



18. Symposium SICHERHEIT

12.-14. Oktober 2011

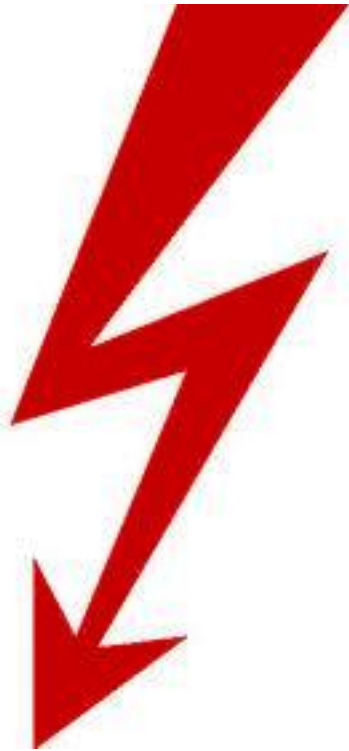
Leitfaden für Krisenmanagement

Bernd Ewert



- Was ist eine Krise?
- Krisenorganisation
- Krisenstabszentrale
- Abläufe im Krisenstab
- Dokumentation

- ▶ **Was ist eine Krise?**
 - Krisenorganisation
 - Krisenstabszentrale
 - Abläufe im Krisenstab
 - Dokumentation



- Abweichung vom Normalzustand
- plötzliches, unverhofftes Eintreten
- temporärer Kontrollverlust
- Gefahr eines erheblichen Schadens
- schnelle Entscheidung erforderlich
- Reaktion nur teilweise planbar



Katastrophe

- großflächige Verseuchung
- umfangreiche Personalausfälle
- langandauernder weiträumiger Stromausfall

Notfall

- Ausfall eines zentralen Gebäudes
- Ausfall eines Rechenzentrums
- Ausfall eines wesentlichen Dienstleisters

Störung

- Ausfall eines Arbeitsplatzes
- Ausfall eines Servers
- Ausfall eines Geldautomaten



Delikt

- Sabotage
- offene oder verdeckte Erpressung
- Entführung oder Geiselnahme

Unfall

- Feuer
- Arbeitsunfall mit Toten oder Verletzten
- Auslösung von Umweltschäden

Fehler

- fehlgeleiteter Zahlungsverkehr
- Aufdeckung falscher Anlageberatung
- Verlust vertraulicher Informationen



Charakteristika einer Krise

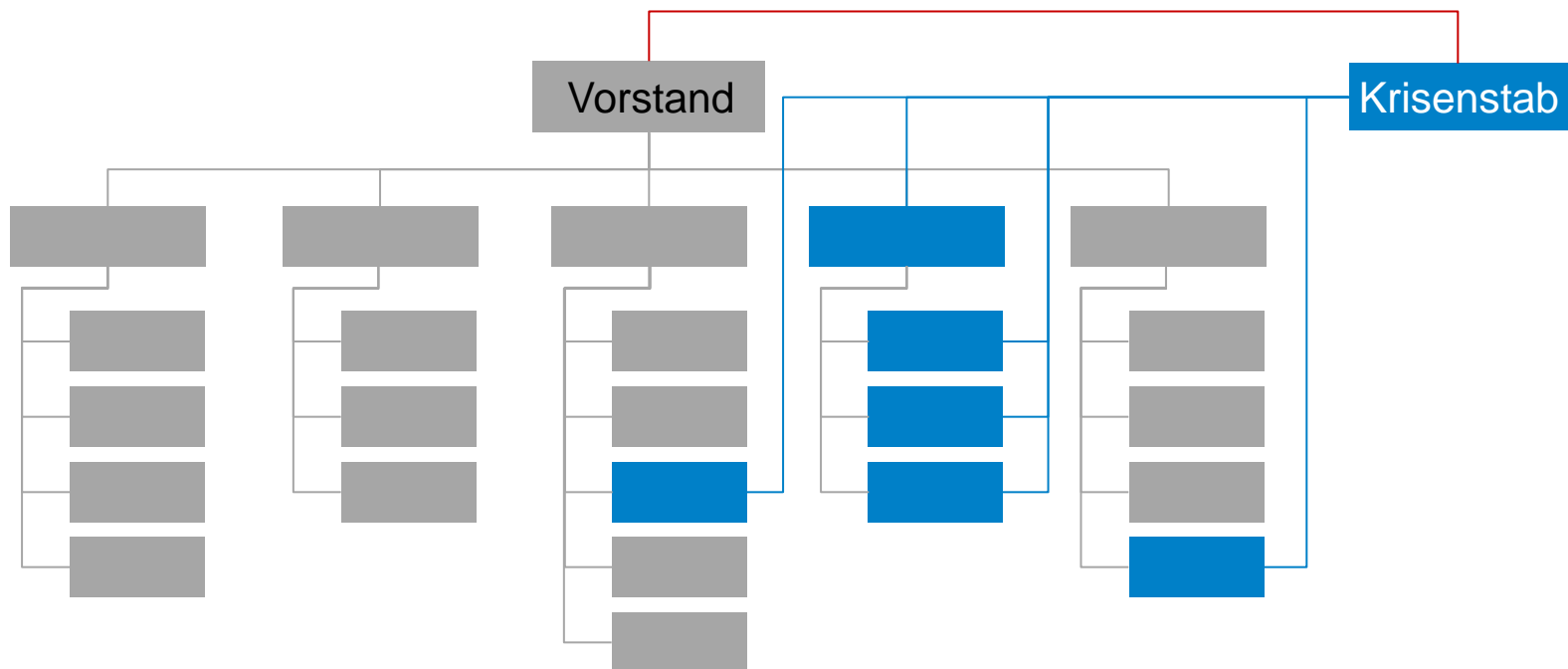
- jede Krise ist individuell
=> eine Krise muss explizit festgestellt werden
- es besteht Interesse der Öffentlichkeit
=> Medien sind beteiligt
- Handlungsfreiheit ist eingeschränkt
=> zielgerichtete Kreativität ist gefragt
- Angst und Stress spielen eine Rolle
=> zuverlässiges Handeln ist erforderlich

- Was ist eine Krise?
- ▶ **Krisenorganisation**
- Krisenstabszentrale
- Abläufe im Krisenstab
- Dokumentation



Organisation in der Krise

- spezielle Führungsstruktur in der Krise: Krisenstab
- Krisenstab führt die durch die Krise betroffenen Bereiche
- ansonsten weiter Verantwortung der Linienorganisation





Verantwortung des Krisenstabs

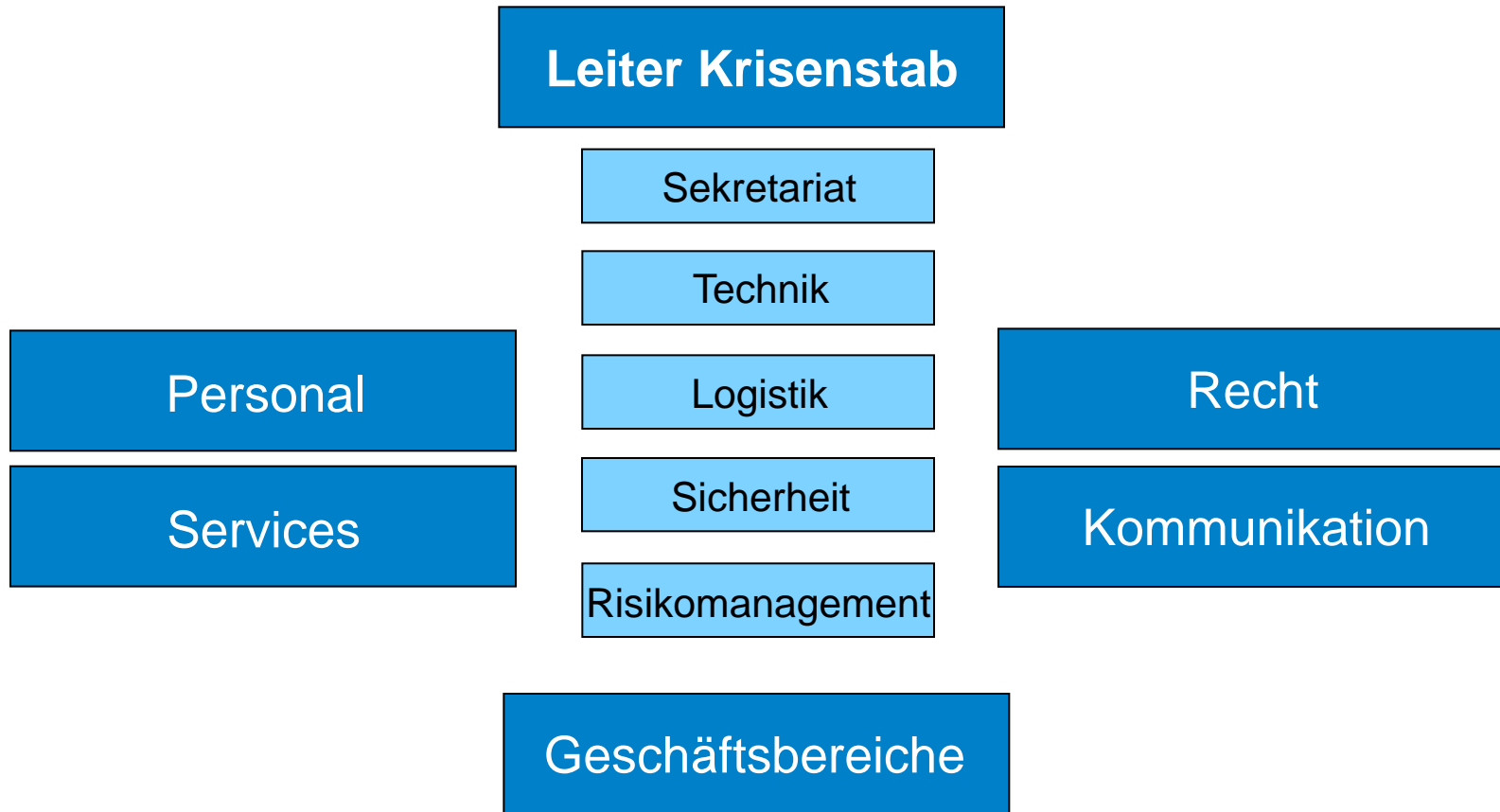
- Entscheidung über Vorliegen einer Krise
- Entscheidung über betroffene Bereiche

- Steuerung von Sofortmaßnahmen
- Absicherung der Situation
- Fürsorge für Betroffene
- Wiedergewinnung der Kontrolle
- Kommunikation nach innen und außen
- Einhaltung der Compliance
- Rückkehr zu einem (vorläufigen) Normalzustand
- Einleitung der Klärung zur Krisenursache
- Dokumentation des Vorgehens

- Entscheidung über Ende der Krise



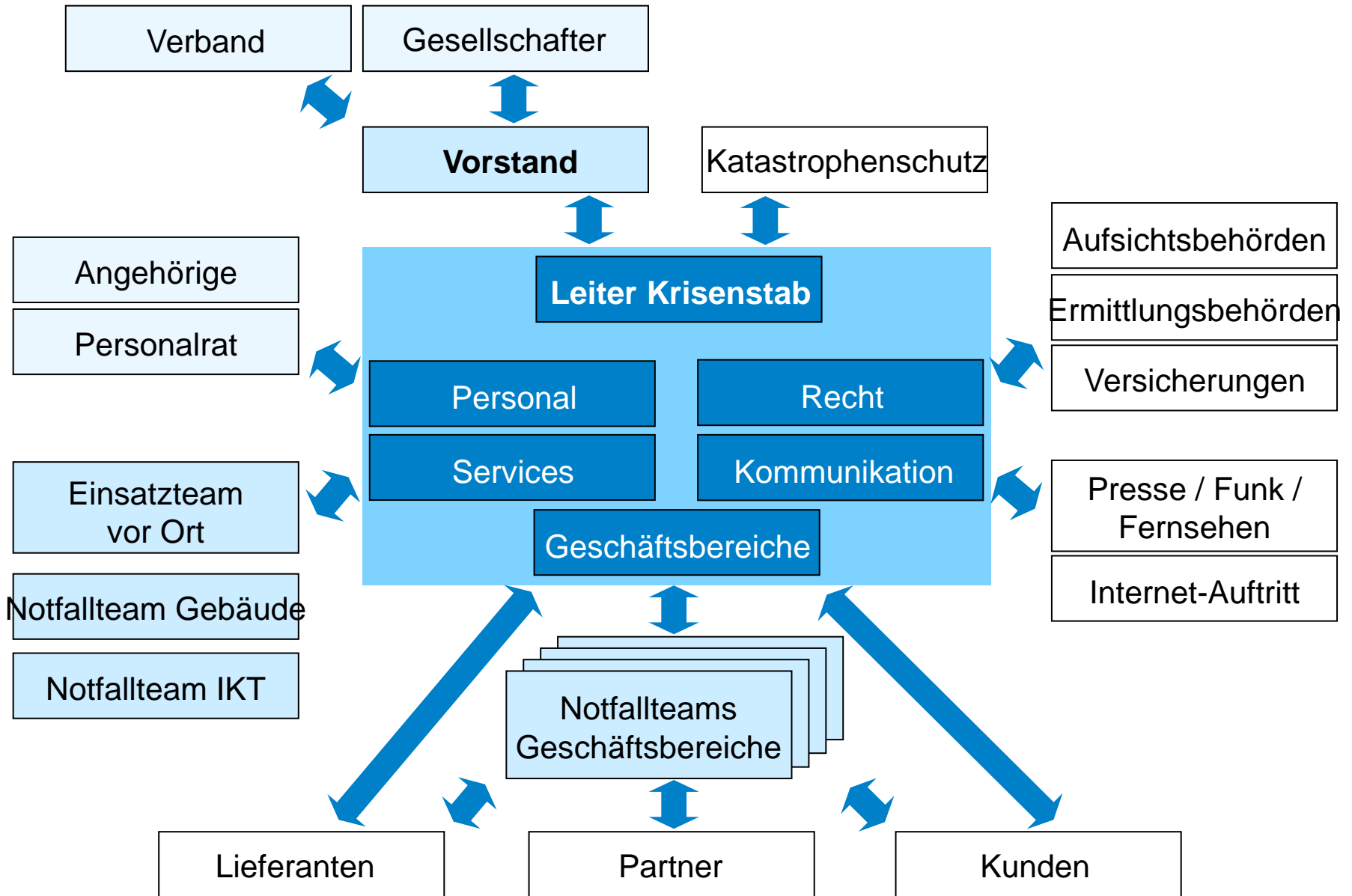
typischer Aufbau des Krisenstabs



generischer Aufbau:
so klein wie möglich



Außenbeziehungen des Krisenstabs





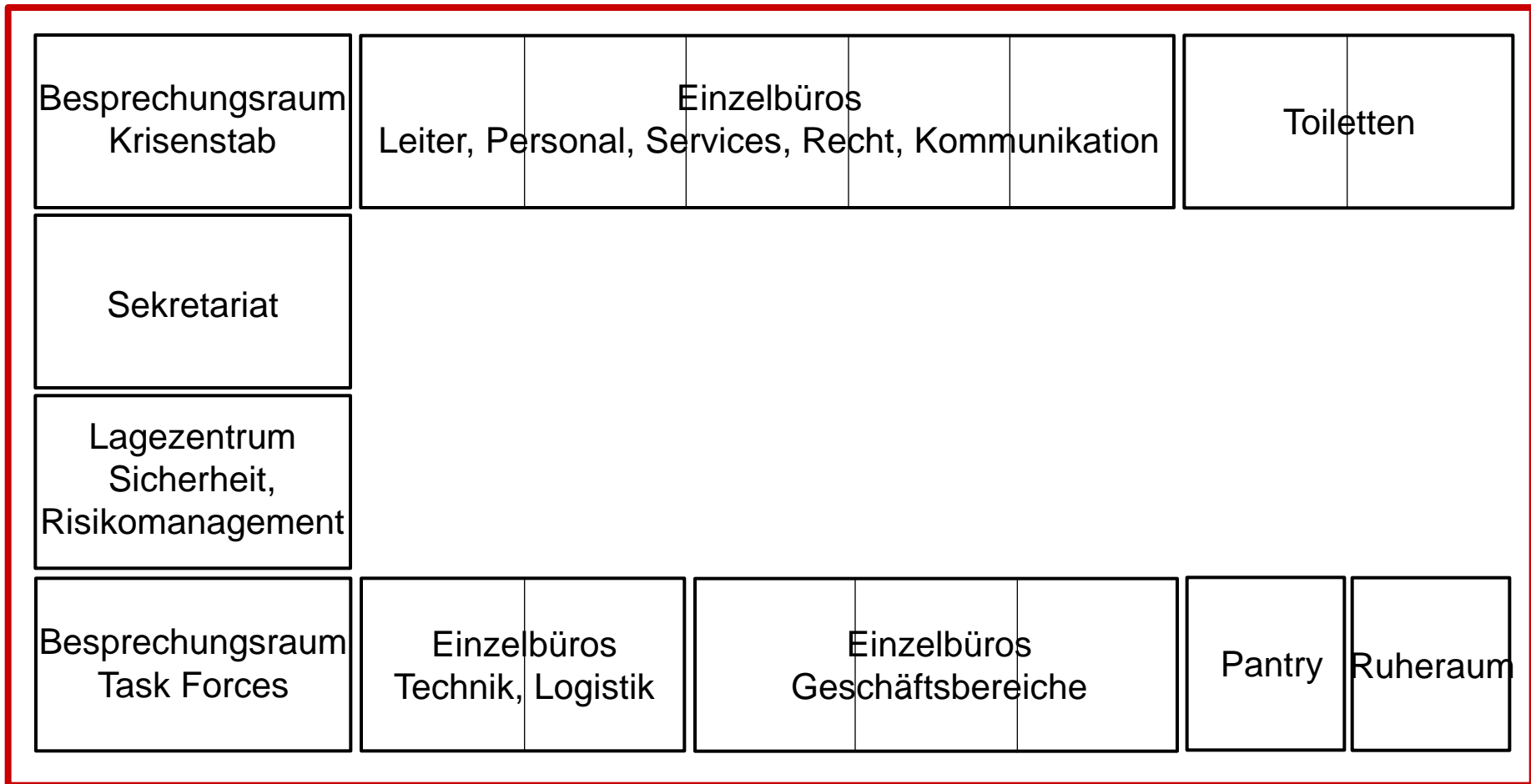
Qualitäten des Krisenstableiters

- analytischer Generalist
- präsent und aufmerksam
- genießt das Vertrauen aller
- verliert den Humor nicht
- teamfähig
- stressresistent
- verzeiht Fehler



© DC Comics

- Was ist eine Krise?
- Krisenorganisation
- ▶ **Krisenstabszentrale**
 - Abläufe im Krisenstab
 - Dokumentation



- redundant an mindestens zwei Standorten
- gut erreichbar, zugänglich und abgesichert
- Parkplatz, Catering



Ausstattung der Krisenstabszentrale

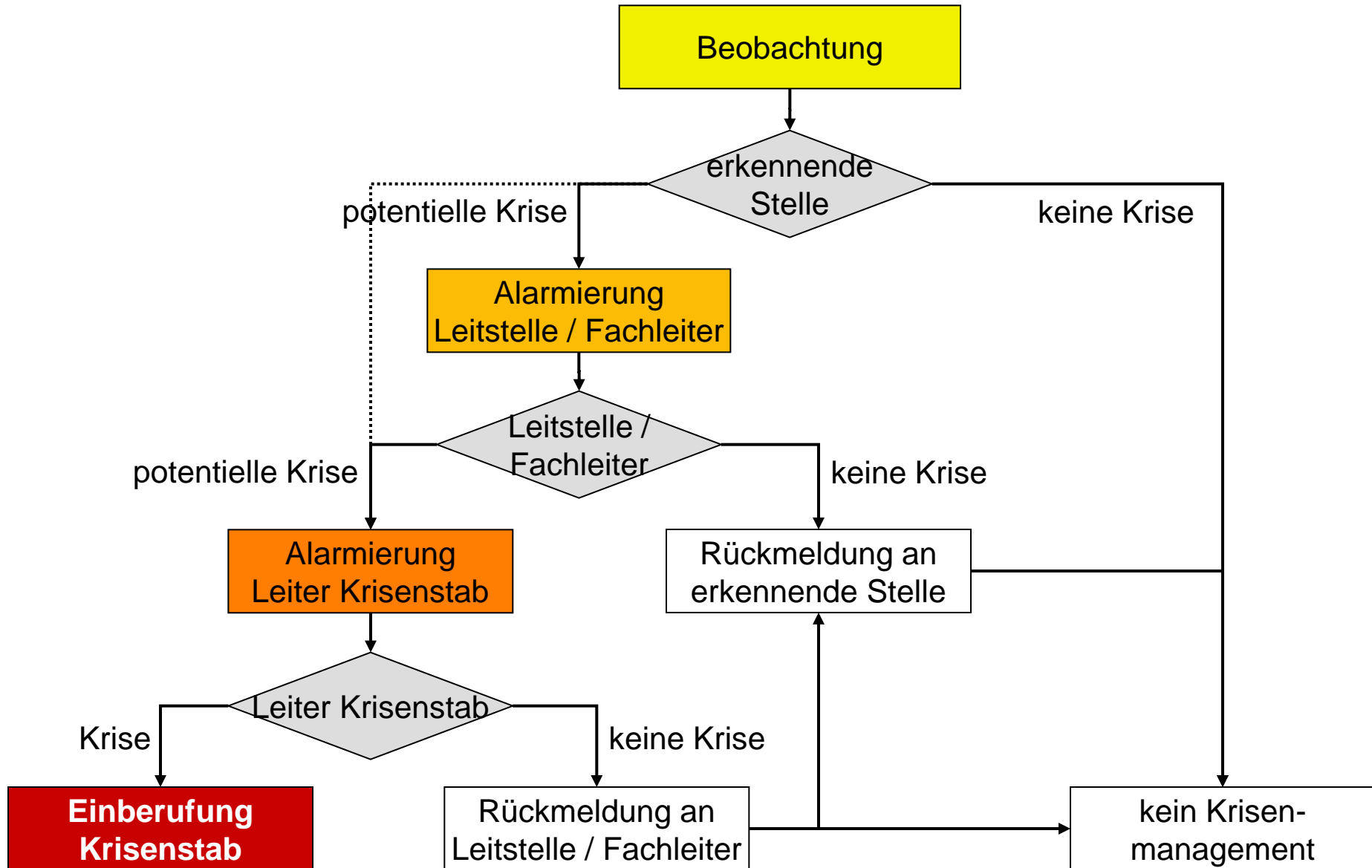
- unabhängige Stromversorgung
- lokales Netz
- Zugang zu Firmendaten
- Anschluss an Internet
- Desktops / Laptops
- Telefone / Mobiltelefone
- Drucker / Scanner / Kopierer / Fax
- Aktenvernichter
- Radio Weltempfänger
- TV-Gerät (portabel) oder TV-Karte
- DVD-Recorder und -Disks
- Digitalkamera
- Diktiergerät
- Büromöbel
- Whiteboards / Flipcharts
- Büromaterialien
- Telefon- / Branchenbuch
- Stadtplan / Landkarten
- Krisenleitfaden (mehrfach)
- alle Notfallpläne (mehrfach)
- aktuelle Kontaktlisten
- Zutrittsausweise
- usw.



- Was ist eine Krise?
- Krisenorganisation
- Krisenstabszentrale
- ▶ **Abläufe im Krisenstab**
- Dokumentation

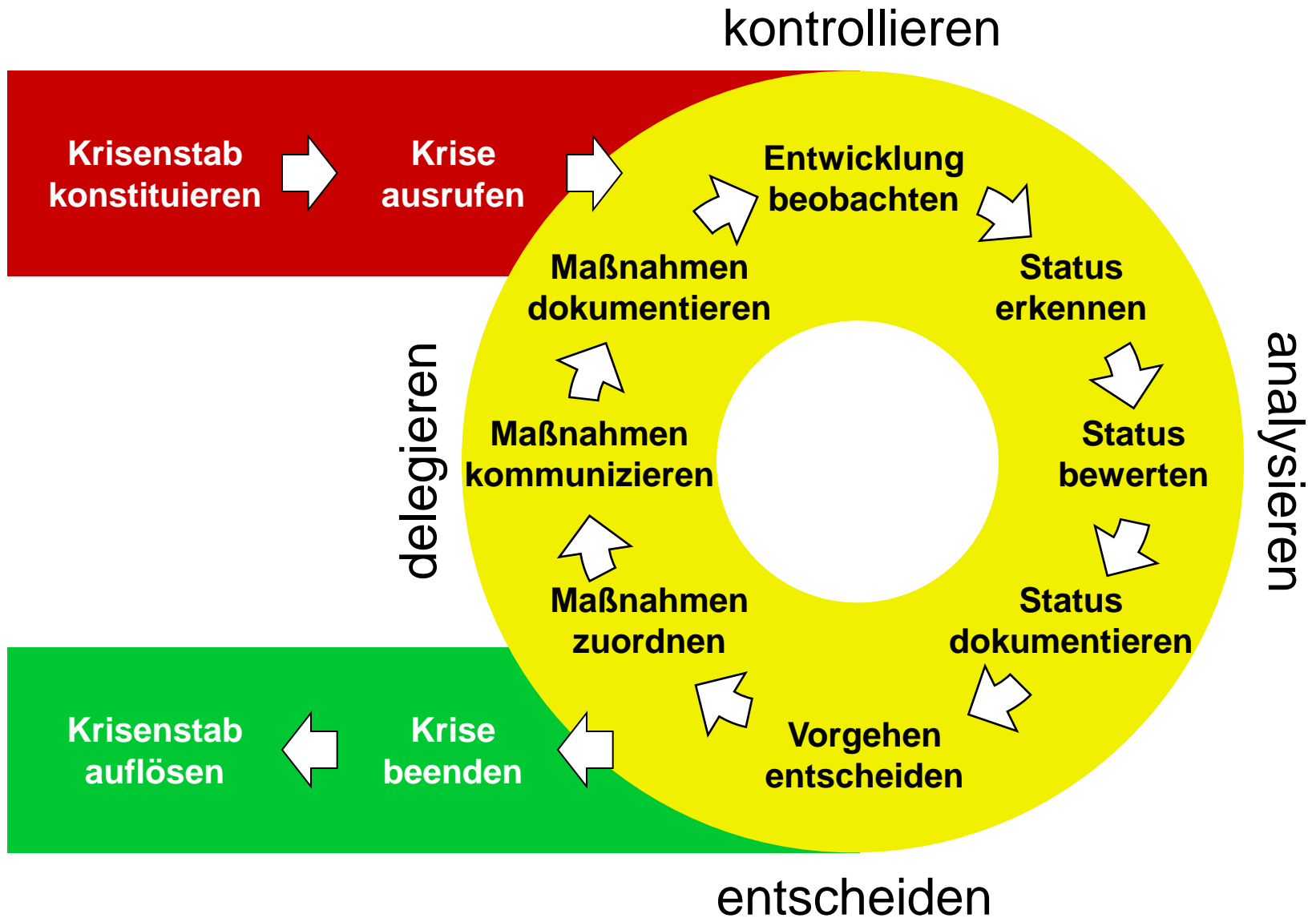


Eskalation und Alarmierung





Zyklus im Krisenmanagement



- Was ist eine Krise?
- Krisenorganisation
- Krisenstabszentrale
- Abläufe im Krisenstab
- ▶ **Dokumentation**



Vorgehen je nach Lage

Lage	Störung	Notfall	Katastrophe	Krise
Handlungsanweisung	Betriebshandbuch	Notfallhandbuch	staatliche Anweisungen	Krisenmanagement-Leitfaden
Verantwortliche	Linienorganisation	Notfallteams	Katastrophenschutz	Krisenmanagement
Ziel	Normalbetrieb	Notbetrieb	Überleben	Lagebeherrschung



Inhalt eines Krisenleitfadens

- Einleitung
 - Geltungsbereich
 - Krisenorganisation: Verantwortung, Aufbau, Rollen
 - Ablauf einer Krise: Erkennung, Alarmierung, Handeln, Ende
- Checklisten
- Angaben zu Personen und Orten
 - personelle Besetzung: Krisenstab, Teams für Notfall u.a.
 - externe Ansprechpartner: überregional, lokal
 - Krisenstabszentralen: Lage, Ausstattung
- Anhang
 - Vorlagen: Lagebeurteilung, Protokoll, Auftragsverfolgung
 - Angaben zur Dokumentation: Lenkung, Verweise
- Kurzform als **Pocket-Guide** (immer dabei)



- Beschreibung der notwendigen Aktivitäten pro Rolle
 - erster Zyklus (Kontaktaufnahme, Erstanalyse)
 - zweiter Zyklus (ggf. Einberufung von Teams)
 - dritter Zyklus (Etablierung der Gesamtorganisation)
 - Übergabe bei Schichtwechsel
 - mittlerer Zyklus (eingeschwungenes System)
 - letzter Zyklus (Auflösung der Struktur, Übergang)
- Hilfestellung für das Vorgehen in der Krise
 - Vollständigkeit
 - Reihenfolge



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Dipl.-Inform.

Bernd Ewert

Geschäftsführer

consequa GmbH
Süderstraße 73
20097 Hamburg
www.consequa.de

Tel.: 040 / 78 89 70 61
Fax: 040 / 78 89 70 66

bernd.ewert@consequa.de