

LLORENTE & CUENCA

noysi



SOS Works
by LL&C y noysi

Plataforma Digital de
Gestión de Crisis

www.llorenteycuenca.com



El paradigma de la gestión de crisis	03
SOS Works. El Comité de Crisis digital	05
Los beneficios tangibles de SOS Works para las compañías	08
Noysi	09
Gestión de la reputación, la comunicación y los asuntos públicos	10
Directorio	11

El paradigma de la gestión de crisis

Vivimos en un mundo en peligro con un entorno líquido. Imagínese que usted es consejero delegado de una compañía y repentinamente surge una crisis. Quizás un ciberataque que afecta a sus comunicaciones internas y externas ordinarias, que roba datos confidenciales o que imposibilita poder prestar sus servicios. Tal vez un incendio en una planta de producción, con varios empleados heridos por un fallo en sus instalaciones o un grupo de usuarios vertiendo duras críticas en Internet y movilizándose afectados por la calidad de su producto... Cualquiera que sea el incidente, se deben empezar a tomar las primeras decisiones. El problema es que prácticamente nadie del equipo directivo se encuentra en la oficina: algunos están de viaje, otros en el aeropuerto, otros saliendo de una reunión, en un taxi o trabajando desde casa.

Es una situación frecuente, acrecentada por un entorno absolutamente digitalizado, hipertransparente y sincrónico que nos obliga a adoptar decisiones con extrema celeridad y donde, en la mayoría de los casos, nos estamos enterando de lo que ocurre en tiempo real a la vez que la opinión pública. Si a todo ello sumamos la inseguridad e incertidumbre que han generado los ciberataques ocurridos en los últimos tiempos a nivel mundial o por atentados terroristas yihadistas, se pone de manifiesto la gran fragilidad de organismos y empresas y de sus modelos de gestión de comunicación de crisis. La ciberdelincuencia se produce a escala global, paralizando producciones industriales y servicios, dejando a miles de empleados sin comunicaciones. La consecuencia siempre es un grave daño reputacional y afectación en la cuenta de resultados.

El tiempo de reacción es crítico en una crisis y ahora es determinante en un contexto de redes sociales. No se puede seguir funcionando como hasta ahora con una metodología de manual de crisis y comités en "analógico". El panorama que se avecina implica tres lecciones de cara a protegernos:

- **Máxima preparación:** debemos estar más preparados que nunca. El entorno ya no nos ofrece margen para actuar a rebufo de los acontecimientos cuando una incidencia surge. Y si no estamos preparados nuestra compañía puede sufrir graves daños reputacionales y económicos.
- **Gestión digital:** ya no podemos esperar tranquilamente en una sala la llegada de todos los miembros del comité de crisis, a reunirnos físicamente o a buscar dónde está el manual de crisis. La crisis no nos espera. Debemos disponer de un entorno digital de gestión ágil y preparado para manejar una crisis a distancia, con personas en distintas ubicaciones, con todos los protocolos y sistemas de comunicación encriptados y fiables.
- **Alta vulnerabilidad:** la tecnología está muy presente de una forma u otra en todos los sectores industriales y de servicios en la actualidad. Y si queda una evidencia indiscutible es que cualquier sistema es atacable y nuestro margen de reacción se reduce drásticamente.

LLORENTE & CUENCA ha aliado su *expertise* en consultoría estratégica de gestión de crisis con la empresa tecnológica **Noysi** para dar respuesta a las nuevas necesidades del mercado a través de la plataforma digital **SOS Works by LL&C (SOS Works)**,

dirigida a innovar los procesos comunicativos en situaciones de crisis para conseguir una mayor agilidad y eficiencia en el proceso. **SOS Works** es la aleación con la que se forja el Escudo Protector de la Reputación en Crisis.



Arturo Pinedo

Socio y director general
para España y Portugal
LLORENTE & CUENCA
apinedo@llorenteycuenca.com



Luis Serrano

Director Área Crisis en
LLORENTE & CUENCA
lserrano@llorenteycuenca.com



Héctor Castillo

Consejero delegado Noysi
hector.castillo@noysi.com

SOS Works. El Comité de Crisis Digital

¿Qué necesitan las empresas cuando gestionan una crisis? La rapidez es determinante: es el elemento diferencial que puede evitar grandes problemas desde el momento en que se detectan los indicios de riesgos y a medida que la crisis avanza. Hoy se precisa ejecutar la gestión de crisis en tiempo real a través de una única herramienta que permita una comunicación rápida y directa, activar a todos los miembros del comité de crisis inmediatamente e involucrar a los equipos precisos.

A esta gran necesidad se suma: el tener a mano todos los procedimientos de crisis listos, organizados y poder compartirlos; hacer uso de ellos; modificarlos; el poder solicitar información a los miembros del comité de crisis y, en ocasiones, incorporar a algunas personas de la compañía al comité de forma eventual o permanente; hablar y ver a los miembros del comité para tomar decisiones consensuadas y efectivas en el menor tiempo posible; o tener un registro de todas las decisiones que se van adoptando y todo ello hacerlo en un entorno de trabajo digital totalmente seguro, para tomar decisiones con rapidez si la situación lo requiere.

Para dar respuesta a estos condicionantes, LLORENTE & CUENCA y Noysi han aunado sus esfuerzos en consultoría de comunicación y tecnología para crear **SOS Works**, la herramienta de gestión que permite pasar de un Comité de Crisis tradicional al Comité de Crisis digital.

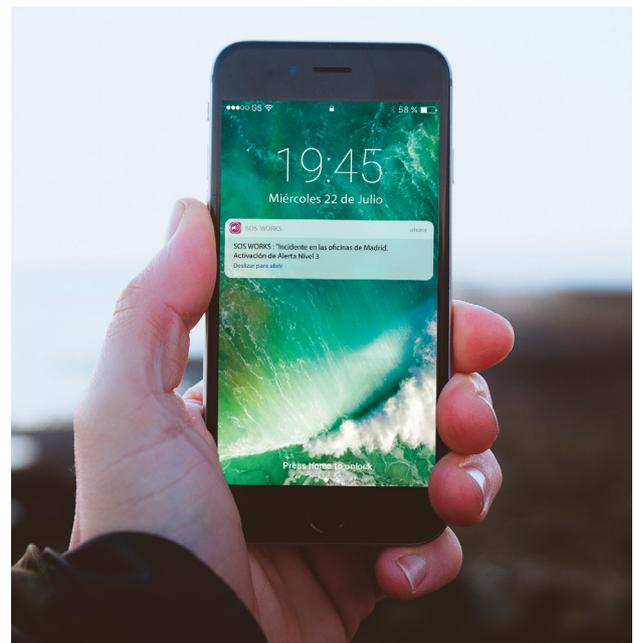
Qué es SOS Works

Es una plataforma digital de gestión de comunicación en tiempo real que incluye mensajería instantánea, videollamadas, intercambio de archivos, gestión de tareas y matrices de riesgo gestionadas por ChatBots, permitiendo automatizar procesos e incorporar todo tipo de dispositivos conectados a internet (IoT).

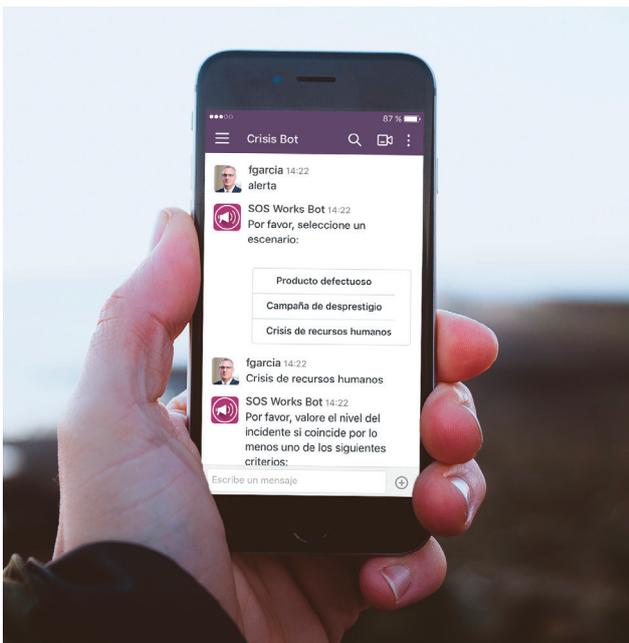
Posibilita gestionar de manera ágil, versátil y coordinada la comunicación facilitando reducir los tiempos de decisión y así minimizar el impacto reputacional, siendo ideal en gestión de crisis por la necesidad de mantener una comunicación rápida y directa entre miembros del Comité de Crisis y realizar un trabajo colaborativo.

Principales funcionalidades para la gestión de la comunicación:

SOS Works es una plataforma de comunicación entre personas (chat) con numerosas funcionalidades, que además de permitir automatizar procesos de riesgos con chatbots, facilita la gestión mediante vía móvil, web y tableta digital. El uso de un chatbot minimiza el riesgo de que el factor humano olvide la ejecución de acciones relevantes en medio del estrés de la crisis.



- **Multiplataforma:** Se puede conectar con el ordenador (navegador o aplicación de escritorio), con el móvil (Android o iOS) o con la tableta digital.
- **Chat:** La plataforma de comunicación es instantánea entre personas, cualquier mensaje llega automáticamente al usuario generándose una notificación *push* permitiendo agilizar los tiempos en gestión crisis.
- **Equipo:** Permite incorporar de forma preventiva a todos los miembros del Comité de Crisis y hacerles llegar cualquier mensaje en un segundo, así como crear los grupos de trabajo que sean necesarios.
- **Alerta y gestión automatizada: SOS Works** puede automatizar los primeros minutos de la gestión de crisis. ¿Qué significa? En **SOS Works** puede programarse la Matriz de Riesgos de la



empresa previamente y cuando se inicia una contingencia, el primer sensor que la identifica accede a **SOS Works** con su móvil e interactúa con un chatbot. Mediante unas pocas preguntas y respuestas el chatbot determina en qué nivel de alerta se encuentra la compañía y adopta las primeras decisiones:

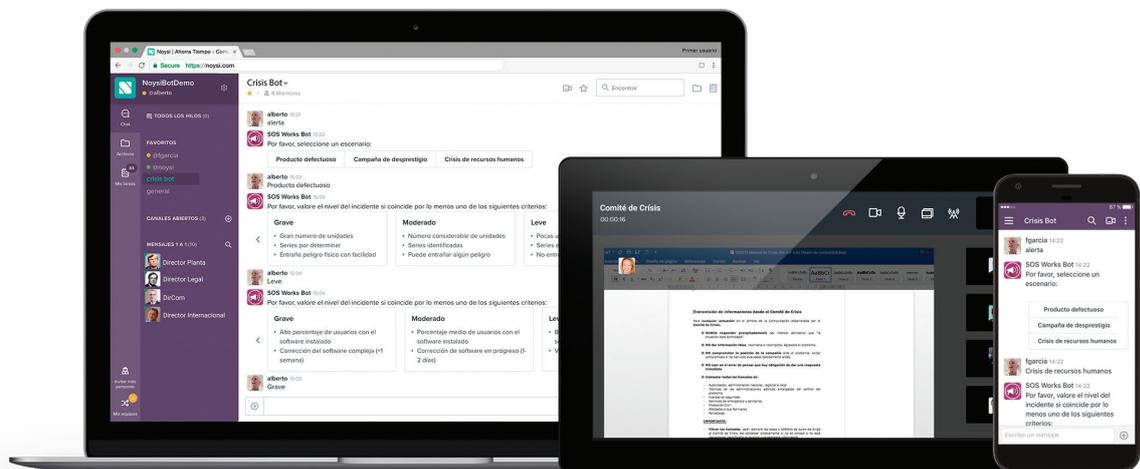
- » Notificación *push*: Envío de alerta de manera rápida y simultánea a todos los miembros designados en Comité de Alertas al móvil y ordenador.
- » Activa la automatización de envío de procedimientos iniciales asignados según ese nivel y tipo de riesgo, y con ello facilita la toma de primeras decisiones y el acceso instantáneo a todos los documentos ya preestablecidos (mensajes clave, protocolos, documentos proforma, etc.)
- **Facilidad y privacidad:** Pueden crearse chats privados de forma que existe la posibilidad de gestionar con extrema agilidad un equipo amplio de crisis y además disponer de canales de conversación seguros para la toma de decisiones.
- **Almacenamiento del Manual de Crisis:** Pueden almacenarse previamente todos los materiales del Manual de Crisis con absoluta privacidad, dividirlos y ordenarlos por carpetas, editarlos, reenviarlos a otros miembros del Comité o de la empresa. Pueden subirse y compartir todo tipo de documentos (word, excel, pdf), imágenes, audios, vídeos, enlaces a Google Drive, etc. sin límite de capacidad y todo ello sin salir de **SOS Works**.
- **Videoconferencia:** Posibilita realizar videoconferencias con todos los miembros del equipo de crisis, de forma privada, con

audio y vídeo totalmente estable, y compartir pantalla, tanto con el ordenador como con el móvil o la tableta digital. También permite hacer videoconferencias a un grupo masivo mediante una url privada para permitir que se puedan conectar personas que sean ajenas a la plataforma (ejemplo: empleados de diferentes centros).

- **Asignación de tareas:** **SOS Works** permite, además, crear tareas y asignárselas a cualquier miembro del equipo. La herramienta te indicará en todo momento si el encargo ha sido recibido y leído, y confirmar cuándo esté realizado. Además, un bot registra todas las tareas que se

han iniciado y acabado, de modo que todo queda registrado. Posteriormente, **SOS Works** permite generar informes sobre la gestión.

- **Invitación a expertos externos:** Se puede invitar e incorporar a la plataforma a nuevos miembros de forma permanente o eventual para que aporten información o recomendaciones y controlando en todo momento la administración de acceso a información y contenidos.
- **Redes Sociales:** Pueden incorporarse a **SOS Works** los perfiles de las redes sociales corporativas que se dispongan, así como conectar plataformas para su análisis.



Los beneficios tangibles de SOS Works para las compañías

SOS Works permite democratizar la gestión digital avanzada de crisis, facilitando un entorno ágil, robusto y protegido con garantía de la máxima seguridad y confidencialidad en el *management* operativo. La plataforma puede ser incorporada en los propios servidores, si así se desea, y a sus amplias funcionalidades se une el estar preparada para incorporar sensores de todo tipo de alertas (humos, temperatura, cámaras de vídeo, patrones de comportamiento, reconocimiento facial, etc.) y dispositivos IoT que la organización disponga o necesite.

SOS Works está lista, además, para evolucionar con avanzados chatbots predictivos que aprenden del funcionamiento del usuario. Los beneficios de utilizar esta plataforma digital de gestión de crisis empiezan por ser una herramienta "amigable", muy sencilla y fácil de usar, así como de instalar, con el simple gesto de descargar una aplicación. Una innovación tecnológica entre cuyas ventajas destacan:

- **Facilitar la comunicación directa** con todos los miembros del Comité de Crisis. Cada mensaje llega al instante al móvil.
- **Manual de Crisis integrado.** Posibilidad de almacenar toda la información necesaria previamente: **SOS Works** funciona como un Comité de Crisis latente, listo para ser activado cuando sea necesario.

- **Absoluta privacidad** en el uso de los canales de conversación y almacenamiento materiales y versatilidad para gestionar documentos, modificarlos o compartirlos al instante.
- **Sistema audiovisual** para gestionar reuniones con audio y vídeo desde cualquier ubicación geográfica.
- **Gestor de tareas** con asignación instantánea a cualquier miembro de lo que debe realizar y su registro.
- **Seguridad.** Toda la información de **SOS Works** está protegida, encriptada, y no queda almacenada en los equipos, sino en servidores. La plataforma ha superado ataques de hackers éticos.

Unas prestaciones que convierten a **SOS Works** en el Escudo Protector de la Reputación en Crisis necesario para afrontar la re-evolución de la gestión de riesgos y situaciones críticas.



www.sosworks.tech

Noysi. Plataforma para comunicación entre personas, sistemas y chatbots

Noysi es una empresa de tecnología que desarrolla una plataforma de mensajería instantánea (chat), almacenamiento, gestión de tareas y videoconferencias para la comunicación entre personas, sistemas y robots.

Noysi nació en Madrid el año 2015 de la mano de Héctor Castillo, su actual consejero delegado. El objetivo de Noysi como plataforma que aporta a las empresas es doble:

En primer lugar, **optimizar el tiempo de trabajo de los empleados**: en la actualidad, cada empleado destina un 28 por ciento de su tiempo a procesar correos electrónicos, un 19 por ciento a buscar información y un 14 por ciento a colaborar con otros departamentos. (Informe de Mckinsey, año 2012). Por lo tanto, se genera un área de optimización del 40 por ciento.

En segundo lugar, **ahorrar costes tecnológicos innecesarios a las empresas** (servidor, almacenamiento, gestores de tareas, videoconferencias), ofreciendo una plataforma todo en uno que abarque todo lo anterior a un coste sensiblemente inferior. El ahorro medio estimado con el uso de Noysi es de un 80 por ciento.

El nuevo paradigma de la comunicación entre equipos para las empresas es el hecho de que la información ya no se envía, se comparte.

Noysi está formado por un equipo de 15 personas con más de 10 años de experiencia en programación, ciberseguridad, ventas, marketing y comunicación.

ESPAÑA

Héctor Castillo

Consejero delegado
hector.castillo@noysi.com
+ 34 639 953 380

Alberto Chávez

Director de Comunicación
alberto.chavez@noysi.com
+ 34 648 552 936



Gestión de la reputación, la comunicación y los asuntos públicos

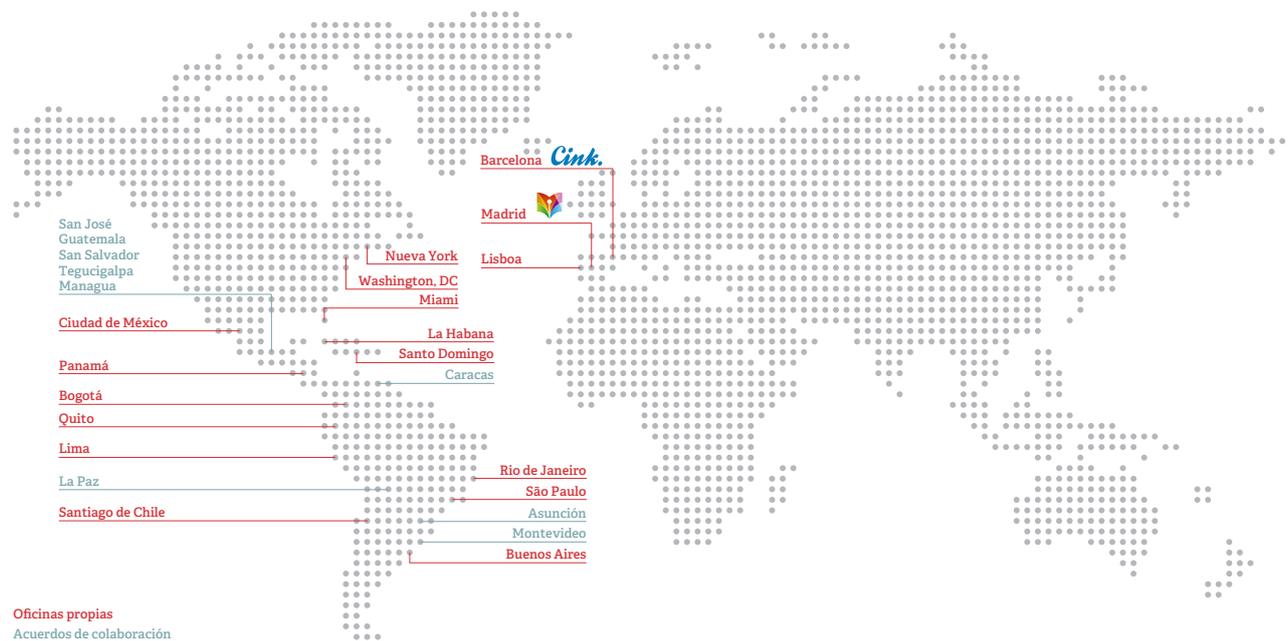
Líderes en España, Portugal y América Latina

LLORENTE & CUENCA es la **consultoría de gestión de la reputación, la comunicación y los asuntos públicos líder en España, Portugal y América Latina**. Cuenta con **19 socios** y cerca de **500 profesionales**, que prestan servicios de consultoría estratégica a empresas de todos los sectores de actividad con operaciones dirigidas al mundo de habla hispana y portuguesa.

En la actualidad, LLORENTE & CUENCA tiene oficinas en **Argentina, Brasil** (São Paulo y Rio de Janeiro), **Colombia, Chile, Ecuador, España** (Madrid

y Barcelona), **Estados Unidos** (Miami, Nueva York y Washington, DC), **México, Panamá, Perú, Portugal y República Dominicana**. Además, opera en Cuba y ofrece sus servicios a través de compañías afiliadas en Bolivia, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador y Nicaragua.

Es la compañía del sector más premiada en los mercados donde opera. En 2017, ha sido reconocida como **Agencia del Año en América Latina** (Latin American Excellence Awards 2017).



LLORENTE & CUENCA

DIRECCIÓN CORPORATIVA

José Antonio Llorente
Socio fundador y presidente
jallorente@llorenteycuenca.com

Enrique González
Socio y CFO
egonzalez@llorenteycuenca.com

Adolfo Corujo
Socio y director general corporativo
de Talento, Organización e
Innovación
acorujo@llorenteycuenca.com

Carmen Gómez Menor
Directora Corporativa
cgomez@llorenteycuenca.com

DIRECCIÓN AMÉRICAS

Alejandro Romero
Socio y CEO Américas
aromero@llorenteycuenca.com

Luisa García
Socia y COO América Latina
lgarcia@llorenteycuenca.com

Erich de la Fuente
Socio y CEO Estados Unidos
edela Fuente@llorenteycuenca.com

José Luis Di Girolamo
Socio y CFO América Latina
jldgirolamo@llorenteycuenca.com

DIRECCIÓN DE TALENTO

Daniel Moreno
Director de Talento
dmoreno@llorenteycuenca.com

Marjorie Barrientos
Gerente de Talento
para la Región Andina
mbarrientos@llorenteycuenca.com

Karina Sanches
Gerente de Talento para
Cono Sur
ksanches@llorenteycuenca.com

ESPAÑA Y PORTUGAL

Arturo Pinedo
Socio y director general
apinedo@llorenteycuenca.com

Goyo Panadero
Socio y director general
gpanadero@llorenteycuenca.com

Barcelona

María Cura
Socia y directora general
mcura@llorenteycuenca.com

Muntaner, 240-242, 1º-1ª
08021 Barcelona
Tel. +34 93 217 22 17

Madrid

Joan Navarro
Socio y vicepresidente
Asuntos Públicos
jnavarro@llorenteycuenca.com

Amalio Moratalla
Socio y director senior
amoratalla@llorenteycuenca.com

Jordi Sevilla
Vicepresidente de
Contexto Económico
jsevilla@llorenteycuenca.com

Latam Desk
Claudio Vallejo
Director senior
cvallejo@llorenteycuenca.com

Lagasca, 88 - planta 3
28001 Madrid
Tel. +34 91 563 77 22

Impossible Tellers

Ana Folgueira
Directora general
ana@impossibletellers.com

Diego de León, 22, 3º izq
28006 Madrid
Tel. +34 91 438 42 95

Cink

Sergio Cortés
Socio. Fundador y presidente
scortes@cink.es

Muntaner, 240, 1º-1ª
08021 Barcelona
Tel. +34 93 348 84 28

Lisboa

Tiago Vidal
Director general
tvidal@llorenteycuenca.com

Avenida da Liberdade nº225, 5º Esq.
1250-142 Lisboa
Tel: + 351 21 923 97 00

ESTADOS UNIDOS

Miami

Erich de la Fuente
Socio y CEO
edela Fuente@llorenteycuenca.com

600 Brickell Avenue
Suite 2020
Miami, FL 33131
Tel. +1 786 590 1000

Nueva York

Latam Desk
Salomón Kalach
Director
skalach@llorenteycuenca.com

Abernathy MacGregor
277 Park Avenue, 39th Floor
New York, NY 10172
Tel. +1 212 371 5999 (ext. 374)

Washington, DC

Ana Gamonal
Directora
agamonal@llorenteycuenca.com

10705 Rosehaven Street
Fairfax, VA 22030
Washington, DC
Tel. +1 703 505 4211

MÉXICO, CENTROAMÉRICA Y CARIBE

Ciudad de México

Juan Arteaga
Director general
jarteaga@llorenteycuenca.com

Rogelio Blanco
Director general
rblanco@llorenteycuenca.com

Bernardo Quintana Kawage
Presidente Consejero y Miembro
del Comité de Dirección
bquintanak@llorenteycuenca.com

Av. Paseo de la Reforma 412, Piso 14,
Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc
CP 06600, Ciudad de México
Tel: +52 55 5257 1084

La Habana

Pau Solanilla
Director general
psolanilla@llorenteycuenca.com

Sortis Business Tower, piso 9
Calle 57, Obarrio - Panamá
Tel. +507 206 5200

Panamá

Javier Rosado
Socio y director general
jrosado@llorenteycuenca.com

Sortis Business Tower, piso 9
Calle 57, Obarrio - Panamá
Tel. +507 206 5200

Santo Domingo

Iban Campo
Director general
icampo@llorenteycuenca.com

Av. Abraham Lincoln 1069
Torre Ejecutiva Sonora, planta 7
Tel. +1 809 6161975

REGIÓN ANDINA

Bogotá

María Esteve
Socia y directora general
mesteve@llorenteycuenca.com

Av. Calle 82 # 9-65 Piso 4
Bogotá D.C. - Colombia
Tel: +57 1 7438000

Lima

Luis Miguel Peña
Socio y director general
lmpena@llorenteycuenca.com

Humberto Zogbi
Presidente
hzogbi@llorenteycuenca.com

Av. Andrés Reyes 420, piso 7
San Isidro
Tel: +51 1 2229491

Quito

Alejandra Rivas
Directora general
arivas@llorenteycuenca.com

Avda. 12 de Octubre N24-528 y
Cordero - Edificio World Trade
Center - Torre B - piso 11
Tel. +593 2 2565820

Santiago de Chile

Francisco Aylwin
Presidente
faylwin@llorenteycuenca.com

Néstor Leal
Director
nleal@llorenteycuenca.com

Magdalena 140, Oficina 1801.
Las Condes.
Tel. +56 22 207 32 00

AMÉRICA DEL SUR

Buenos Aires

Mariano Vila
Director general
mvila@llorenteycuenca.com

Daniel Valli
Presidente consejero para Cono Sur
dvalli@llorenteycuenca.com

Av. Corrientes 222, piso 8. C1043AAP
Tel: +54 11 5556 0700

Rio de Janeiro

Cleber Martins
clmartins@llorenteycuenca.com

Ladeira da Glória, 26
Estúdio 244 e 246 - Glória
Rio de Janeiro - RJ
Tel. +55 21 3797 6400

São Paulo

Marco Antonio Sabino
Socio y presidente Brasil
masabino@llorenteycuenca.com

Cleber Martins
Director general
clmartins@llorenteycuenca.com

Juan Carlos Gozzer
Director regional de Innovación
jgozzer@llorenteycuenca.com

Rua Oscar Freire, 379, Cj 111,
Cerqueira César SP - 01426-001
Tel. +55 11 3060 3390



Barcelona

Bogotá

Buenos Aires

Ciudad de México

La Habana

Lima

Lisboa

Madrid

Miami

Nueva York

Panamá

Quito

Rio de Janeiro

São Paulo

Santiago de Chile

Santo Domingo

Washington, DC