

# Krisenmanagement zum Anfassen

12 Tipps zur Optimierung Ihres Krisenmanagements im Jahresverlauf

Dezember 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 ...



# Dez 2019 – Retrospektive

Was kann das Krisenmanagement von der Agilität lernen? Oder ist es vielleicht andersherum? In diesem Monat möchte ich Ihnen zeigen, wie Sie einige aus der Softwareentwicklung bekannte agile Methoden auch im Krisenmanagement anwenden und so aus der Vergangenheit lernen können.

Transparenz ist einer der Grundpfeiler der agilen Arbeitsweise. Um diese zu gewährleisten, setzt man sich während der sogenannten Retrospektive im Team zusammen und bewertet, was bei der Zusammenarbeit gut oder schlecht gelaufen ist. Anschließend werden die Gründe dafür herausgearbeitet. So kann aus der Vergangenheit gelernt und Probleme frühzeitig gelöst werden.

Genau dies sollten Sie auch am Ende eines Jahres als Krisenmanagement-Verantwortlicher in die Wege leiten. Im Idealfall setzen Sie sich mit Ihren Fachabteilungen, Ihrer Geschäftsführung und externen Partnern zusammen. Bewerten Sie gemeinsam Ihre Zusammenarbeit und schaffen Sie so Transparenz. Im März dieses Jahres haben wir uns mit dem Thema „Köpfe kennen in der Krise“ beschäftigt. Mit der gemeinsamen Retrospektive schaffen Sie es nun, diese Zusammenarbeit offen zu gestalten und eventuelle Hindernisse frühzeitig zu beseitigen.

Dazu können Sie die Retrospektive in folgende Fragestellungen unterteilen:

## 1. Lagefeststellung

Wie lief die Zusammenarbeit?

## 2. Einsichten gewinnen

Warum ist es so, wie es ist?

## 3. Entscheidung

Was muss geändert werden?



## Prüfung veränderter Erwartungen von Stakeholdern und Rahmenbedingungen

Ein weiteres Thema Ihrer Retrospektive sollte das Überprüfen der Anforderungen an Ihre Organisation sein. So liegt z. B. seit dem 02.10.2019 ein Begleitdokument der Bundesnetzagentur vor, das die Absicherung für schwarzfallfeste Kommunikation bei Netzbetreibern auf 72 Stunden festlegt. Solche Änderungen sollten entsprechend in die Planung fürs nächste Jahr aufgenommen werden.

Alle Ergebnisse der Retrospektive können Sie im Januar 2020 wiederverwenden, um die neue Roadmap für das nächste Jahr zu gestalten. Damit folgen Sie auch den drei Grundpfeilern der Agilität: Transparenz, Überprüfung und Anpassung. Eine weitere Möglichkeit dafür, agile Werkzeuge in Ihrem Krisenmanagement zu nutzen, ist z. B. die Etablierung eines Kanban-Boards (offen, in Arbeit, erledigt) zur transparenten Aufgabensvisualisierung während der Stabsarbeit. Ebenfalls zu empfehlen ist die Schaffung einer neutralen, methodischen Rolle in Ihrem Krisenstab: Der Krisencoach oder Krisenstabskoordinator, eine am sogenannten „Scrum Master“ angelehnte Funktion, soll auf die Einhaltung der Strukturen der Stabsarbeit achten, Hindernisse aus dem Weg räumen und so die Arbeitsfähigkeit des Krisenstabs sicherstellen. Diese Beispiele zeigen, dass die Methoden der Agilität und des Krisenmanagements viel gemeinsam haben.

Auch wenn dies die letzte Ausgabe der Serie „Krisenmanagement zum Anfassen“ ist, können Sie die 12 Themen (zu finden unter [www.hisolutions.com/krisenmanagement/](http://www.hisolutions.com/krisenmanagement/)) grundsätzlich jedes Jahr aufs Neue durchlaufen und so zu einer stetigen Verbesserung Ihres Krisenmanagements beitragen.

Ich möchte mich an dieser Stelle für Ihre Treue bedanken und hoffe, dass Ihnen die Praxistipps dabei geholfen haben, Ihr Krisenmanagement gezielt zu optimieren. Am Ende gilt für das Krisenmanagement das, was Hannah Arendt einst sagte: „*Ich bereite mich auf das Schlimmste vor, ich hoffe das Beste und ich nehm' es, wie's kommt*“.