Communication procedure for business continuity

Marketing team | April 2024

1. Internal Communication:

- **Channels to be used**: Slack, meistertask, and cellphones.

- **Frequency of updates**: daily basis updates will be provided to keep employees informed about the situation. This may vary depending on the severity and duration of the incident.

- **Type of information to be shared** with employees: instructions, safety protocols, changes in working arrangements, recovery progress, and any other relevant updates.

2. External Communication:

- **External parties** that need to be informed during a disaster, customers, the media, the general public.

- **Official statements and press releases:** Using SMSA templates and guidelines for publishing official statements and press releases to ensure consistent messaging and accurate information dissemination.

- **Social media updates**: Provide consistent updates and respond to inquiries from smsa's customers.
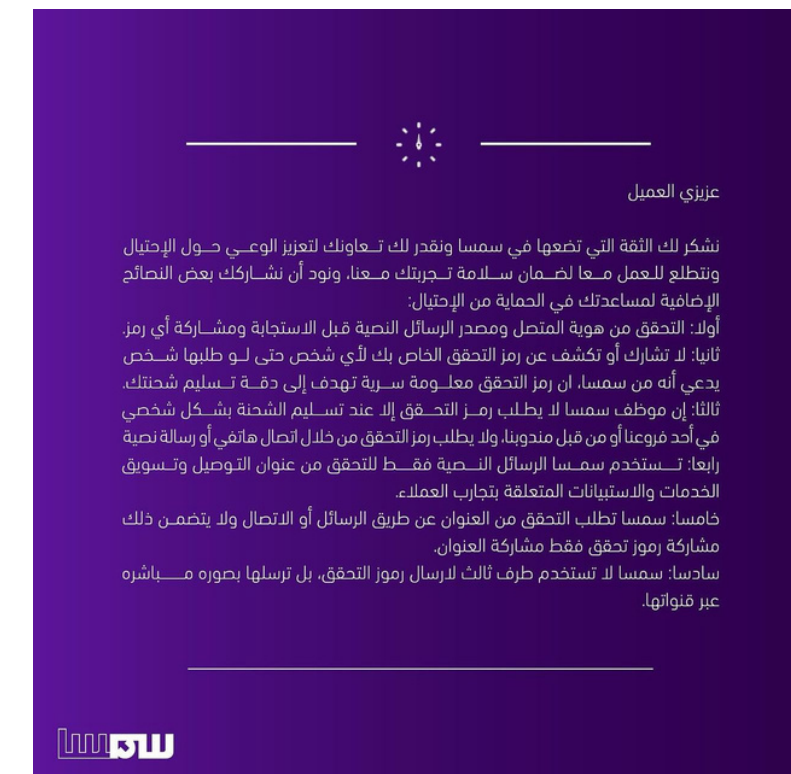
3. Communication Response:

- **Managing corporate image** on social media: maintain a consistent presence across social media platforms, ensuring accurate information, and addressing potential repetitional risks.

- **Assigning a spokesperson:** we nominate Eng. Majed Alesmail to communicate on behalf of the organization during the crisis.

- **Building followers and establishing channels**: Continue our efforts for increasing SMSA's social media presence and building a following before an incident occurs. to emphasize the importance of conveying empathy, transparency, and credibility in all communication efforts.

4. Templates and Resources:

- **Press release & Official statement templates:** using our pre-approved templates during a crisis to ensure timely and consistent messaging.
https://www.smsaexpress.com/sa/news

- Checklists and guidelines to support the communication process during a crisis (under revision)

عزيزي العميل

نشكر لك الثقة التي تضعها في سمسا ونقدر لك تــعاونك لتعزيز الوعــي حــول الإحتيال ونتطلع للعمل مــعا لضــمان سلامة تــجربتك مــعنا. ونود أن نشــاركك بعض النصائح الإضافية لمساعدتك في الحماية من الإحتيال:

أولا: التحقق من هوية المتصل ومصدر الرسائل النصية قبل الاستجابة ومشاركة أي رمز
ثانيا: لا تشارك أو تكشف عن رمز التحقق الخاص بك لأي شخص حتى لــو طلبها شــخص يدعي أنه من سمسا، ان رمز التحقق معلــومة ســرية تهدف إلى دقــة تــسليم شحنتك
ثالثا: إن موظف سمسا لا يطلب رمــز التحــقق إلا عند تســليم الشحنة بشــكل شخصي في أحد فروعنا أو من قبل مندوبنا، ولا يطلب رمز التحقق من خلال اتصال هاتفي أو رسالة نصية
رابعا: تــستخدم سمــسا الرسائل الــصية فقــط للتحقق من عنوان التوصيل وتــسويق الخدمات والاستبيانات المتعلقة بتجارب العملاء
خامسا: سمسا تطلب التحقق من العنوان عن طريق الرسائل أو الاتصال ولا يتضمــن ذلك مشاركة رموز تحقق فقط مشاركة العنوان.
سادسا: سمسا لا تستخدم طرف ثالث لارسال رموز التحقق، بل ترسلها بصوره مــــباشره عبر قنواتها.

Example used to communicate with media, and the public.
at Lower risk situation.

In Marketing Department we realize the importance of having well-defined communication procedure, so we can ensure that public receives timely and accurate information, helping to manage the situation effectively and maintain trust and confidence.

Thank you !