

WirtschaftsBlatt



Heute im kompakt: China im Fokus

INVESTOR Was Anleger im Auge behalten sollten

IMMOBILIEN Bauen ist in Peking die wichtigste Disziplin

KARRIERE Beim Messeauftritt in China ist Kreativität gefragt

So sollten Firmen in Krisen reagieren

Krisenmanagement-Experte Hersche bereitet Firmen auf den Ernstfall vor. 4

4 FREITAG, 11. JÄNNER 2008

UNTERNEHMEN & MÄRKTE

wirtschaftsblatt.at

KRISENMANAGEMENT Der ausgewiesene Experte Bruno Hersche bereitet Firmen auf den Ernstfall vor

So können Betriebe Krisen und Notfälle meistern

Brände, Hochwasser, Unfälle oder kriminelle Handlungen – mit Workshops, Schulungen und dem Aufbau eines Krisenmanagementsystems können sich Unternehmen auf den Ernstfall vorbereiten. Oft geht es bei solchen Krisen um die Existenz des Betriebs.

Krisenmanagement ist für viele österreichische Unternehmen ein Fremdwort. Motto: Es passiert eh nichts – und bei uns schon gar nicht. „Viele Unternehmen haben eine sehr einfache Vorstellung von dem, was Krisenmanagement überhaupt ist“, sagt Bruno Hersche, einer der führenden Berater für Sicherheits-, Krisen- und Katastrophenmanagement. „Sie haben eine Alarmliste für die Geschäftsleitung und glauben, das sei es schon.“

Das Krisenmanual

„Der Aufbau eines Krisenmanagementsystems ist immer der gleiche, ob bei der oberösterreichischen Ferngas oder bei den ÖBB – der Unterschied liegt nur in der Besetzung des Krisenstabs“, sagt Hersche. Die Zusammensetzung werde an jedes Unternehmen angepasst. Der Krisenberater erstellt für seine Kunden einen speziell auf den Betrieb massgeschneidertes Krisenmanual, in dem der komplette Krisenplan, spricht die exakte Vorgangsweise im Ernstfall, festgelegt ist und protokolliert wird. „Das Krisenmanagementsystem ist dazu da, dass Sie zu jeder Zeit rasch ein Instrumentarium zur Verfügung haben, das in einer hohen Konzentration auf Kompetenz die anstehenden Probleme analysiert und Massnahmen ergreift“, bringt es Hersche auf den Punkt. „Und um den Weiterbestand des Unternehmens sicherstellen zu können.“ Bei einer Spengerei mit vier Mitarbeitern



wird ein Krisenmanagementplan wenig Sinn machen. Laut Hersche beginnt die Sinnhaftigkeit dieser Vorsorgemassnahme bei Unternehmen ab rund 100 Mitarbeitern.

Stabsstelle für Notfall

Im Krisenmanual finden sich Checklisten, die zuvor mit dem Krisenmanager ausgearbeitet wurden und die in der Not durchgearbeitet werden müssen. Im Krisenfall werden mehrere Krisenräume benötigt. In einem Raum tritt der Krisenstab zusammen, in

einem anderen Raum werden alle Telefongespräche angenommen und registriert. In Letzterem sind eigene Telefonleitungen (Amtsleitungen) ausschliesslich für den Ernstfall installiert, da bei einem Vorfall meist auch die Telefonanlage ausfällt.

Verbot von Handys

Zugleich gibt es im Ernstfall ein bedingtes Handyverbot. „Es dürfen keine Handyanrufe entgegengenommen werden, denn sonst gehen die eingehenden Meldungen an der

Registrierung vorbei“, sagt Hersche. Auch können pro Handy-Funkzelle (Standort) maximal 64 Gespräche geführt werden, meist sind es weniger. Das Mobilnetz bricht meist wegen Überlastung zusammen, weil alle Mitarbeiter zum Handy greifen. Zugleich muss für den Krisenfall eine eigene E-Mail-Adresse generiert werden (krisen@firmenname.at). „Zuerst kommt das Problem der Alarmierung“, sagt Hersche. Es müsse der Meldedruck festgelegt werden. Denn wenn man 30 Personen

telefonisch alarmieren muss, kann das 60 bis 90 Minuten dauern. Das ist zu lang. Daher bedarf es technischer Unterstützung. Es gibt Dienstleister, die über das Internet Alarmierungssoftware-Pakete mit vielen Amtsleitungen anbieten. „Damit kann man rasch alarmieren“, weiss Hersche.

Nur eine Stunde Zeit

„In einer Stunde muss ein Krisenstab funktionsfähig sein“, sagt der Experte. Viele Firmen würden den Fehler machen, den Geschäftsführer zum Chef des Krisenstabs zu machen. Davon rät Hersche ab. „Man muss den Mut haben, nicht nur die oberste Etage, sondern auch die zweite Ebene für den Krisenstab vorzusehen“, sagt der Experte. Denn was macht ein Unternehmen im Notfall, wenn der Chef auf Urlaub und sein Vize im Krankenstand ist. Man sollte dafür Mitarbeiter einsetzen, die sich für Sicherheitsbelange interessieren.

Erste Lagebeurteilung

Tritt der Krisenstab zur ersten Lagebesprechung zusammen, wird anhand einer Tagesordnungsliste vorgegangen. Die oberste Priorität ist: Zeit zu gewinnen, um schnell Entscheidungen treffen zu können. „Ziel ist eine Besprechungsdauer von insgesamt 15 Minuten“, sagt Hersche. Das heisst: Jedes Krisenstabsmitglied hat in der Regel nur eine Minute Redezeit. Damit ein solcher Krisenplan im Ernstfall professionell umgesetzt werden kann, schult Hersche Mitarbeiter und Management. Zugleich werden Übungen abgehalten.

Dazu zählt eine jährliche Krisenstabsübung mit Statisten und Journalisten. Denn ein weiteres Herzstück des Krisenmanagements ist die Krisenkommunikation. Darüber berichtet „Die sichere Seite“ in einer der nächsten Ausgaben.

Redaktion: Kid Mochel, Evelyn Holley-Spiess. Reaktionen und Anregungen per E-Mail an: sicherheit@wirtschaftsblatt.at

BRUNO HERSCHE



Diplomingenieur Bruno Hersche ist gebürtiger Schweizer und im niederösterreichischen Sonntagberg ansässig. Er war früher u.a. in leitender Funktion bei der Kantonspolizei Zürich tätig und Chef des Zivilschutzes des Kantons Zürich.

REFERENZEN

Die Referenzliste von Bruno Hersche spricht Bände: Der Schweizer hat nicht nur für die ÖBB ein Krisenmanagementsystem entwickelt, sondern auch für die Linzer Energie AG, OÖ Ferngas AG, Shell Austria, Swarovski in Wattens und die Steirische Gebietskrankenkasse sowie WolframBergbau und Hüttenbau. Er schult auch in Workshops Mitarbeiter der SCA Hygiene Products GmbH, Liwest, Dynea Krems, Mondl Packing und Mondl Business Paper Austria. Für Letztere wurden auch ein Notfallmanagementsystem und Evakuierungspläne erarbeitet. Zugleich hat der Krisenmanagementberater zahlreiche Krankenhäuser als Kunden (AKH Linz, LKH Bregenz, LKH Steyr, LKH Feldkirch), mit denen er verschiedene Krisen- und Evakuierungsübungen durchführt.

SEMINAR

„Der richtige Umgang mit Krisen und Notfällen“ ist der Titel von Hersches aktuellem Seminar, das das Institute for International Research (IIR) am 28. u. 29. Jänner im MID-Town Businesscenter in der Wiener Ungargasse 64-66 veranstaltet. www.iir.at, www.hersche.at