

VON MICHAEL SCHMID

**A**ls vor mittlerweile auch schon wieder geraumer Zeit das Bewusstsein für Wichtigkeit und Notwendigkeit von Krisenplänen und Krisenkommunikation in den Unternehmen so richtig erwachte, hieß es oft, Manager müssten ein Krisenhandbuch mit Notfallplänen jederzeit griffbereit in ihrer Schreibtischlade liegen haben. Das ist für den Fall des Krisenfalles natürlich immer noch eine gute Idee – grundsätzlich zumindest, denn Trägermedium und Aufbewahrungsort wären in Zeiten von Digitalisierung und Remote Work so wohl nicht mehr so ganz auf dem letzten Stand.

Harald Schiffl, einer der erfahrensten und renommiertesten heimischen Berater und Experten für Krisenmanagement sowie Krisenkommunikation, weiß das natürlich und hat die Corona-Krise zum Anlass genommen, die Entwicklung eines passgenauen Werkzeugs für den ohnehin überfälligen Sprung des Krisenmanagements in die digitale Ära zu forcieren. Als Ergebnis bringt er nun das digitale Krisenmanagementsystem „mayday“ auf den Markt. „Basierend auf unserer langjährigen Expertise in Krisen- und Risiko-

Ein vom Krisenexperten Harald Schiffl entwickeltes **DIGITALES KRISENMANAGEMENTSYSTEM** samt Krisenhandbuch beschleunigt die Steuerung von Krisenteams sowie Krisenkommunikation.

## DER KRISENSTAB TAGT DIGITAL

kommunikation haben wir ein intuitives und bislang einzigartiges Krisenmanagementsystem entwickelt“, sagt der geschäftsführende Gesellschafter der clavis Kommunikationsberatung. „Die App und das Online-Cockpit bieten alle Inhalte eines Krisenhandbuchs, allerdings digital, und darüber hinaus noch viel mehr Funktionen, um die interne Kommunikation und Abstimmung sowie Steuerung eines Krisenteams essenziell zu erleichtern. Krisenteams können so in wenigen Minuten einberufen und gesteuert werden – egal, wo auf der Welt sich die Mitglieder gerade befinden“, erläutert der Berater. „Die Krisenkommunikation ist dabei nicht das Beiwagerl, sondern

**HARALD SCHIFFL**, renommierter Berater für Krisenkommunikation und -management, ist geschäftsführender Gesellschafter der clavis Kommunikationsberatung.

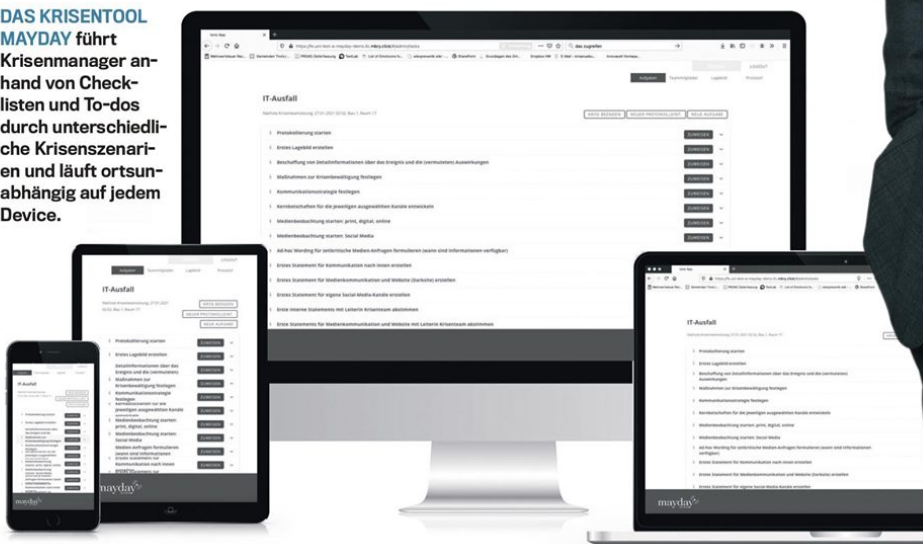


**„Krisenteams können so in wenigen Minuten einberufen und gesteuert werden – egal, wo sie sich gerade befinden.“**

**HARALD SCHIFFL** EXPERTE FÜR KRISENMANAGEMENT

### DAS KRISENTOOL

**MAYDAY** führt Krisenmanager anhand von Checklisten und To-dos durch unterschiedliche Krisenszenarien und läuft ortsunabhängig auf jedem Device.



mit dem Krisenmanagement engstens verzahnt“, betont er ein weiteres Merkmal von „mayday“, das in Anbetracht der auf Social Media gerade in Krisenfällen herrschenden Kommunikationsdynamik immer größere Bedeutung erlangt.

Der trend bekam von Schiffl Einblicke in den Aufbau und Ablauf des Systems, so, wie er es nun bei Klienten präsentiert und es dort im Krisenfall real ablaufen würde. Das intuitive System führt Krisenverantwortliche durch eine Erstbeurteilung der Situation, die etwa auf das Stadium der Krise, die Art der absehbaren Schäden, bereits eingetretene und absehbare Medienresonanz sowie Beeinträchtigung von Produktion oder Dienstleistungserbringung abstellt, wobei die Szenarien und weiterführenden Schritte auf einer vorangegangenen individuellen Risikoanalyse und -bewertung beim Klienten basieren.

Daraufhin öffnet sich eine Liste mit den Kontakten von Mitarbeitern sowie externen Experten, die bei genau diesem Szenario im Krisenstab vertreten sein sollen und mittels Mausclick des Krisenmanagers sofort eine Information darüber sowie das Lagebild und den Termin zum ersten Treffen des Krisenteams auf ihr Mobilgerät erhalten. Über die darauf installierte App können sie sofort Verfügbarkeit und Teilnahmestatus – persönlich oder remote – zurückmelden. Der Krisenmanager hat so auf einen Blick Klarheit über den Status seines Teams und kann unverzüglich damit starten, Teammitgliedern Aufgaben anhand im Krisenmanual festgelegter Listen zuzuweisen.

**PERMANENTE KRISENSITZUNG.** Über „mayday“ werden diese Aufgaben rückbestätigt, selbstverständlich können darüber auch Kommentare und bereits vorhandene ergänzende Informationen geteilt werden. „Ist es erforderlich, dass sich ein Experte für eine genaue Lagebeurteilung vor Ort begeben muss“, erklärt Schiffl anhand des fiktiven Beispiels eines Energieversorgers, bei dem es etwa zu Problemen bei einem Speicherkraftwerk fernab der Firmenzentrale gekommen ist, „kann er Bilder davon ebenfalls sofort über das System automatisch mit dem gesamten Krisenstab teilen und bleibt seinerseits auch über alle anderen Entwicklungen laufend informiert und eingebunden.“

Damit tagt ein Krisenstab praktisch in Permanenz in digitaler Form und kann unverzüglich auf alle Entwicklungen



**IN ZEITEN VON CORONA UND HOMEOFFICE** müssen gerade auch Krisenteams in der Lage sein, ortsunabhängig zu agieren sowie jederzeit digital und integriert zu kommunizieren.

reagieren. „Es ist wie eine laufende Krisensitzung“, bestätigt Schiffl. Zudem behält der verantwortliche Leiter durch die übersichtliche Formatierung und die Checklisten jederzeit den aktuellen Stand im Blick. Zeitraubende Koordinationschleifen und Updates des gesamten Stabs fallen weg, Leiter und Teammitglieder können sich voll auf ihre Aufgaben konzentrieren. Die Protokollierung aller Schritte des Krisenstabes erfolgt über das System automatisiert und wird – was auch in Hinblick auf mögliche juristische Folgen einer Krise bedeutsam werden kann – umfassend dokumentiert.

„Im Vergleich zu analogen Systemen wird der Wirkungsgrad massiv erhöht“, erklärt Schiffl und betont auch den Zeitfaktor: „Wie viele Praxisbeispiele zeigen, zählen im Krisenfall manches Mal wenige Stunden, wenn nicht gar Minuten.“ Verbreiten sich etwa bei einem Stör- oder Schadensfall falsche Gerüchte über Social Media oder Onlineforen, weil ein Unternehmen erst interne Prozesse auf die Reihe kriegen muss, ehe es öffentlich reagiert, sind häufig nachhaltige Image- und Reputationsschäden die Folge solcher Versäumnisse in frühen Krisenphasen. Als versierter Krisenkommunikator hat Schiffl daher alle notwendigen Maßnahmen der Krisenkommunikation vollwertig in das Gesamtpaket integriert.

Das Package setzt somit einen neuen Standard in diesem Metier und deckt ein umfassendes Leistungsspektrum ab:

→ Als digitales Krisenhandbuch führt das System Schritt für Schritt und systematisch durch die Krise. Vorhandene Krisenhandbücher können in „mayday“ implementiert werden, sofern sie Krisenszenarien, Rollen und Aufgaben des Krisenteams bereits definieren.

→ Meetings des Krisenteams können sofort einberufen werden. Die automatische

Protokollfunktion erfasst Telefonate, Einträge, Audio- und Videodateien und bietet somit eine umfassende Protokollierung für den gesamten Ablauf des Krisenfalls.

→ Neben den intern definierten Mitgliedern des Krisenteams stehen auch Schiffl und seine Experten für Risiko- und Krisenkommunikation im Krisenfall praktisch per Knopfdruck zur Unterstützung zur Verfügung.

→ Es ermöglicht die Kommunikation innerhalb des Krisenstabs ortsungebunden und mobil in Echtzeit und erleichtert so zielgerichtetes und schnelles Agieren.

→ Das speziell auf ein Unternehmen und seine Branche zugeschnittene integrierte Krisenhandbuch unterstützt auch die strategische Aufgabenverteilung innerhalb des Krisenteams.

→ Vom Cockpit des Systems aus kann der verantwortliche Krisenmanager die Kommunikation steuern und ist stets auf dem letzten Informationsstand, um Maßnahmen zu adaptieren.

„Die Komplexität von Krisensituationen wird weiter steigen“, ist Experte Schiffl überzeugt. Umso notwendiger seien daher Lösungen wie „mayday“, die Krisenmanager organisatorisch und administrativ entlasten, und dazu beitragen, Krisen in effizienter Teamarbeit gemeinsam zu lösen. **IT**

#### KRISENMANAGEMENTTOOL

### MAYDAY

→ Die App und das Cockpit integrieren alle Inhalte eines Krisenhandbuches in digitaler Form sowie viele weitere Funktionen, um die interne Kommunikation, Abstimmung und Steuerung eines Krisenteams zu optimieren.

Info: [mayday.clavis.at](http://mayday.clavis.at)