

Zusammenfassung

Keine Organisation ist vor Krisen sicher. Vogel-Strauß-Politik kann tödlich sein. Kunden, Geschäftspartner oder Bürger werden keinen unprofessionellen Umgang mit der Kommunikation bei Zwischenfällen und Krisen akzeptieren.

Paris, Nizza, Grafing, Bad Aibling, Simbach oder Würzburg sind nur einige Beispiele für Herausforderungen an ein sicheres und schnell arbeitendes Alarm- und Informationssystem. Als Hersteller von AIS365 – unserem Alarm- und Krisenmanagementsystem - wollen wir mit diesem Dokument die wichtigsten Schritte für eine effiziente Kommunikation darstellen.

Ist man für einen möglichen Alarm- oder Krisenfall gerüstet und hat die richtigen Schritte zur Lösung durchdacht, dann wird dies den Schaden für die Organisation mit Sicherheit eindämmen. Wenn wir als Hersteller in Organisationen die bestehenden Krisenmanagementpläne anschauen, finden wir oft den gleichen Fehler: Kommunikation im Krisen/Alarmfall ist meistens schlecht oder gar nicht geplant. Oft beachten die Verantwortlichen in Organisationen nicht, wie wichtig interne und externe Kommunikation sind. Die relevanten Kommunikationskanäle werden vernachlässigt und die Distribution der Nachrichten im Ernstfall an die relevanten Empfängergruppen (Kunden, Mitarbeiter, Einsatzteams, Presse, Bürgermeister Katastrophenschutz, SEK, MEK, Rettungsdienste etc....) wird immer wieder unterschätzt. Dies kann verheerende Folgen haben.

- **Die operative Kommunikation bricht oft total zusammen**
- **Die Organisation wird in der Außenwirkung dilettantisch bis kriminell wahrgenommen**
- **Die Dauer der Krise dehnt sich oft durch ineffiziente Kommunikation dramatisch aus**
- **Die Interessengruppen sind verwirrt, werden schnell verärgert und reagieren negativ, weil sie nicht informiert sind**

Dabei ist es relativ einfach bei Notfällen und in Krisen schnell und effizient zu kommunizieren. Hierbei ist eine gute Vorbereitung das A und O.

Das nachfolgende A-B-C gibt Ihnen Hilfe.

A und B sind **vor** einer Krise zu erledigen. Denken Sie bitte daran.

Holen Sie sich ggf. Dienstleister mit an Bord.

A

Setzen Sie sich proaktiv mit einem interdisziplinären Krisen/Notfall Team zusammen und besprechen Sie frei und offen alle potentiellen Krisen, Notfälle, Attacken oder Amokfälle (Vulnerability Audit). Überlegen Sie sich Vorgehensweisen für die jeweiligen Vorfälle.

Das Ergebnis ist eine Liste möglicher Notfälle, Krisen etc. der Ihr **Notfall-Plan** ist. Dieser ist maßgeschneidert auf ihre Organisation und beinhaltet beides, operative und kommunikative Maßnahmen. Identifizieren Sie alle möglichen Beteiligten und Interessengruppen. Wer muss intern, wer extern benachrichtigt werden. Was muss passieren um den Schaden einzudämmen, Verletzte zu retten, Beschädigtes zu reparieren oder zu ersetzen.

Identifizieren Sie Ihr Notfall/ Krisenkommunikations-Team

Erfahrene Mitarbeiter bilden dieses Team. Falls Ihre Kommunikationsabteilung keine Erfahrung damit hat, nehmen Sie sich einen anerkannten Berater zu Hilfe. Üblicherweise sind auch die Bereichsleiter der einzelnen Unternehmensbereiche im Kommunikationsteam, denn wenn die Krise den Status der Krise für die Organisation erreicht, betrifft Sie meistens die gesamte Organisation.

Die Teammitglieder haben unterschiedliche Rollen und Interessen. So will zum Beispiel die PR umfassend informieren, während ein Jurist Informationen erst mal zurück halten würde.

Unterschiedliche Meinungen müssen unbedingt vorher abgesprochen werden, denn es gilt zu vermeiden, dass durch schlechte Kommunikation zu Interessengruppen noch mehr Schaden entsteht.

Trainieren Sie einen Sprecher.

Ein Sprecher braucht die Fähigkeit und die Begabung, im Notfall-oder Krisenfall darüber angemessen zu informieren. Um der besonderen Situation gerecht zu werden, muß der Sprecher auch eine entsprechende Position im Unternehmen bekleiden. Wichtig ist, dass die Person vor dem Ernstfall mit Training und Übung vorbereitet ist, gerade bei den verschiedenen Medienkanälen, die es heutzutage gilt, zu bedienen.

B

Installieren sie ein Alarm und Kriseninformationssystem

Heutige Systeme können Audio- und Videonachrichten versenden, ad hoc automatisch Telefonkonferenzen aufbauen und alle in unserer Zeit üblichen Kanäle nutzen. Gute Systeme übernehmen Ihre Organisationsintelligenz, Ihre kritischen Assets und die damit verbundenen relevanten Nachrichten an die Empfänger.

Wichtig hierbei ist die Redundanz und die hohe Verfügbarkeit der Systeme. Die Benachrichtigung im Not-/Krisenfall erfolgt über einen Operator, der über eine schnelle Klassifizierung die richtigen Informationsempfänger mit den vorher definierten Nachrichten auf den vorher definierten Kanälen erreicht.

Bei sicherheitsrelevanten Angelegenheiten können in SMS Nachrichten PIN Nummern abgefragt oder in E-Mails Bestätigungslinks versendet werden.

Die Systeme können Sprachnachrichten verschicken, die entsprechend der Situation mit Details oder Anweisungen versehen sind.

Eine Eskalation der Nachricht, bis sie den Empfänger erreicht, sollte Standard sein. Die Systeme können Sprachnachrichten verschicken, die entsprechend der Situation mit zugehörigen Details oder Anweisungen versehen sind.

Antworten werden gelogged und ein System hat den Vorteil, dass jeder Vorgang, jede Nachricht und jede Antwort in Echtzeit über einen Monitor läuft sowie jeder Schritt dokumentiert wird.

Gute Systeme haben einen hohen Automatisierungsgrad und lassen individuelle Informations-Templates für x-beliebige Ereignisse zu.

So sind Sie für jeden erdenklichen Vorfall vorbereitet. Wenn dieser eintritt, können Sie sicher sein, dass kommunikationstechnisch alles im Sinne der Organisation läuft.

C

Beherrsche den Notfall / die Krise

Falsche Reaktionen ohne adäquate Information sind der klassische Fehler.
Die Einschätzung der eingehenden Informationen, ist essentiell.
Dabei kann man als Organisationsverantwortlicher schnell selbst zum Opfer werden.

Wenn Sie die vorstehenden Punkte abgearbeitet haben, ist es einfach mit dem Krisenkommunikations-Team auf der Empfängerseite der vielen Informationen zu stehen und über die Teammitarbeiter qualifiziert gezielte Nachrichten an vorab festgelegte Empfängern zu senden und somit den vielen Nachrichten, Informationen oder Anfragen gerecht zu werden. Ihr System hilft Ihnen dabei.

Die Krise, den Ernstfall, den Notfall oder das schwere Unglück einer Organisation richtig zu beurteilen ist der erste Schritt bei erfolgreicher Krisen- und Notfallkommunikation. Diesen können sie im Vorfeld gehen!

Sind Sie nicht oder nur unzureichend auf diese besondere, vielleicht immer wiederkehrende (klassischer Störfall) oder auch nur einmalige Situation (Unfall/Krise) vorbereitet, ist Ihre Reaktionszeit länger und Sie sind schnell selbst in einer Krise. Eine gute Vorbereitung und ein vorher festgelegter Ablauf bei den genannten Ereignissen lässt Sie und Ihre Organisation wesentlich effizienter arbeiten.

Ist ein Alarm- und Kriseninformationssystem fester Bestandteil in Ihrem operativen Geschäft, werden Sie schnell sehen, wie einfach, effizient und vor allem automatisch die Kommunikation angestoßen wird.

Ein Beispiel aus der Energiewirtschaft: Bei einer Versorgungsunterbrechung durch einen Blitzeinschlag kann das AIS365-AlarmInformationssystem in der ersten Minute bis zu 80 Nachrichten auf verschiedenen Kanälen absetzen und in kürzester Zeit die Verbraucher wieder ans Netz bringen. Bei einer Katastrophe, wie auch immer geartet, skalieren sich solche Zahlen nach oben. Wer da Listen auskramt und anfängt zu telefonieren, ist verloren. So etwas ist aus unternehmerischer Sicht nicht mehr zu verantworten.
Nicht in einem Land das hochtechnisiert ist.