

# Krisenmanagement zum Anfassen

12 Tipps zur Optimierung Ihres Krisenmanagements im Jahresverlauf

April 2019

Nach dem Vorbild der hier abgebildeten Jahresplanung möchten wir Sie anhand von kostenlosen monatlichen Tipps bei der Weiterentwicklung Ihres Krisenmanagements unterstützen.



## Jan 2019 – Roadmap

Starten Sie das Jahr mit der Planung und Priorisierung Ihrer Aufgaben im Krisenmanagement.



## Jul 2019 – Alarmierungstest

Testen Sie die Erreichbarkeiten der Krisenorganisation und die Funktionalität Ihrer Alarmierungswerkzeuge.



## Feb 2019 – Strategie

Setzen Sie sich mit der Geschäftsführung zusammen, legen Sie Ihre Strategie fest und besprechen Sie neue Themen.



## Aug 2019 –

### Krisenkommunikation

Führen Sie gezielte Schulungen und Trainings zur Krisenkommunikation durch.



## März 2019 – Stakeholder

Beziehen Sie die zahlreichen internen und externen Stakeholder ein und lernen Sie einander kennen.



## Sep 2019 –

### Kompetenzentwicklung

Schulen und trainieren Sie die Rollen und Funktionen Ihres Krisenstabs.



## Apr 2019 – Eskalationsmatrix

Prüfen Sie Ihre Schwellenwerte zur Bewertung von Ereignissen mit Krisenpotenzial.



## Okt 2019 – Krisenstabsübung

Üben Sie die Stabsarbeit anhand eines praxisnahen Krisenszenarios.



## Mai 2019 – Dokumentation

Überprüfen Sie, ob Ihre Krisenmanagement-Dokumentation aktuell, vollständig und modular aufgebaut ist.



## Nov 2019 – Evaluation

Überprüfen Sie Ihre Krisenmanagementpläne anhand der Erkenntnisse der Übungen und Tests sowie auf Basis von klar definierten Zielen.



## Jun 2019 – Awareness

Erstellen und verteilen Sie geeignete Materialien zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema Krisenmanagement.



## Dez 2019 – Retrospektive

Nutzen Sie etablierte Methoden aus dem agilen Projektmanagement, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren.



HiSolutions AG  
Bouchéstraße 12  
12435 Berlin

### Kommunikation

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com  
+49 30 533 289 0  
+49 30 533 289 900

### Vorstand

Dipl.-Inf. Torsten Heinrich  
Prof. Timo Kob  
Dipl.-Inf. Michael Langhoff

Vorsitzender des  
Aufsichtsrates:  
Dr. Andreas Resch

### Sitz der Gesellschaft

Amtsgericht  
Charlottenburg  
HRB80155  
USt-Id.Nr. DE812374071

Erfahren Sie mehr auf der Rückseite ...



In diesem Monat beschäftigen wir uns mit der Fragestellung: Was ist eine Krise? Diese einfache Frage stellt in der Praxis viele vor eine große Herausforderung. Frei nach dem Klassiker Feuerzangenbowle „*stelle ma uns mal janz dumm*“ und versuchen, eine einfache und vor allem nutzbare Lösung zu finden.

Der Wirtschaftsgrundschutz definiert, dass unter Krisen einzigartige, seltene, unvorhergesehene oder unzureichend behandelte Vorfälle verstanden werden, die insbesondere die strategischen Ziele, die Reputation oder die Existenz der Institution gefährden. Hilft uns dies, wenn in einer Netzleitstelle, Meldestelle oder Service Desk eine Meldung vorliegt, dass ein Ereignis besonders gravierend ist und entschieden werden muss, ob eskaliert wird? Oder provokanter gefragt: Können wir anhand einer (wie in diesem Fall auch guten) Definition möglichst einfach und in kurzer Zeit eine Lagebewertung durchführen? Die meisten Krisenmanager würden an dieser Stelle zu recht verneinen. Häufig sehe ich in der Praxis zwei unterschiedliche Lösungswege, die für dieses Problem gefunden werden. Auf der einen Seite werden mögliche Krisenszenarien gesammelt und in einer Liste zusammengefasst. Anhand dieser wird dann versucht, zukünftige Ereignisse zu bewerten. Die zweite und vor allem flexiblere Variante basiert auf den (potenziellen) Auswirkungen, die ein Ereignis erst zu einer Krise machen. Diese können in einer Eskalationsmatrix definiert werden und sind nicht an bestimmte Gefährdungen gebunden. Dementsprechend können wir auch kein Szenario vergessen, welches eine Krise auslöst. Im Idealfall schaffen Sie es sogar, messbare Kriterien bzw. Fragen zu definieren, anhand derer Sie Ereignisse bewerten können. Nachfolgend will ich Ihnen sechs Beispielkriterien vorstellen, die Ihnen hoffentlich dabei helfen:

## 1. Personenschaden

Die erste Frage, die Sie sich stellen sollten, ist diese: Besteht Gefahr für Leib und Leben? Schwellenwerte für Ihre Entscheidungshilfe könnten hier Schwerverletzte oder Tote sein.

## 2. Aufmerksamkeit von Dritten

Eine Vielzahl von Presseanfragen, überregionale Berichterstattungen und Anfragen von Ermittlungsbehörden sind alles Schwellenwerte, die auf eine Krise hindeuten.

## 3. Kontrollverlust

Krisen können sich durch den Kontrollverlust z. B. über Daten, Informationen, Systeme oder Infrastrukturen auszeichnen. Wenn Sie dies feststellen, zögern Sie nicht zu lange.

## 4. Finanzieller Schaden

Wirtschaftliche Auswirkungen sind das Fundament jeder Risikoanalyse. Auch die Bewertung einer Krise sollte sich nach einem definierten Schwellenwert richten.

## 5. Kritischer Ausfall Produkt/Service

Der Grundzweck einer kritischen Infrastruktur ist die Versorgung der Bevölkerung. Fällt diese Versorgung in einem kritischen Ausmaß aus, dann handelt es sich für die Organisation um eine Krise.

## 6. Branchenspezifische Verpflichtung

Prüfen Sie, ob Sie bestimmte Meldepflichten gegenüber Ihrer Aufsichtsbehörde aufgrund des eingetretenen Ereignisses haben oder ob gar ein Gesetzesverstoß bzw. eine Straftat vorliegt.

Das Motto dieser Newsletter-Reihe heißt „Krisenmanagement zum Anfassen“. Dies ist diesen Monat wörtlich zu nehmen. Die Empfehlung ist, dass Sie sich messbare Schwellenwerte überlegen und diese dann in Form einer Entscheidungshilfe zum Anfassen und Verwenden an Ihre Kollegen übergeben. Dies kann z. B. in Form einer Drehscheibe, einer Checkliste oder einer App erfolgen. Damit schaffen Sie es dann, dass alle, von der zentralen Meldestelle bis hin zum Entscheider, dieselbe Sprache sprechen und die richtigen Fragen stellen! Weitere Informationen finden auf: [www.hisolutions.com/krisenmanagement/](http://www.hisolutions.com/krisenmanagement/).

Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine E-Mail.

Bis dahin mit den besten Grüßen

Stefan Nees



## Stefan Nees

Director Security Consulting

Fon +49 30 533 289 0

info@hisolutions.com

HiSolutions AG

Bouchéstraße 12 | 12435 Berlin

[www.hisolutions.com](http://www.hisolutions.com)