



# 18. Symposium SICHERHEIT

12.-14. Oktober 2011

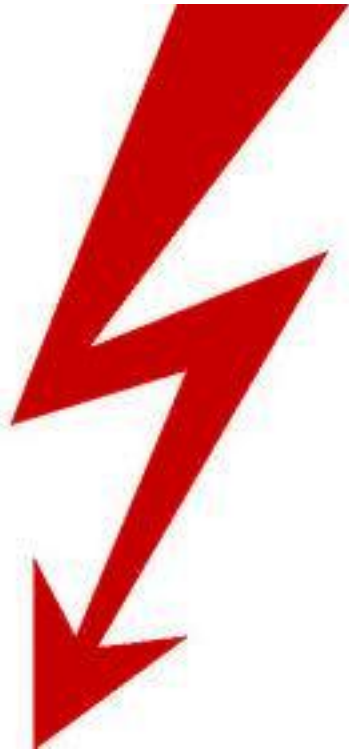
## Leitfaden für Krisenmanagement

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

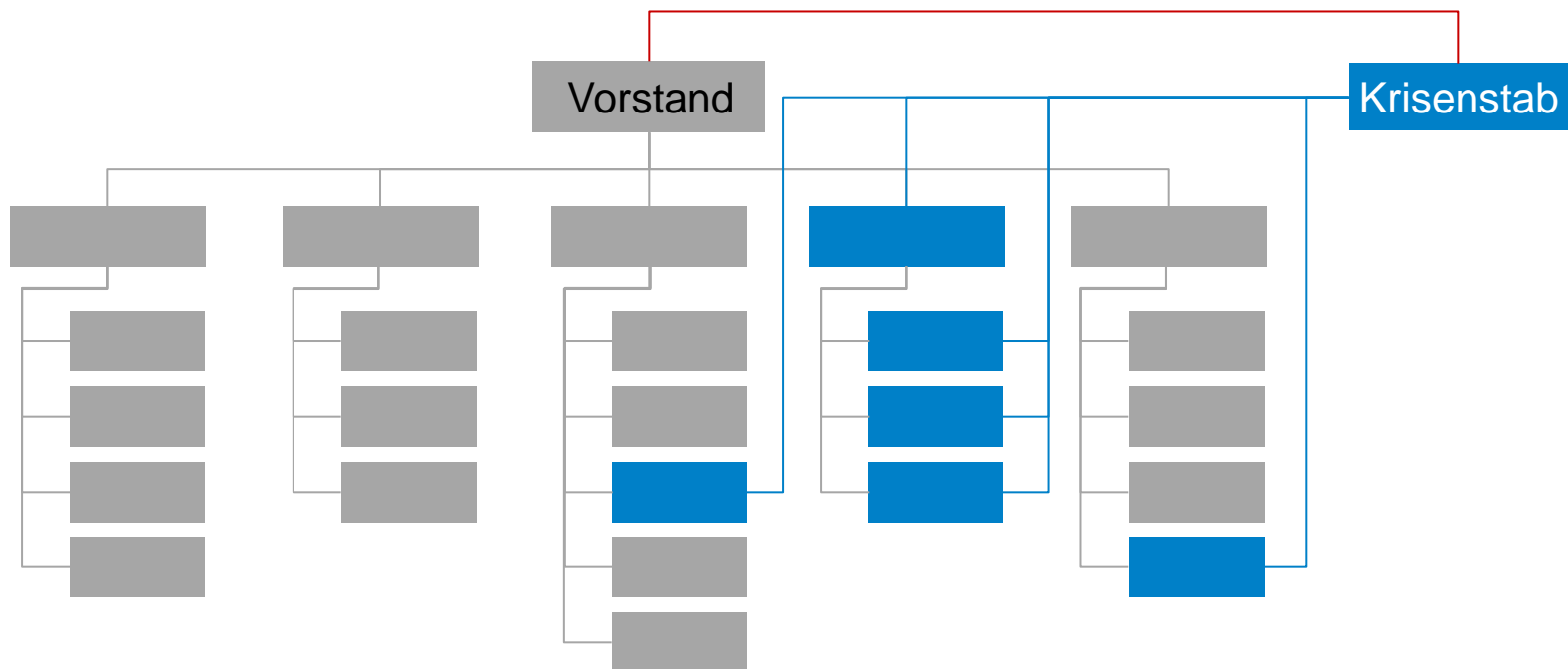
- Was ist eine Krise?
- ▶ **Krisenorganisation**
- Krisenstabszentrale
- Abläufe im Krisenstab
- Dokumentation





# Organisation in der Krise

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



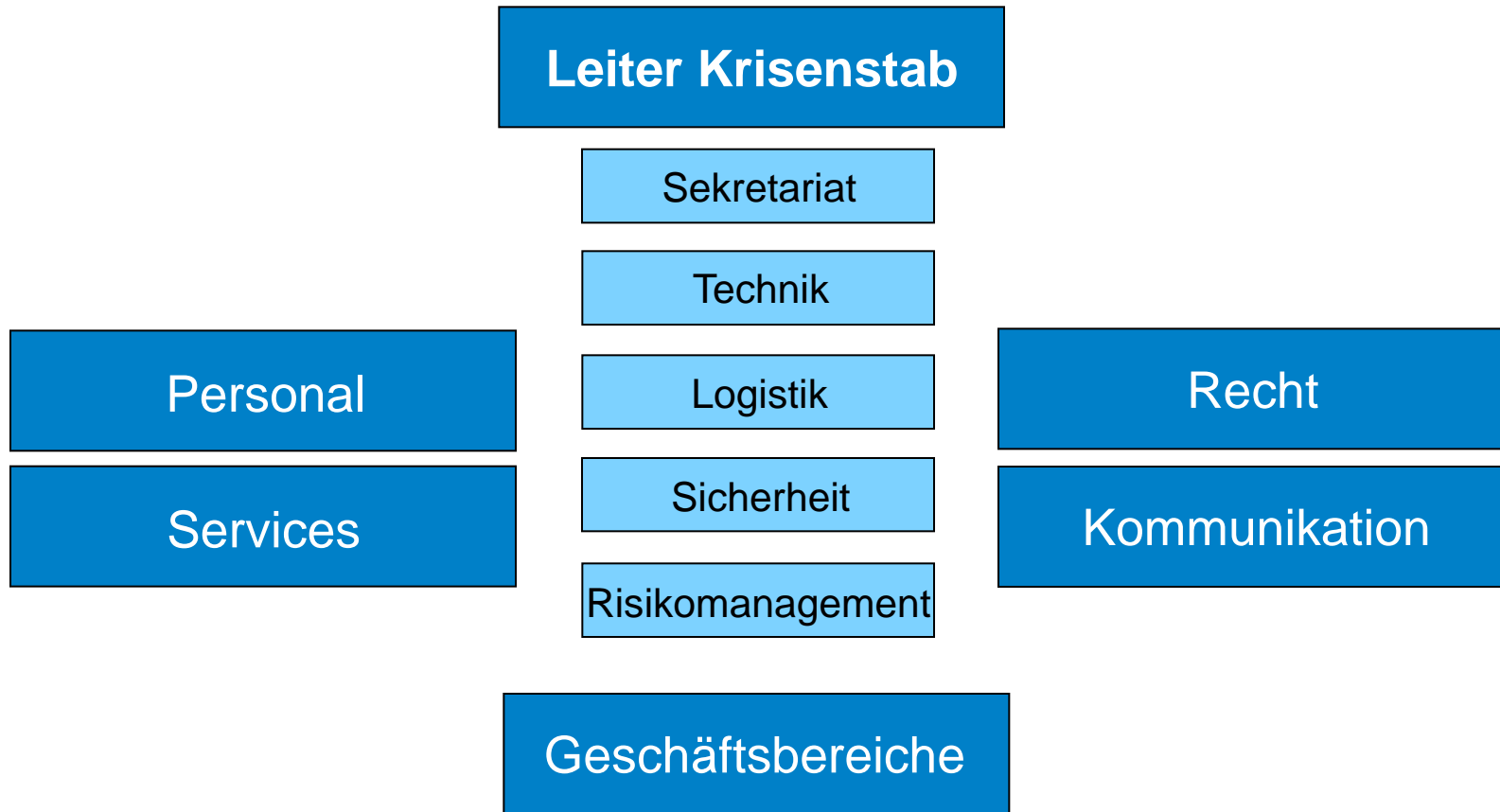


# Verantwortung des Krisenstabs

- 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



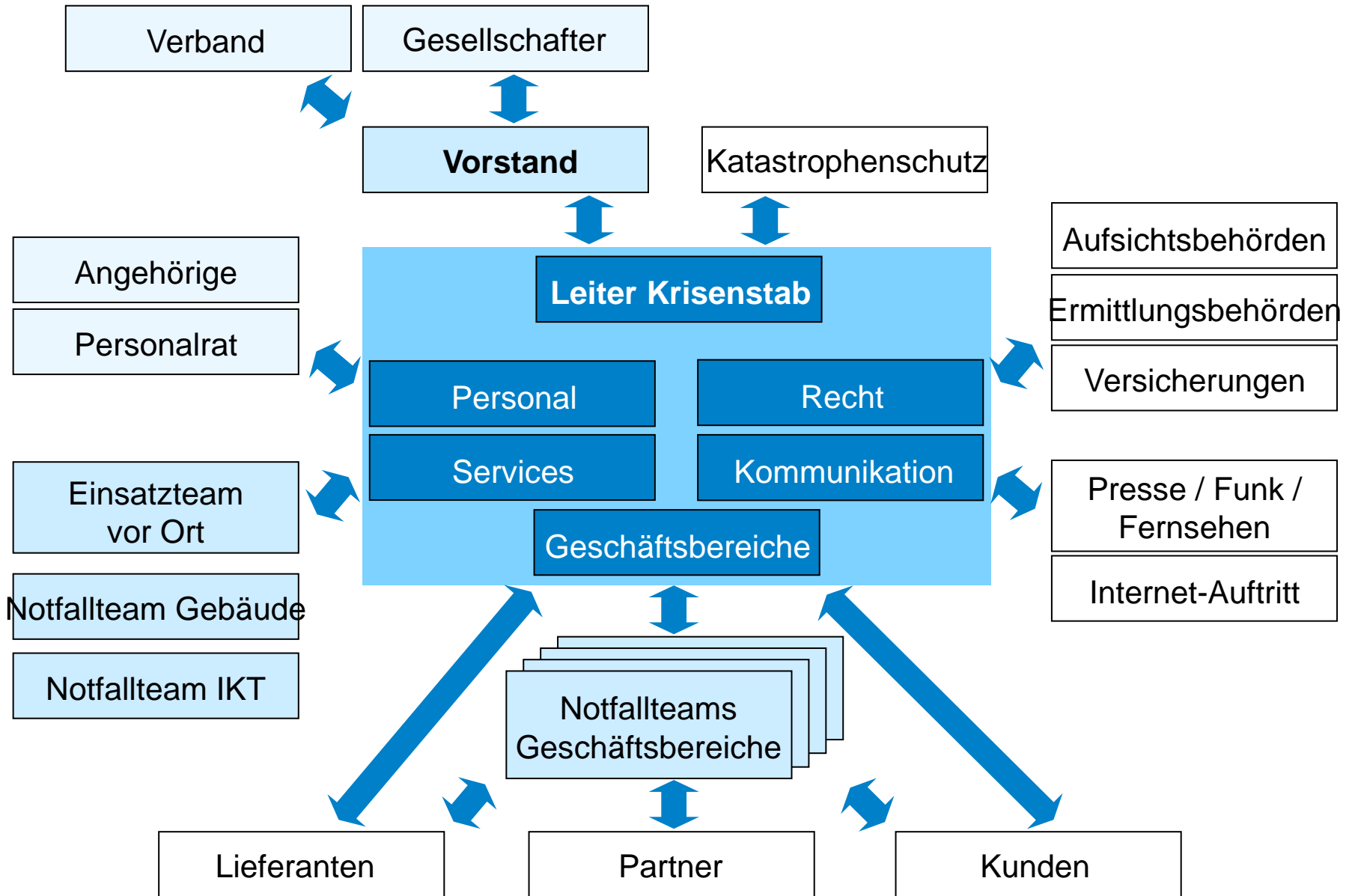
# typischer Aufbau des Krisenstabs



generischer Aufbau:  
so klein wie möglich



# Außenbeziehungen des Krisenstabs





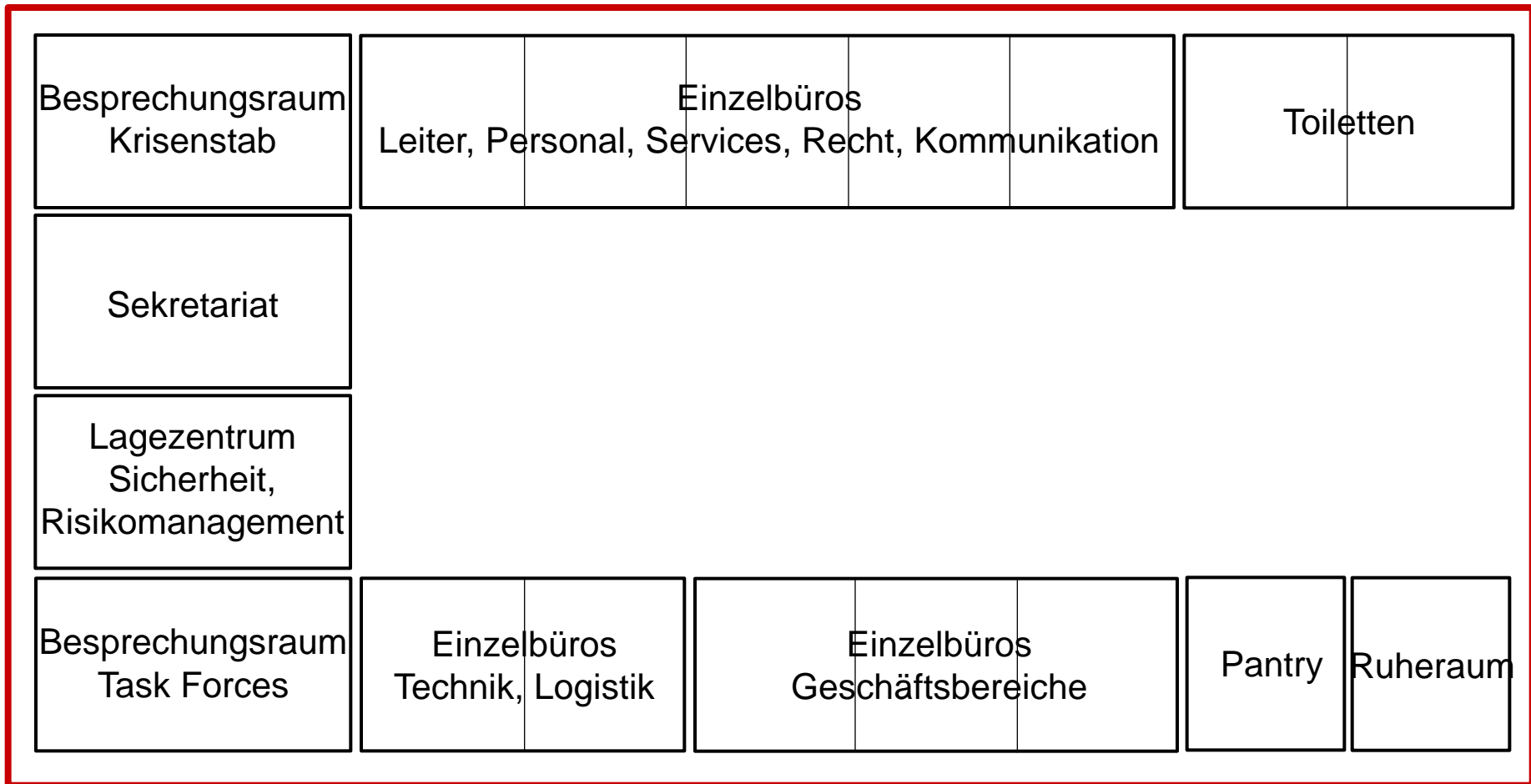
# Qualitäten des Krisenstableiters

- 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

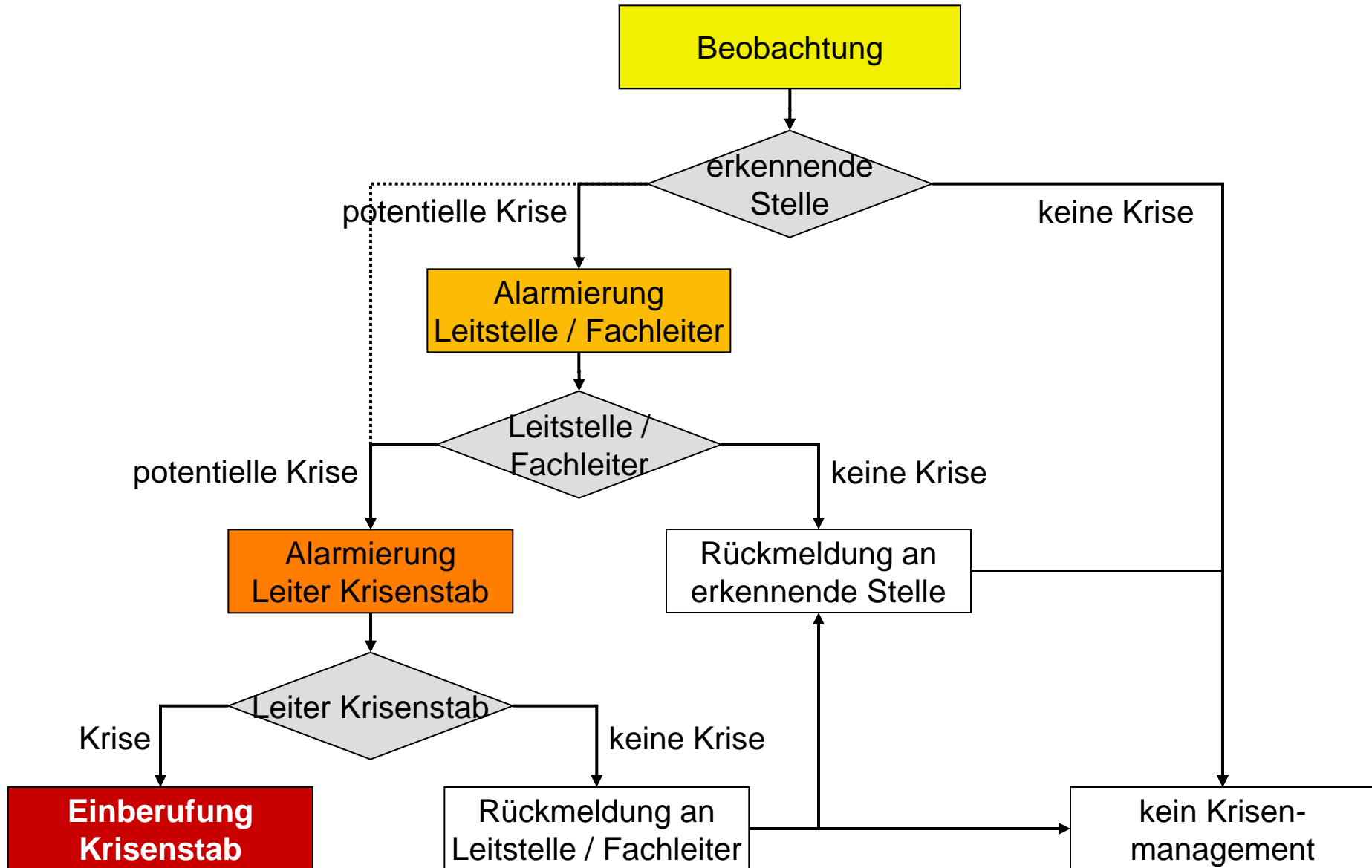
- unabhängige Stromversorgung
- lokales Netz
- Zugang zu Firmendaten
- Anschluss an Internet
- Desktops / Laptops
- Telefone / Mobiltelefone
- Drucker / Scanner / Kopierer / Fax
- Aktenvernichter
- Radio Weltempfänger
- TV-Gerät (portabel) oder TV-Karte
- DVD-Recorder und -Disks
- Digitalkamera
- Diktiergerät
- 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

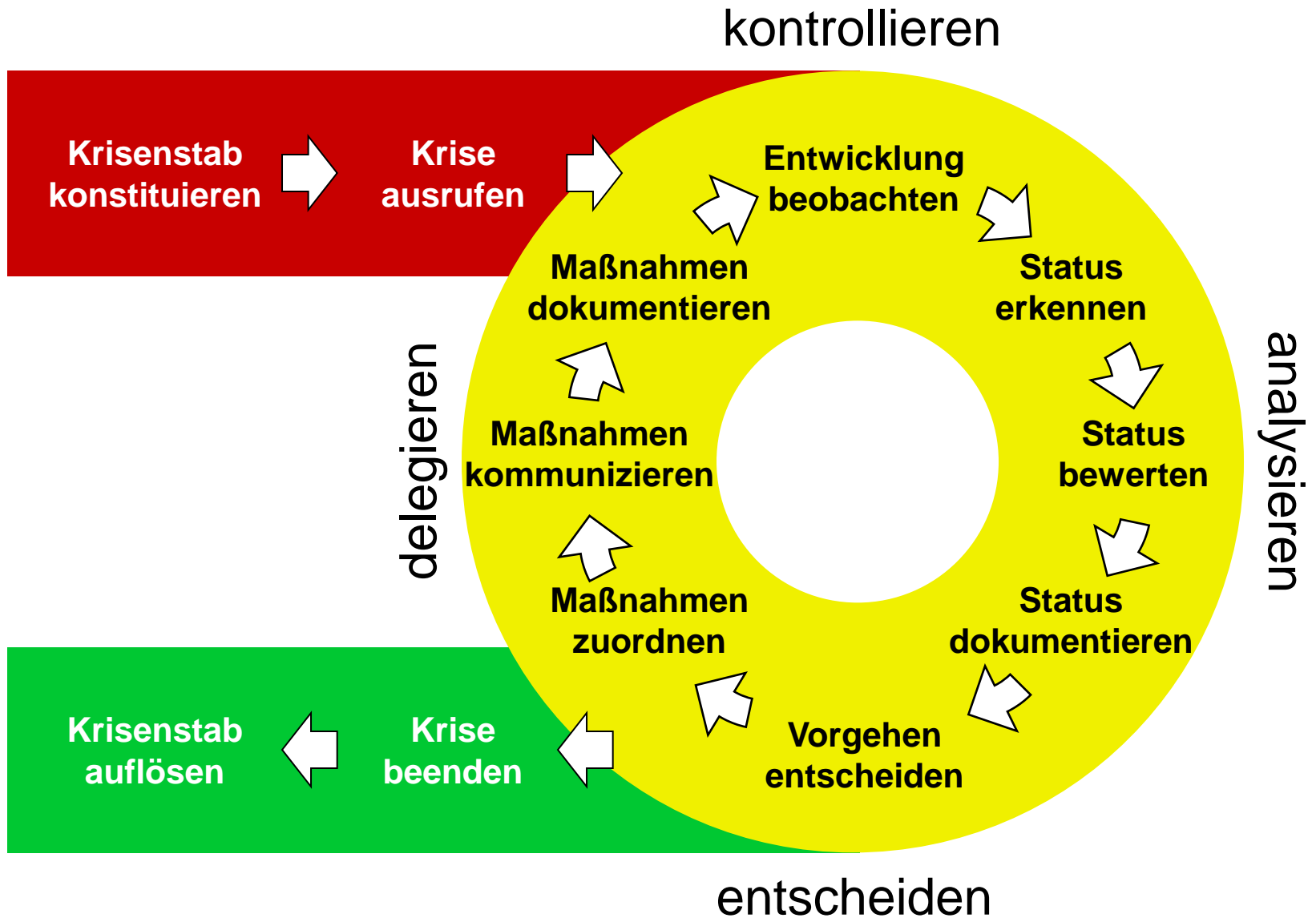


# Eskalation und Alarmierung





# 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](http://www.consequa.de)

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

[bernd.ewert@consequa.de](mailto:bernd.ewert@consequa.de)