

Risikomanagement, Notfall- und Krisenmanagement

1 Anlass

Risiko ist untrennbar mit jeder Geschäftstätigkeit verbunden. Der Begriff Risiko beinhaltet dabei sowohl Chancen, welches es zu nutzen gilt, als auch Gefahren, welche vermieden oder zumindest vermindert werden sollten. In einer immer komplexeren, vernetzteren und sich immer schneller verändernden Welt ist ein wirkungsvolles Risikomanagement deshalb ein Schlüsselfaktor für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Trifft ein aussergewöhnliches Ereignis trotzdem ein, so ist zur Bewältigung ein wirkungsvolles Notfall- und Krisenmanagement notwendig. Zwischen-, Notfälle oder gar Katastrophen können eine Organisation jederzeit treffen. Es geht dabei darum angemessen und strukturiert auf solche Vorfälle zu reagieren. Ziel ist es, Leben und Sachwerte zu schützen respektive zu retten, Opfer zu betreuen, Medien zu begleiten sowie die Organisation möglichst schnell wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu bringen.

Es gilt deshalb im Rahmen der Vorsorge sich Gedanken zur Geschäftsfortführung (Business Continuity Management) in Notlagen zu machen. Aufgrund von möglichen Schadenszenarien werden Varianten zur Fortführung der Schlüsselprozesse ausgearbeitet und getestet.



Abbildung 1: Zusammenhänge und Übersicht

2 Angebot

2.1 Risikomanagement

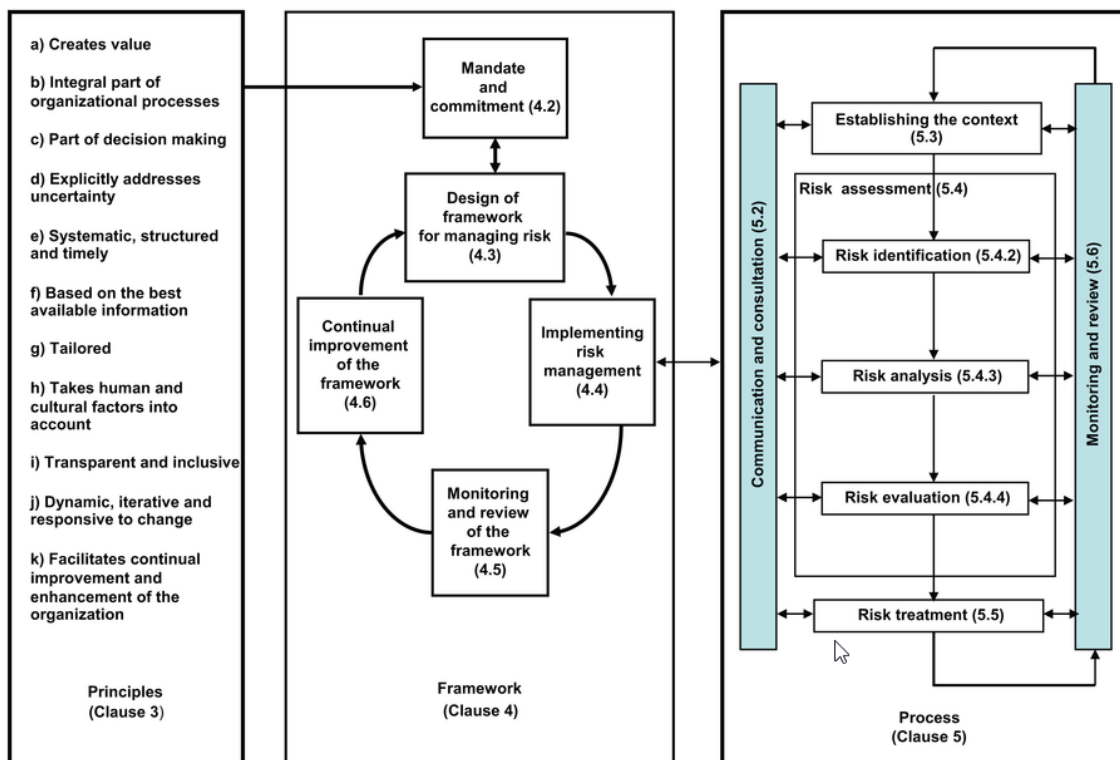
Risikomanagement bedeutet, sich als Organisation bewusst mit seinen Chancen und Gefahren auseinander zu setzen. Es gilt abzuwägen, für welche Chancen man welche Gefahren in Kauf nimmt. Dazu bedarf es einer Risikopolitik, welche die Absichten, Prinzipien, Ziele, Schwerpunkte und Haltung festlegt. Basierend darauf wird der Risikomanagement-Prozess aufgebaut. Er umfasst:

- Risikobeurteilung
- Risikobewältigung
- Risikoüberprüfung
- Risikokommunikation.

Dieser Prozess ist dynamisch und muss in die Entscheid Prozesse der Organisation eingebunden sein. Da Risiken immer mit viel Unsicherheiten behaftet sind, geht es dabei nicht um einen rein technischen Prozess, sondern der Einbezug des Wissens und der Erfahrung der relevanten Personen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Ein wirkungsvolles Risikomanagement bedeutet somit präventiv auf mögliche Gefahren zu reagieren und Chancen nicht zu verpassen.

ISO 31000:2018 – Übersicht über den Standard



Quelle: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-1:v1:en>

2.2 Notfall und Krisenmanagement

Auch mit der besten Vorsorge können Organisationen jederzeit von Zwischenfällen, Notfällen oder gar Katastrophen getroffen werden. Um dafür gut gerüstet zu sein, empfiehlt es sich, gut Strukturen und Prozesse für die Bewältigung zu legen. Nur so kann in möglichst kurzer Zeit wieder der Betrieb aufgenommen werden. Dazu benötigt man:

- Eine klare, angemessene und entscheidungskräftige Notfall- und Krisenorganisation
- Einfache Führungsprozesse
- Eine Führungsinfrastruktur, welche auch in Krisensituationen funktioniert und die Führungskräfte unterstützt
- Ein Care Konzept, wie betroffene Menschen betreut werden können.

2.3 Not-, Krisenfälle trainieren

Die besten Konzepte bringen nichts, wenn sie nicht getestet und trainiert sind. Zur Vorsorge gehört deshalb auch die Durchführung von Trainings mit realistischen Szenarien. Auf diese Weise kann geprüft werden, ob die Strukturen tauglich sind, die Abläufe stimmen und die Infrastrukturen genügen.

2.4 Krisenkommunikation

Je nach Grösse und Bedeutung der Organisation sind in Not- und Krisenfällen die Medien rasch zur Stelle. Ein ungeschickter Umgang mit ihnen kann schnell zu Reputationsschäden Ihrer Organisation führen. Es lohnt sich deshalb, auf die Betreuung vorbereitet zu sein und festzulegen, wer kommuniziert und wie der Informationsfluss sichergestellt wird. Auch in der Krisenkommunikation ist es wichtig, diese vorgängig zu trainieren respektive mediengewohnte Sprecher zur Verfügung zu haben.

2.5 Geschäftsfortführung (Business Continuity Management)

Damit die Organisation möglichst während, aber zumindest sehr rasch nach einem Not- oder Krisenfall den Betrieb aufrechterhalten respektive wiederaufnehmen kann, müssen vorgängig Überlegungen zu folgenden Fragen gemacht werden:

- Welches sind unsere geschäftskritischen Personen, Prozesse, Ressourcen und Infrastrukturen
- Wie lange können wir uns deren Ausfall leisten, bevor es geschäftskritisch oder gar existenzbedrohend wird?
- Was können wir vorsorgen, damit die Auswirkungen in einem verkraftbaren Rahmen bleiben?

Basierend auf den Antworten können in einem verhältnismässigen Umfange vorsorgliche Massnahmen getroffen werden. Dazu gehören Arbeiten wie Notfallpläne erstellen, Ausweichmöglichkeiten festlegen oder Versicherungen abschliessen. Dies alles immer unter Berücksichtigung des Kosten- / Nutzenverhältnisses.

Weitere Informationen: Georges Dumont (georges.dumont@seecon.ch)