat kriisiviestintää.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tilanne** | **Viestinnän tavoite** |
| Tietovuoto. Yrityksen asiakastietoja vuotaa yrityksen ulkopuolelle. | Sisäinen viestintä:  Tiedottaa henkilökuntaa tapahtuneesta ja ohjeistaa, kuinka yrityksen ulkopuolelta tuleviin kyselyihin vastataan.  Ulkoinen viestintä:  Asiakkaiden informointi tapahtuneesta ja selkeät toimintaohjeet vahinkojen minimoimiseksi. Muiden sidosryhmien informointi tapahtuneesta. Tietovuodon kohdanneiden tukeminen ja auttaminen. Mainehaittojen vähentäminen. |
| Haittaohjelma- tai palvelunestohyökkäys, joka vaarantaa yrityksen palveluiden tuottamisen. | Sisäinen viestintä:  Tiedottaa henkilöstöä tapahtuneesta ja ohjeistaa, kuinka mahdollisiin ulkopuolelta tuleviin kyselyihin vastataan. Varmistaa, että poikkeavassa tilanteessa työskentelyyn liittyvät ohjeistukset tavoittavat työntekijät.  Ulkoinen viestintä:  Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien informointi tarvittavassa laajuudessa. Varmistaa, että asiakkaat tietävät mahdollisista poikkeavista järjestelyistä palveluiden tuottamisessa. |
|  |  |

# Roolit ja vastuut kriisiviestinnässä

*Etukäteen määritellyt roolit helpottavat kriisitilanteessa toimimista. Roolit ja vastuut voidaan määrittää tietyille henkilöille, tai roolin mukaan. Määrittele vastuuhenkilöille myös varahenkilöt, jotta toiminta on sujuvaa myös esimerkiksi lomakaudella.*

*Kun listaat vastuuhenkilöitä, huomioi kuka pääsee päivittämään viestintäkanavia ja keneltä löytyy siihen liittyvä osaaminen. Esimerkiksi verkkosivujen ja sosiaalisen median kanavien päivittämiseen liittyvät oikeudet ja taidot tulisi löytyä useammalta kuin yhdeltä henkilöltä.*

Yrityksen kriisiviestinnästä vastaa: *Henkilö ja varahenkilö*

*Kriisiviestintävastaavan roolin kuvaus*

Eri tahoille viestimiseen ja viestintäkanavien päivittämiseen liittyvät vastuut on kuvattu alla.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sidosryhmä tai kanava** | **Roolit** **ja vastuut** |
| Asiakkaat | Yrityksen henkilökunta vastaa asiakkaiden kysymyksiin ja kommentteihin heille annetun ohjeistuksen mukaan.  Kriisiviestintävastaava ohjeistaa henkilökuntaa siitä, mitä on sallittua kertoa tai kenelle kysymykset ohjataan. |
| Viranomaiset (listaa yksityiskohtaisemmin, mihin viranomaistahoihin tulee olla yhteydessä ja kenen vastuulla se on) |  |
| Sosiaalisen median tili(t) |  |
| Verkkosivut |  |
|  |  |

# Viestintäkanavat kriisitilanteissa

*Huomioi kanavat, joilla ajantasainen tieto saadaan oikeille ihmisille yrityksen sisällä ja ulkopuolella. Huomioi myös varakanavat tilanteissa, joissa normaalit kanavat eivät ole toiminnassa.*

## Sisäinen viestintä

Yrityksen sisäisessä viestinnässä käytetään seuraavia kanavia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kanava** | **Kanavan kautta tavoitettavat tahot** |
| Teams *(Jos Teamsissa on kanavia tai keskusteluja tietyille ryhmille, voi ne olla hyödyllistä listata yksityiskohtaisemmin)* |  |
| Intranet |  |
| Työpuhelimet |  |
| Pikaviestimet |  |
|  |  |

## Ulkoinen viestintä

Kriisitilanteissa yrityksen ulkoista viestintää voidaan toteuttaa seuraavien kanavien kautta.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kanava** | **Kanavan kautta tavoitettavat tahot** |
| Verkkosivut |  |
| Sosiaalisen median kanava(t) |  |
| Sähköpostiviestintä (esim. asiakasrekisterin kautta) |  |
| Puhelut, tekstiviestit |  |
| Mediatiedottaminen |  |
|  |  |

# Kriisitilanteissa tarvittavat yhteystiedot

*Listaa tähän tärkeimpiä kriisiviestintään liittyviä yhteystietoja tai tieto siitä, mistä yhteystiedot löytyvät. Huomioi, että kyberkriisissä tilanne voi olla se, ettei esimerkiksi erilaisiin järjestelmiin tallennettuihin tietoihin pääse käsiksi.*

*Hyödyllisiä yhteystietoja voivat olla esimerkiksi sidosryhmien yhteyshenkilöiden yhteystiedot tai yrityksen sisäiset yhteystiedot. Mieti, mihin sidosryhmiin voi olla tarpeen olla yhteydessä. Huomioi esimerkiksi yrityksen palvelukumppanit, kuten IT-palveluista vastaava taho tai tilitoimisto. Jos yritys toimii alihankkijana jollekin muulle toimijalle, voi olla tarpeen listata myös heidän yhteystietonsa.*

*Kriisiviestintäsuunnitelmaan on hyvä sisällyttää myös keskeisten viranomaisten kuten Traficomin Kyberturvallisuuskeskuksen, Tietosuojavaltuutetun toimiston ja Poliisin yhteystiedot.*

# Kriisiviestinnän kehittäminen

*Mahdollisia kriisiviestinnän kehittämiskeinoja, muokkaa tekstiä vastaamaan yrityksen käytäntöjä:*

* Kriisiviestintäsuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Päivittäminen on ajankohtaista esimerkiksi viestintäkanavien tai vastuuhenkilöiden muuttuessa sekä kun riskiarviointia päivitetään.
* Mahdollisten koettujen kriisi- tai poikkeamatilanteiden jälkeen käsitellään viestinnän onnistumis- ja kehityskohtia. Suunnitelmaa päivitetään koetun perusteella.
* Kriisiviestintään liittyvät koulutukset. Harjoitukset, joissa kriisiviestintä on pääosassa tai osana harjoitusta.

# Muokattavat viestipohjat

Alta löydät muokattavia viestipohjia kriisitilanteessa käytettäviksi.

## Henkilöstötiedotteen pohja

**Aihe**: Tärkeä tiedote kyberhyökkäys verkkokaupassa

**Hei [nimi]**

[kriisin kuvaus, esim. "yrityksemme tietojärjestelmään on kohdistunut tietomurto"]. Tällä hetkellä teemme kaikkemme tilanteen selvittämiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

**Toimenpiteet, joita olemme jo tehneet:**

* [Toimenpide 1, esim. "IT-tiimimme on eristänyt tietomurron lähteen"]
* [Toimenpide 2, esim. "Olemme ottaneet yhteyttä tietosuojaviranomaisiin"]

**Toimi näin:**

* [Ohje 1, esim. "Pidä tietokoneesi ja mobiililaitteesi yhteydessä yrityksen verkkoon"]
* [Ohje 2, esim. "Ilmoita välittömästi kaikista epäilyttävistä toiminnoista IT-tiimille"]

Pidämme teidät ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Kiitos ymmärryksestänne ja yhteistyöstänne.

Ystävällisin terveisin,

[Toimitusjohtajan nimi]  
[Yrityksen nimi]

## Asiakastiedotteen pohja

**Aihe**: Tärkeä tiedote [kriisin tyyppi]

**Hyvä asiakkaamme,**

Haluan tiedottaa teille, että [yrityksen nimi] on kohdannut [kriisin kuvaus, esim. "tietomurron, joka on vaikuttanut asiakastietoihimme"]. Tällä hetkellä teemme kaikkemme tilanteen selvittämiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

**Mitä on tapahtunut:**

* [Lyhyt kuvaus tapahtuneesta, esim. "Tietojärjestelmäämme on murtauduttu, ja osa asiakastiedoista on mahdollisesti vuotanut ulkopuolisille."]

**Toimenpiteet, joita olemme jo tehneet:**

* [Toimenpide 1, esim. "IT-tiimimme on eristänyt tietomurron lähteen ja ryhtynyt toimenpiteisiin tietojen suojaamiseksi."]
* [Toimenpide 2, esim. "Olemme ottaneet yhteyttä tietosuojaviranomaisiin ja teemme yhteistyötä heidän kanssaan."]

**Mitä tämä tarkoittaa sinulle:**

* [Vaikutus 1, esim. "Saatamme ottaa sinuun yhteyttä lisätietojen saamiseksi."]
* [Vaikutus 2, esim. "Suosittelemme, että seuraat tilannetta ja ilmoitat meille välittömästi kaikista epäilyttävistä toiminnoista."]

**Miten voit suojautua:**

* [Ohje 1, esim. "Vaihda salasanasi ja varmista, että käytät vahvoja ja ainutlaatuisia salasanoja eri palveluissa."]
* [Ohje 2, esim. "Ole valppaana mahdollisten huijausyritysten varalta."]

Pidämme teidät ajan tasalla tilanteen kehittymisestä ja tiedotamme lisätoimenpiteistä tarpeen mukaan. Pahoittelemme syvästi aiheutunutta haittaa ja kiitämme ymmärryksestänne ja yhteistyöstänne.

Ystävällisin terveisin,

[Toimitusjohtajan nimi]  
[Yrityksen nimi]  
[Puhelinnumero]  
[Sähköpostiosoite]

## Mediatiedotteen pohja

**Lehdistötiedote**

**[Päivämäärä]**

**[Yrityksen nimi] tiedottaa [kriisin tyyppi]**

[Yrityksen nimi] ilmoittaa, että [kriisin kuvaus, esim. "yrityksemme tietojärjestelmään on kohdistunut tietomurto"]. Tällä hetkellä teemme kaikkemme tilanteen selvittämiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi.

**Toimenpiteet, joita olemme jo tehneet:**

* [Toimenpide 1, esim. "IT-tiimimme on eristänyt tietomurron lähteen"]
* [Toimenpide 2, esim. "Olemme ottaneet yhteyttä tietosuojaviranomaisiin"]

**Vaikutukset asiakkaille ja yhteistyökumppaneille:**

* [Vaikutus 1, esim. "Asiakastietoja on mahdollisesti vuotanut ulkopuolisille"]
* [Vaikutus 2, esim. "Olemme ryhtyneet toimenpiteisiin tietojen suojaamiseksi"]

Pidämme sidosryhmämme ajan tasalla tilanteen kehittymisestä ja tiedotamme lisätoimenpiteistä tarpeen mukaan.

Lisätietoja antaa:

[Nimi]  
[Titteli]  
[Puhelinnumero]  
[Sähköpostiosoite]