

# Krisenmanagement zum Anfassen

12 Tipps zur Optimierung Ihres Krisenmanagements im Jahresverlauf

Oktober 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 ...

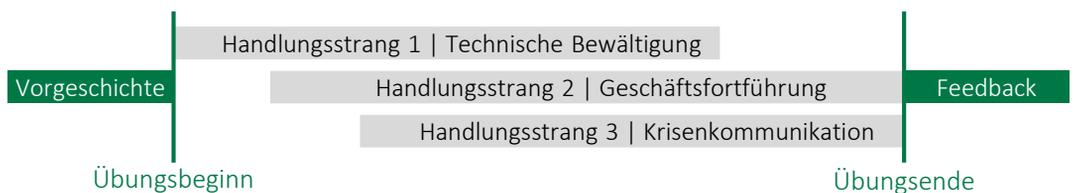


# Okt 2019 – Krisenstabsübung

Warum üben Krisenstäbe eigentlich? Weil sie es müssen oder weil sie es wollen? Diesen Monat geht es nicht um die „graue Theorie“ der verschiedenen Übungsarten und den prototypischen Ablauf der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Übungen, sondern ich möchte Ihnen eine Geschichte über die „Heldenreise“ Ihres Krisenstabs erzählen.

Heldenreisen erleben wir vor allem in Geschichten, die z. B. in Büchern, im Kino oder in Videospiele erzählt werden. Der Held beginnt sein Abenteuer und muss verschiedene Hürden überwinden und Aufgaben erledigen, um seinem Ziel näher zu kommen. Dabei gibt es i. d. R. einen Haupthandlungsstrang und mehrere Nebenschauplätze, die alle miteinander verbunden sind. Genauso wird auch eine ideale Übung aufgebaut.

Ihr Krisenstab soll während der Übung verschiedene Aufgaben, also Handlungsstränge, bewältigen. Der Haupthandlungsstrang ist oft die strategisch-taktische Stabsarbeit zur Eindämmung und Bewältigung des Schadensszenarios. Eine gute Übung zeichnet sich aber durch die Nebenaufgaben aus. Diese müssen sinnvoll mit der Haupthandlung verbunden sein und einen Mehrwert für die Ereignisbewältigung beinhalten. So stellt z. B. die Krisenkommunikation eine der wichtigsten begleitenden Aufgaben im Krisenfall dar. Dabei müssen u. a. Presseanfragen bearbeitet und eine Pressekonferenz vorbereitet werden. Eine andere Aufgabe kann z. B. die (ggf. simulierte) Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden oder der Feuerwehr sein. Dabei ist immer darauf zu achten, dass nicht zu viele Handlungsstränge parallel behandelt werden müssen. Grundsätzlich gilt, dass bei allen Aufgaben nicht das Ergebnis im Fokus steht, sondern der Weg dahin: Die Heldenreise Ihres Krisenstabs! Nachfolgend ist schematisch eine solche Reise für einen IT-Krisenfall dargestellt.



Übungen dienen dazu, dass die Rolleninhaber den methodisch optimalen Weg der Entscheidungsfindung verstehen und (auch unter Stress) anwenden können. Wichtig hierbei ist auch zu wissen, dass es in der Krisenstabsarbeit im Grunde keine richtigen oder falschen Entscheidungen gibt. Anders ausgedrückt: *"Wenn man das Unmögliche ausgeschlossen hat, muss das, was übrig bleibt, die Wahrheit sein, so unwahrscheinlich sie auch klingen mag."* (Sherlock Holmes). Das bedeutet, dass wenn der Krisenstab alle Optionen und Risiken systematisch abgewogen hat, „muss das, was übrig bleibt“, die einzig umsetzbare Maßnahme sein, „so unwahrscheinlich (oder unangenehm) sie auch klingen mag.“ Dies zu verinnerlichen ist ein Grund, warum Ihr Krisenstab üben sollte.

Für Sie als Krisenmanagement-Verantwortlichen gibt es aber noch einen weiteren, entscheidenden Vorteil. Wenn Sie anfangen, die Handlungsstränge Ihrer Übung zu entwickeln, zerlegen Sie das komplexe Krisenszenario in besser zu verstehende Einzelaspekte. Dadurch fallen Ihnen in der Vorbereitung mit Ihren Kollegen aus den Fachbereichen Dinge auf, die Sie bisher vielleicht noch nicht betrachtet haben. Ein Beispiel hierfür sind vermeintliche Redundanzen, die sich bei einer genaueren Betrachtung als unzureichend herausstellen, da Sie auch vom Krisenereignis betroffen sind. Auf Basis dieser Erkenntnisse können Sie präventive Maßnahmen ergreifen und vielleicht sogar das Eintreten einer Krise verhindern. Des Weiteren können Ihre Kollegen jeweils auch gezielt die sie betreffenden Handlungsstränge im Detail weiterentwickeln, während Sie koordinierend wirken. Dadurch verringert sich der Gesamtaufwand der Übungsplanung und Sie beziehen Ihre Kollegen stärker ein, denn auch hier gilt wieder: „Krisenvorsorge sollte auch Spaß machen“.

Als Fazit lässt sich festhalten: Übungen sollten nicht „nur“ zur Erfüllung einer Anforderung durchgeführt werden, sondern als ein Kernelement zur Optimierung Ihres Notfall- und Krisenmanagements wahrgenommen werden. Ihr Krisenstab sollte, so oft es geht, seine eigene Heldenreise erleben, denn Üben macht bekanntlich den Meister.

Wie Sie anhand der im Jahresverlauf gewonnenen Erkenntnisse Ihr Krisenmanagement weiter optimieren können, erfahren Sie im nächsten Monat.

Weitere Informationen finden Sie auf: [www.hisolutions.com/krisenmanagement/](http://www.hisolutions.com/krisenmanagement/).