

---

# DER KRISENMANAGEMENT-PLAN

---

## Das Unplanbare planen – handlungsfähig in der Krise

Eine Krise ist eine „vom Normalzustand abweichende Situation mit dem Potenzial für oder mit bereits eingetretenen Schäden an Schutzgütern, die mit der normalen Ablauf- und Aufbauorganisation nicht mehr bewältigt werden kann, sodass eine besondere Aufbauorganisation (BAO) erforderlich ist.“

(Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK))

Die Vorbereitung auf eine solche Krisensituation ist schwierig, da sie in ihrer Ausprägung meist einmalig und in ihrem Auftreten unvorhersehbar ist.

Ein schnelles, koordiniertes und zielgerichtetes Handeln ist trotz fehlender Erfahrungswerte unabdingbar, vor allem wenn etwa die Gesundheit von Personen oder das Ansehen des Unternehmens erheblich gefährdet ist.

**Die Herausforderung einer Krise ist nicht die Krise selbst. Entscheidend ist, wie die betroffene Organisation reagiert und kommuniziert.**

---

### DAS KRISENMANAGEMENTSYSTEM

Es ist Aufgabe des Krisenmanagementsystems, das systematische Handling der Krisensituationen zu gewährleisten. Dies beinhaltet:

- Identifikation und Analyse von Krisenauslösern
- Entwicklung von Strategien
- Einleitung und Verfolgung von Maßnahmen zur Bewältigung einer Krise
- eine angemessene Kommunikation nach Innen und Außen.

---

### DAS UNPLANBARE PLANEN

Es gibt eine Vielzahl von Krisen, z. B. Sabotage, Verletzung des Datenschutzgesetzes, Explosionen oder die Geschäftsaufgabe eines wichtigen Lieferanten.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass Krisen in ihren spezifischen Merkmalen ähnliche Abläufe aufweisen, auf die sich eine Organisation vorbereiten kann.

Eine entsprechend geschulte und trainierte Aufbauorganisation des Krisenmanagements ermöglicht eine schnelle und strukturierte Krisenbewältigung.

---

### DIE AUFBAUORGANISATION

Die Aufbauorganisation sollte in drei Ebenen gegliedert sein:

**Die strategische Ebene:** Gesamtverantwortung für die Handlungen im Rahmen des Krisenmanagements

**Die taktische Ebene:** setzt strategische Vorgaben für die Organisationseinheiten durch gezielte Weitergabe aller relevanten Informationen in den Krisenstab um

**Die operative Ebene:** Umsetzung der Vorgaben der strategischen und der taktischen Ebene



**HiSolutions AG**

Bouchéstraße 12  
12435 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0  
Fax +49 30 533 289-900



---

## DAS KRISENHANDBUCH

---

Ein wesentliches Werkzeug des Krisenmanagements ist der Einsatz eines bestandsführenden Systems zur zentralen Erfassung der wichtigsten Informationen, z. B. Geschäftsprozesse, Telefonlisten, Raumpläne und der gesamten Krisenmanagementdokumentation. Somit wird etwa die Pflege, Aktualisierung und Verteilung relevanter Dokumente vereinfacht.

---

### ZIELE

---

Zweck eines Krisenhandbuchs ist Grundsätze und Rahmenbedingungen bereitzustellen, mittels derer die Organisation in der Lage ist, strategisch und taktisch zu handeln um die Krise zu bewältigen und die Geschäfte fortführen zu können.

Damit lassen sich die aktuelle Lage und Lageänderungen abschätzen und wesentliche Entscheidungen treffen.

---

### AUFBAU

---

Eine Gliederung kann nach Phasen erfolgen, welche den zeitlichen Ablauf einer Krise widerspiegeln, oder modular auf Grundlage im Vorfeld definierter Krisenszenarien, wobei spezifische Checklisten zum Einsatz kommen.

Aufbau und Modularisierung eines Krisenhandbuchs sollten immer auf Größe und Strukturen einer Organisation abgestimmt sein.

---

### INHALTE

---

Das Handbuch umfasst üblicherweise:

**Die Aufbau- und Ablauforganisation** für den Fall eines Krisenereignisses, z. B. Wege und Verfahren für Meldung, Eskalation und Alarmierung

**Rollen** mit eindeutiger Definition ihrer spezifischen Aufgaben, Verantwortungen und Informationspflichten und ihrer allgemeinen Rechte und Pflichten

**Hilfsmittel** für die Krisenkommunikation

**Arbeitsweisen** des Krisenmanagementsystems, der Stäbe u. v. m.

**Checklisten** zur Orientierung in relevanten Krisenszenarien, welche die Beachtung der wichtigsten Punkte unter Zeitdruck und großem Aufkommen von Informationen gewährleisten.

**Eine klare Krisenkommunikationsstrategie**, welche ein inhaltlich und argumentativ einheitliches Auftreten garantiert.

**Krisen vermindern ihre Handlungsfähigkeit und führen zu erheblichen Kosten.**

**Wir helfen Ihnen, eine Krise beherrschbar zu machen, Kosten zu minimieren und Handlungsfreiheit zurückzugewinnen.**

Wir beraten Sie gern!

---

## ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

---

Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden aus nahezu allen Branchen sowie aus der öffentlichen Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen.

Mit rund 200 Mitarbeitern sind wir an fünf Standorten präsent. Als eigentümergeführtes Unternehmen gehören wir zu den führenden Beratungshäusern für das Thema Security Consulting in Deutschland.

„Alles an Sicherheit für alles, wofür Sie Sicherheit benötigen“ lautet unser Wertversprechen.

Gemeinsam mit unseren Mandanten erarbeiten wir innovative Konzepte und Lösungen in den Bereichen Business Continuity Management, Information Security Management, Krisenmanagement sowie dem Management von Sicherheitsrisiken und IT-Sicherheit.



### Ihr Ansprechpartner

Stefan Nees  
Director  
Security Consulting

info@hisolutions.com  
Fon +49 30 533 289-0