



**SICHERHEIT 2007**

**14. Symposium**

**19. bis 21. September 2007**

**Krisenmanagement bei Deutschen Sparkassen**

**Dipl.-Ing. Tobias Timmler**





- Unternehmensstandort Hamburg
- gegründet 1.4. 2005
- langjährige Beratungserfahrungen
  - Business Continuity
  - Information Security
  - Service Quality
- bei Großunternehmen und Mittelstand
  - Banken und Versicherungen
  - Industrie und Handel
  - Logistik- und Medienunternehmen
  - Behörden
- Wir helfen unseren Kunden,
  - ihre Geschäftsfähigkeit gegen operationelle Risiken abzusichern
  - und so ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern.





- eine Krise stellt ein Ereignis dar, welches jederzeit eintreten kann und für das kein Ablaufplan existiert
- eine Risikoanalyse und Vorsorgemaßnahmen machen eine Krise beherrschbarer
- ein Unternehmen kann jederzeit von einer Krise betroffen sein

# Krisenmanagement bei Deutschen Sparkassen

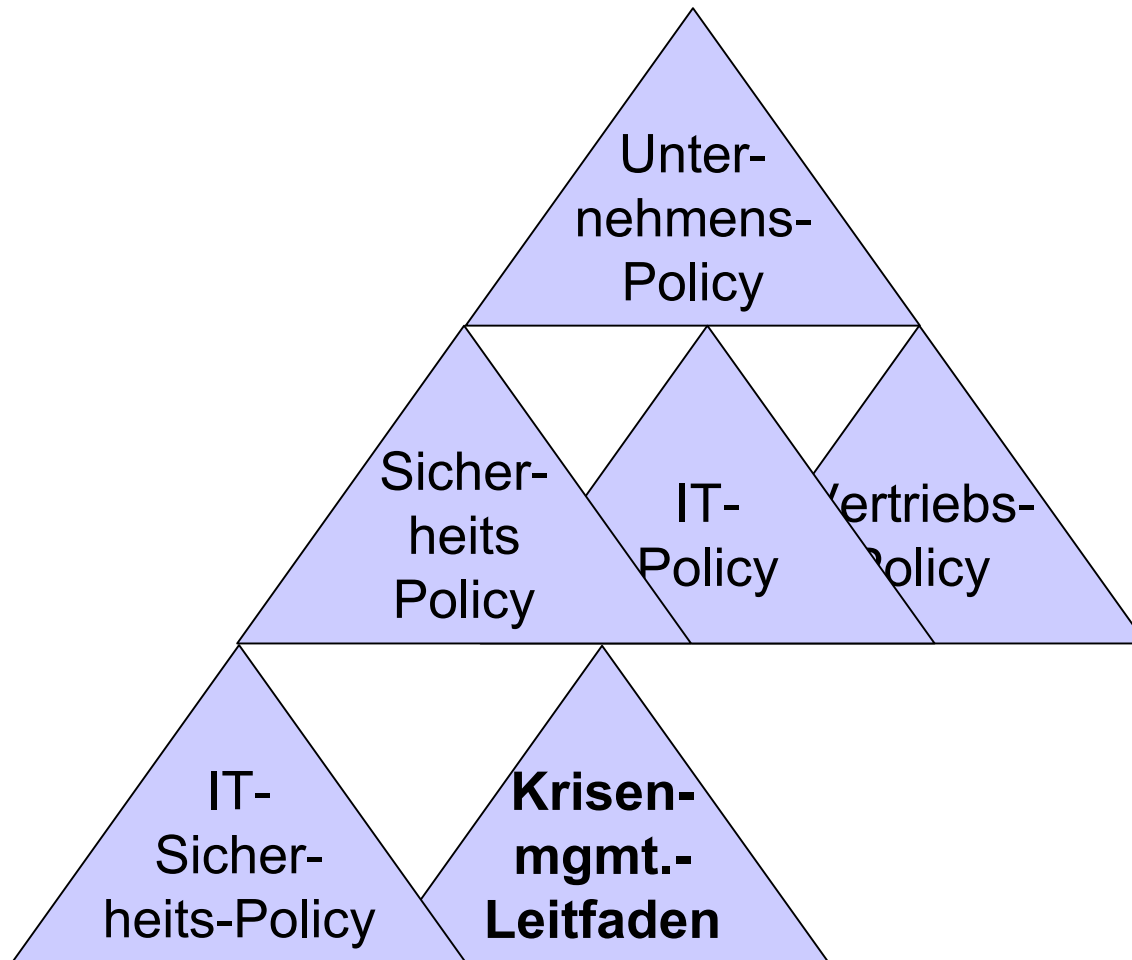
- **Krisenmanagement Leitfaden**
- **Krisenstab-Organisation**
- **Krisenmanagement-Übungen**

# Krisenmanagement bei Deutschen Sparkassen

- **Krisenmanagement Leitfaden**
- Krisenstab-Organisation
- Krisenmanagement-Übungen



# Hierarchie der Dokumente





# Inhalt eines Krisenleitfadens

- Einleitung
- Der Krisenstab (Aufbau, Rollen, Besetzung, Verantwortung)
- Ablauf einer Krise
  - Erkennung einer potentiellen Krisensituation
  - Eskalation und Alarmierung des Krisenstabs
  - Handeln in der Krise
  - Ende der Krise
- Checklisten
- Externe Ansprechpartner
- Krisenstabszentralen (Orte und Ausstattungen)
- Was ist eine Krise? (Abgrenzung Störung, Notfall, Katastrophe, Krise)



- Positionen nach Kompetenz und nicht nach Hierarchie besetzen
- Funktionen besetzen
- Funktionen optional hinzuziehen
- Stab so klein wie möglich / so groß wie nötig
- Stellvertreter benennen (hinreichend viele)
- Vorgehen trainieren
- Keine Berater (weder intern noch extern) als formale Mitglieder vorsehen
- Bedingungen für Aktionsfähigkeit realistisch und sinnvoll festlegen





ist beschränkt auf das Wesentliche:

- Steuerung der aufgabenbezogenen Teams
- Festlegung der betroffenen Bereiche
- Presseerklärungen
- Interviewentscheidungen
- Entscheidungen
- Gespräche mit der Geschäftspartnern
- Gespräche mit wichtigen Kunden
- Lösegeldzahlungen



	<b>elektronisch</b>	<b>Papier</b>
<b>Vorteile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• hohe Aktualität</li><li>• schneller Zugriff</li><li>• leichtes zentrales Update</li><li>• leichte Weiterverarbeitbarkeit</li><li>• gute Verwendbarkeit von vorbereiteten Dokumenten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• leichter lesbar</li><li>• Notizen möglich</li></ul>
<b>Nachteile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unübersichtlichkeit von komplexen Dokumenten</li><li>• Zugriffsschutz aufwendiger</li><li>• Abhängigkeit von IT-Präsenz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verteilung aufwendig</li><li>• Verlust / unerlaubte Kopie einfacher</li></ul>

keine objektive Entscheidung möglich



# Der Pocket Guide



## Firmen Logo

### Pocket Guide Krisenmanagement

Stand: tt.mm.jjjj  
**! Vertraulich!**

**Krisenstabszentrale**

**Schadensort**

Übersichtliche Lagebeurteilung		
Störung	Anzeichen	Notfall / Krise
Beherrschbare Störung		Komplexe, unübersichtliche Störungen
Führungskräfte im Geschäftsbereich nehmen normale Aufgaben wahr		Aufmerksamkeit der Führungskräfte wird langfristig auf die Störung gerichtet sein
Retentionsrate nicht alarmiert		Retentionsrate alarmiert
Keine oder nur leichte Verletzungen bei Personen		Schwere oder auch tödliche Verletzungen bei Personen
Die Auswirkungen der Störungen werden nur kurzzeitig sichtbar sein		Die Auswirkungen der Störungen werden langfristig sichtbar sein
Situation ist stabil, Eskalation erscheint unwahrscheinlich		Eskalation oder Verschlechterung der Situation ist wahrscheinlich
Rechtlichen Auswirkungen auf das Unternehmen unwahrscheinlich		Rechtliche Auswirkungen auf das Unternehmen unvermeidlich
Zur Zeit kein Medieninteresse		Medieninteresse ist sicher zu erwarten
Keine Auswirkungen auf Kunden		Hohe Auswirkungen auf Kunden
Kein Einfluss auf operatives Geschäft		Starke Einflüsse auf operatives Geschäft
Störung ist für (Aufsichts-) Behörden nicht relevant		Meldung an (Aufsichts-) Behörden ist unvermeidbar
Kein Einfluss auf Wettbewerbsfähigkeit		Wettbewerbsfähigkeit
Kein Einfluss auf Image		Erschütterter Einfluss auf Image
Zugriff zum Gebäude ist nicht beeinträchtigt		Zugriff zum Gebäude ist langfristig beeinträchtigt
Alle Geschäftsprozesse im Gebäude können fortgeführt werden		Umsorg auf Ausweicharbeitsplätze ist notwendig
Kein Einfluss auf Arbeitsabläufe des nächsten Tages		Arbeitsabläufe langfristig beeinträchtigt
Gebäude in 4 Stunden wieder voll verfügbar		Gebäude ist langfristig nicht nutzbar
Kritische IT-Systeme sind in 4 Stunden wieder voll verfügbar		Kritische IT-Systeme sind innerhalb 72 Stunden nicht verfügbar
Störung		Notfall / Krise
Aufgenommen		Nächste Beurteilung
Datum, Uhrzeit		Datum, Uhrzeit
Ort, Unterschrift		Name

Krisenstabszentrale			
KSC I	Gebäude 1	Raum 1	Projektorbüro Tel: 1234 Fax: 5678
KSC II	Gebäude 2	Raum 2	Besprechungsraum Tel: 2345 Fax: 6789
KSC III	Gebäude 3	Raum 3	Büro GL Tel: 3456 Fax: 7890
KSC IV	Gebäude 4	Raum 4	Projektorbüro Tel: 4567 Fax: 8901

**Sicherheitszentrale**

Te 10815

No falldie fon Te 12345

**Kritische Bereiche und kritische Gebäude**

Ort	Gebäude	Bereiche													
		Bereich 1	Bereich 2	Bereich 3	Bereich 4	Bereich 5	Bereich 6	Bereich 7	Bereich 8	Bereich 9	Bereich 10	Bereich 11	Bereich 12	Bereich 13	Bereich 14
A	Gebäude 1														
A	Gebäude 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A	Gebäude 3														X
B	Gebäude 4										X	X			
B	Gebäude 5														X
B	Gebäude 6											X	X		
B	Gebäude 7													X	X

**KS: Übersichtliche Lagebeurteilung / Betriebsaufnahme / KSC**

Abfragen aller Informationen

Erate Beurteilung

Geschäftsleitung benachrichtigen, Vorfälle beraten

Rücksprache Notfallbeauftragter

Krisenstabszentrale aktivieren

Eintritten in der Krisenstabszentrale festlegen (etwa 60 Min.)

**Alarmierung Krisenstabs**

Alarmierung starten abhängig von

- Krisenstabszentrale
- Krisenstabsleiter

Zugriff gewährleisten

Kontakt zum Einsatzleiter herstellen

Erreichbarkeit gewährleisten

**Materialschonung**

Standorte der Materialschonung

Schlüssel zu den Materialschonung

Besetzung Krisenstabs prüfen

Alarmierungsprotokoll prüfen / anfordern

**Überblick über die Lage verschaffen**

Aktuelle Lage abfragen

Krisenstabbriefung, Erster Krisenstabbericht

Bereiche aktualisieren (Einsatzleiter, Notfallbeauftragter, Geschäftsleitung)

Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr	Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 5	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 6	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 7	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 8	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 9	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 10	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 11	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 12	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678
Bereich 13	Hans	Mustermann	12345	0179 / 12345678

## Stadtplan 1

## Stadtplan 2

## Stadtplan 3

Krisenstabsleiter			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 5	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Berater im Krisenstab			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Revisor im Krisenstab			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Notfallbeauftragte			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Presse Sprecher im Krisenstab oder Vortr.			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Krisenstabsleiter im Krisenstab oder Vortr.			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Krisenstabsleiter im Krisenstab oder Vortr.			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Krisenstabsleiter im Krisenstab oder Vortr.			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Erster Krisenbericht	
1. Titel (Ort, Zeit)	
2. Bestätigt (J/N)	
3. Personen (tot, verletzt, ohne Arb. platz)	
4. Schaden (Gebäude, Absperungen)	
5. Alarmierungen (Feuerwehr, Krankenwagen, Polizei, KJis entlab)	
6. Ergifffene Maßnahmen	
7. Wer ist benachrichtigt?	
8. Welche Notfallpläne aktiviert?	
9. Geschätzte Ausfallzeit	
10. Weitere wichtige Informationen	
11. Erforderliche Maßnahmen	
12. Nächster Krisenbericht	
13. Name des Informanten	
14. Ort, Datum, Zeit, Unterschrift	

Einstellung Ort 1			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

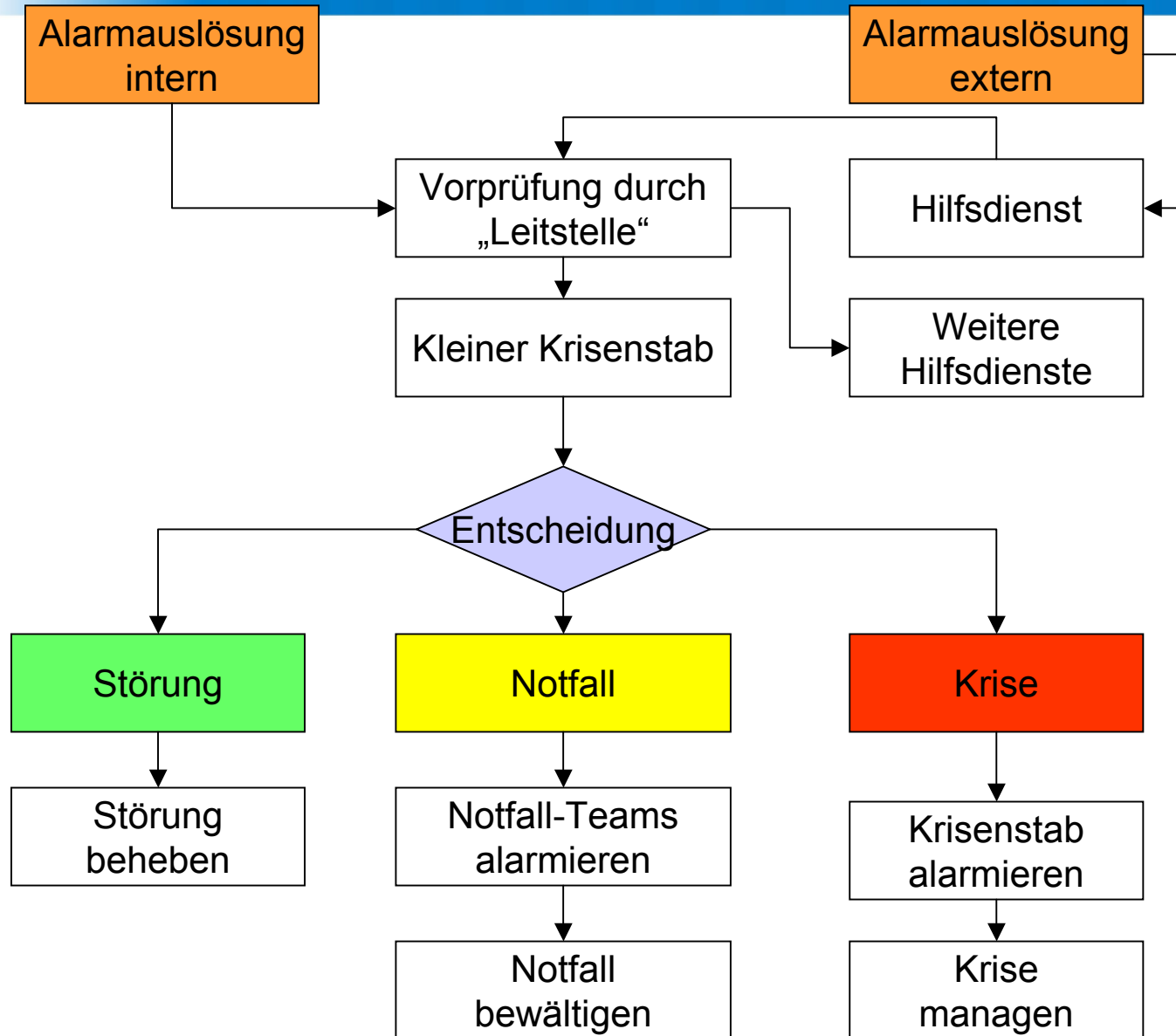
Einstellung Ort 2			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Support Betriebsstelle			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

Support IT/Telefon			
Bereich	Vorname	Nachname	TeilNr / Mobil-Tel.
Bereich 1	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 2	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 3	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678
Bereich 4	Hans	Mustermann	12345 0179 / 12345678

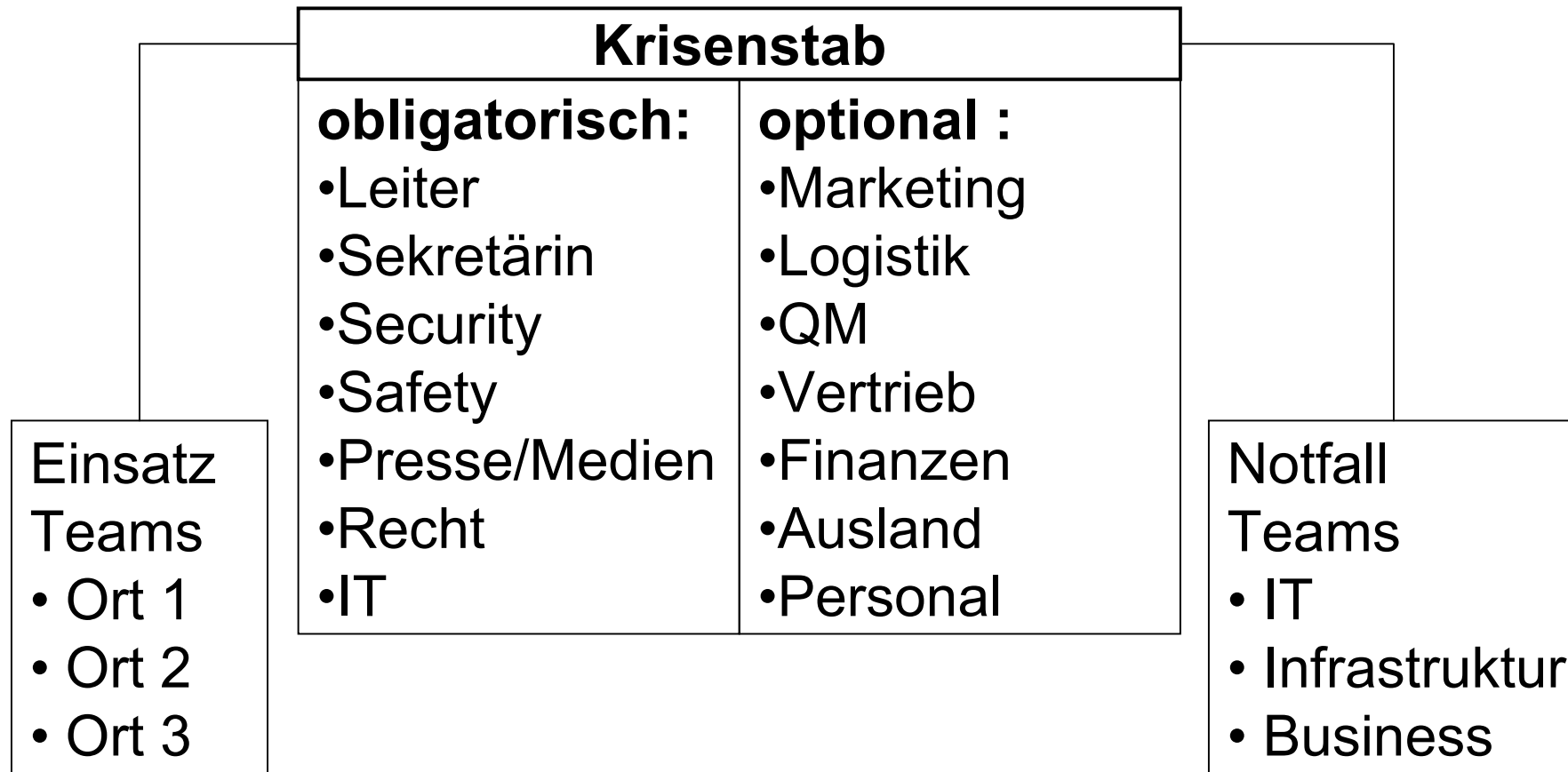


# Ablauf Alarmierung



# Krisenmanagement bei Deutschen Sparkassen

- Krisenmanagement Leitfaden
- **Krisenstab-Organisation**
- Krisenmanagement-Übungen





# Kompetenzen des Krisenstabs

- Der Krisenstab bestimmt die Bereiche (Geschäftsstellen etc.), die durch die Krise betroffen sind.
- Er ist gegenüber **allen** betroffenen Bereichen weisungsbefugt.
- Er befasst sich nur mit der außerordentlichen Lage in den durch den Notfall betroffenen Bereichen.
- Außerhalb der betroffenen Bereiche bleibt die Kompetenz der Linienorganisation erhalten.



# Aufgaben des Krisenstabs

- Entscheidungen & Management der Krise
- Informationsbeschaffung, -auswertung und -verbreitung von und zu Kunden, Geschäftspartnern, Mitarbeitern, Aufsichtsbehörden und Medien
- Einleitung und Sicherstellung von lagegerechten, organisatorischen, technischen und baulichen Sicherheitsmaßnahmen
- Auslösen und kontrollierte Durchführung von Übergangs- und Wiederanlaufverfahren
- Belange des Umweltschutzes sowie der Entsorgung
- Unterstützung bei der Ermittlung und Abklärung der Schadenursache (inkl. Versicherungen, polizeilicher Ermittlungen usw.)
- Selbstorganisation bei längerer Dauer





- Entscheidung über „Krise - Notfall – Störung“
- leitet den Krisenstab
- legt Ort der Krisenstabszentrale fest
- trifft die Entscheidungen und legt die Vorgehensweise fest
- löst nach Erreichung des Normalbetriebs den Krisenstab auf
- (ggf.) informiert die Geschäftsleitung und stimmt sich mit dieser ab  
(Geschäftsleitung im Krisenstab (J/N) ?)
- vertritt das Unternehmen gegenüber Dritten (Medien, Behörden usw.) und lässt entsprechende Informationen weiterleiten



- zuständig für die administrative Unterstützung des Krisenstabes
- führt einen Einsatzplan aller beteiligten Stellen des Krisenstabes
  - Aufenthaltsorte
  - eingesetzte Mitarbeiter
  - genutzte Kommunikationsverbindungen
  - erteilte Aufträge
- organisiert die Verpflegung
- organisiert Übernachtungsmöglichkeiten der Krisenstabsmitglieder
- Protokoll



- unterstützt und berät den Leiter Krisenstab und die übrigen Krisenstabsmitglieder, insbesondere zu speziellen Fragen der Notfallplanung
- koordiniert das organisatorische und logistische Betreiben der Krisenstabszentrale
- Aufgaben:
  - Krisenstabszentrale in Betrieb nehmen
  - Auswirkungsanalyse für Krisenstab erarbeiten
  - Kommunikation mit betroffenen Fachbereichen wg. Wiederanlauf



# Pressesprecher im Krisenstab

- hält sich selbst unmittelbar nach Einberufung am Schadensort auf
- wechselt situationsabhängig in die Krisenstabszentrale
- erarbeitet eine Medienstrategie
- koordiniert alle externen Kontakte
- informiert aus dem Krisenstab die Medien über die Situation, den Stand und das weitere Vorgehen
- kommuniziert mit Kunden
- sammelt alle Veröffentlichungen, die tatsächlich oder möglicherweise im Zusammenhang mit dem Notfall / der Krise stehen
- schützt Mitarbeiter, soweit möglich, vor unautorisierten Kontakten mit den Medien
- sorgt für störungsfreie Arbeit des Krisenstabs in Bezug auf Medienbesuche / -kontakte
- erstellt, prüft, pflegt Informationsverteiler
- recherchiert, sammelt, dokumentiert Medieninformationen
- protokolliert Medienarbeit



- Kontrollierte Offenheit gegenüber Medien und Presse
- Beantwortung der 7 „W“s
  - Was ?
  - Wo ?
  - Wann ?
  - Wer ist betroffen ?
  - Was ist die Ursache ?
  - Welche Maßnahmen wurden durchgeführt ?
  - Welche Maßnahmen sind geplant ?
- **Ausschließlich** Fakten, **keine** Spekulationen
- Im Krisenfall „Dark Sites“ im Internet aktivieren



- stimmt mit dem Krisenstabsleiter die Information an die Mitarbeiter am Schadensort ab: Z.B. Mitarbeiter nach Hause schicken, Hinweis auf erneute Aufnahme der Arbeit, etc.
- informiert alle Mitarbeiter/-innen über die Situation, den Stand und das weitere Vorgehen
- erstellt bei länger andauerndem Notbetrieb in Zusammenarbeit mit dem Sekretariat die Personalplanung für den Krisenstab (Schichtplan etc.)
- informiert den Personalrat / Betriebsrat



- berät und unterstützt den Krisenstab
- informiert den Krisenstab über die Besonderheiten in seinem Geschäftsbereich
- koordiniert und kommuniziert die Anforderungen und Entscheidungen des Krisenstabes in seinem Geschäftsbereich
- unterstützt den Krisenstab bei der Koordination der Wiederanlaufmaßnahmen in seinem Geschäftsbereich
- führt eine Dokumentation der ein- und ausgehenden Informationen



# Einsatz-Team

Team	Funktionen	Aufgaben
<b>Einsatz-Team</b>	Einsatzleiter	<p>Verantwortlich für die Durchführung aller Sofortmassnahmen Schwerpunkte seiner Aufgaben sind:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anordnung und Durchführung von Erstmaßnahmen</li><li>• Erfassung der zur Verfügung stehenden Kräfte und Einheiten</li><li>• Führen der internen Notfallorganisation</li><li>• Aufrechterhaltung der Kommunikation mit Notfallorganisation</li><li>• Koordination Ablösung und Ersatzkräfte</li><li>• Einsatzkontrolle über Teams und Einheiten etc.</li><li>• Auge und Ohr des Krisenstabs vor Ort</li></ul>
	Räumungshelfer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Räumung des zugewiesenen Bereichs</li><li>• Überprüfung aller Räume die in diesem Bereich liegen</li><li>• Information an den Einsatzleiter über Vollzug</li><li>• Die Rückkehr von Mitarbeitern verhindern</li><li>• Verletztenmeldung / Vermisstenmeldung an Einsatzleiter / Einsatzleitung Feuerwehr / Polizei</li></ul>
	Brandschutzhelfer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retten von Menschen</li><li>• Suche nach Vermissten</li><li>• Löschversuch</li><li>• Einleiten Schadensbekämpfungsmaßnahmen</li><li>• Sicherung von Gefahrenstellen</li><li>• Einweisung / Begleitung Feuerwehr</li></ul>





- **Kompetenzen**
  - selbstständige Abwicklung der Aktivitäten am Einsatzort
  - agiert bereits vor Einberufung durch den Krisenstab
  - wird „direkt“ alarmiert
- **Protokoll**
  - falls möglich in Formularen
  - hilfreich Checkliste „Lagebeurteilung“



Team	Funktionen	Aufgaben
<b>Wiederanlauf Team Infrastruktur</b>	Gebäude	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schäden ermitteln</li><li>• Schäden dokumentieren</li><li>• Schäden melden (besonders. an Versicherer)</li><li>• Organisation der Sanierung geborgener Hardware</li><li>• Energie-, Klimaversorgung wiederherstellen</li></ul>
	Organisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufbau der Ausweicarbeitsplätze</li><li>• Zuordnung von Arbeitszeiten</li><li>• Ver- und Entsorgung mit Betriebsmitteln</li><li>• Organisation der Logistik</li><li>• Absprachen mit Kooperationspartnern</li></ul>
	Netz	<ul style="list-style-type: none"><li>• Netzumschaltung</li><li>• Inbetriebnahme der Telefonanlage</li><li>• Anbindung der Ausweicarbeitsplätze</li><li>• Umbau des LAN</li><li>• Umbau der Verkabelung</li></ul>

Team	Funktionen	Aufgaben
<b>Wiederanlauf Team IT</b>	Mainframe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschaffung der Ausweichsysteme</li> <li>• Aufbau der Ausweichsysteme</li> <li>• Inbetriebnahme der Ausweichsysteme</li> <li>• Daten-Recovery</li> <li>• Starten der Anwendungen</li> </ul>
	Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschaffung der Ausweichsysteme</li> <li>• Aufbau der Ausweichsysteme</li> <li>• Inbetriebnahme der Ausweichsysteme</li> <li>• Daten-Recovery</li> <li>• Starten der Anwendungen</li> </ul>
	Druck	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation der Drucknachbearbeitung</li> <li>• Organisation des zu versendenden Druckoutputs</li> <li>• Organisation der Nutzungszeiten am Ausweichstandort</li> <li>• Mikrofiche</li> <li>• Optische Archive</li> </ul>



Team	Funktionen	Aufgaben
<b>Wiederanlauf Team Business</b>	in allen Fachbereichen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versammeln des Teams am Treffpunkt</li><li>• Besiedeln der Ausweicarbeitsplätze</li><li>• Durchführen der Erstmaßnahmen</li><li>• Inkraftsetzen der Übergangsverfahren</li><li>• Inkraftsetzen der Ausweichverfahren</li><li>• Organisation des (Schicht-) Betriebs</li></ul>



- ggf. erweiterte Zeichnungskompetenz des Teamleiters während der Notfallbewältigung (gegenüber dem Normalbetrieb)
  - Kompetenz
  - Aufgabe
  - Protokoll
- verantworten den Wiederanlauf der Geschäftsfunktionen und der IT



# Aufgaben der Notfall-Teams

- Verantwortung für die Durchführung der Notfallpläne
- Berichtspflicht gegenüber dem Krisenstab
- ggf. Organisation von Schichtdiensten



# Mögliche weitere Funktionen

- Facility Management
- IT-Koordination
- Rechtsberater
- Compliance Beauftragter
- Marketing
- Logistik
- Qualitätsmanagement
- Vertrieb
- Finanzen
- Ausland

# Krisenmanagement bei Deutschen Sparkassen

- Krisenmanagement Leitfaden
- Krisenstab-Organisation
- **Krisenmanagement-Übungen**





# Verschiedene Methoden für Trainings

- Round Table Gespräch
- Abgeschirmtes Training
- Übung
- Kommunikationstraining



# Methode: Round table Gespräch

- durchführen für erste Sensibilisierung oder geringfügiges Update
- Vorteile
  - geringer Aufwand
  - kostengünstig
- Nachteile
  - geringe Tiefe
  - geringe Intensität



# Methode abgeschirmtes Training

- Ausführliches Durchspielen eines kompletten Falles
- Dauer zwischen 0,5 bis 2 Tage
- Vorteile
  - Krisenstab wächst zusammen
  - intensive Auseinandersetzung mit der Vorgehensweise im Krisenfall
  - guter Test des Krisenleitfadens
  - Diskretion gewährleistet
- Nachteile
  - künstliche Situation
  - hoher Vorbereitungsaufwand



- betroffene Bereiche beteiligen
- Übung in kleinen Abschnitten über längeren Zeitraum durchführen
- Vorteile
  - realistische Auseinandersetzung mit dem Thema
  - Einbindung verschiedener Bereiche
  - gute Erfolgskontrolle
- Nachteile
  - höhere Belastung des Tagesbetriebes
  - Diskretion nicht möglich



# Regie der Krisenstabsübung

- simuliert die äußeren Einflüsse auf die Übung
- arbeitet auf Basis einer umfangreichen Regieanweisung
  - ausdifferenzierter Zeitplan
  - kann Reaktion / Handeln anderer Bereiche ersetzen
  - muss Reaktion / Handeln von Externen ersetzen



- spezielles Training zum Umgang mit der Öffentlichkeit und mit Medien in jeder Form
- trainiert das Verhalten vor einem Mikrofon oder vor einer Kamera
- Profis (Journalisten) einbeziehen



# Vorbereitung

- Ort festlegen
- Ziel festlegen
- Regiebuch schreiben
- mit der Führungsebene abstimmen  
(ggf. nur kleinen Personenkreis in die Vorbereitung einbinden)
- externe Unterstützung einbeziehen



# Ziele

- nicht den (Übungs-)fall verstehen sondern die Methode
- Erfahrung im Miteinander sammeln
- das Unternehmen in einer Krise verstehen
- eigene Belastungsgrenzen ermitteln
- Belastungsgrenzen anderer erfahren und akzeptieren
- Selbstvertrauen aufbauen
- Krisenleitfaden verstehen





# Nachbereitung

- kurzfristige Feedback Runde
- Protokoll
- Fragebogen
- Verbesserungsvorschläge einsammeln
- Einzel-“Behandlung“ von Problempersonen



# Trainingszyklen und -anlässe

- bei Wechsel des Funktionspersonals
- bei Neuerstellung des Leitfadens
- zweimal pro Jahr
- bei Wechsel der Krisenstabszentrale

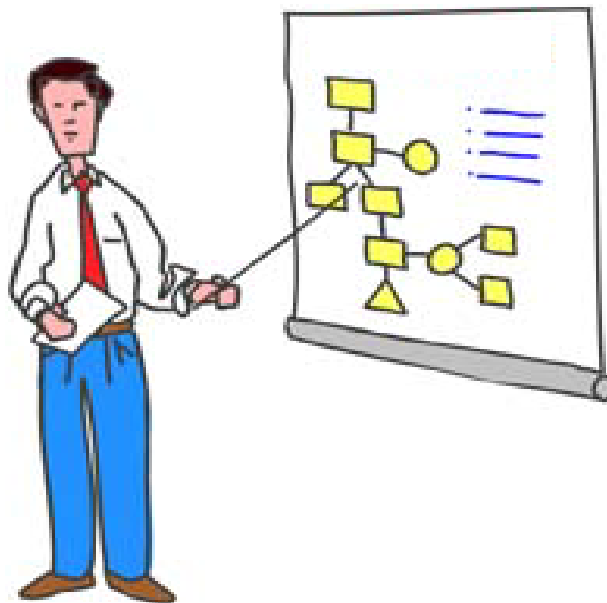


# Mögliche Übungsthemen

- Gebäudeverlust (Brand, Wasser)
- Produkterpressung
- Geiselnahme / Entführung
- Streik
- Betriebsschließung
- Bombendrohung
- Kommunikationstraining
- ...



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Dipl.-Ing.  
**Tobias Timmler**  
Berater

consequa GmbH  
Süderstraße 73  
20097 Hamburg  
[www.consequa.de](http://www.consequa.de)

Tel.: 040 / 78 89 70 64  
Fax: 040 / 78 89 70 66

[tobias.timmler@consequa.de](mailto:tobias.timmler@consequa.de)