

## Die digitale Evolution des Krisenmanagements

*Die Flut an digitalen Daten kann in Zukunft nicht mehr mit Bleistift und Papier bewältigt werden - Eine digitale Welt braucht auch digitales Krisenmanagement – Die immer grösser werdende Informationsflut muss systembasiert gesteuert und verarbeitet werden*

**Unsere Gesellschaft und die Technik haben sich in den vergangenen zwei Jahrzehnten gewaltig verändert. Neue Technologien und Digitalisierung greifen in alle Bereiche unserer Gesellschaft und Wirtschaft ein. Dieser Wandel begleitet auch das moderne Krisenmanagement. Doch wie sieht das Krisenmanagement der Zukunft aus und mit was für Herausforderungen sieht sich der künftige Krisenmanager konfrontiert? Die Experten der Firma Verismo setzen sich seit Jahren mit diesem Thema auseinander, diskutieren regelmässig mit Praktikern und haben einen Blick in die Zukunft geworfen. Von Roger Huber**

«Die Zukunft des Krisenmanagements ist digital, das wird aber niemanden überraschen», erklärt Dr. Klaus Bockslaff, einer der beiden Geschäftsführer der Zürcher Firma IB Götsch AG, Anbieter von **DEMiOS 3**, die aktuell wohl fortschrittlichste Krisenmanagement-Software auf dem Markt. Um für die künftigen Herausforderungen perfekt aufgestellt zu sein, hat sich deshalb das Beratungsunternehmen Verismo GmbH aus Küsnacht 2018 mit dem IT-Unternehmen IB Götsch AG zusammengetan. Das hat seine Gründe.



Dr. Klaus Bockslaff

Um die Herausforderungen der Zukunft im Krisenmanagement einschätzen zu können, gilt es erst eine Lageeinschätzung zu erstellen. Wie sieht zum Beispiel der Wandel durch die Ausbreitung der Digitaltechnik aus? Konnektivität ist der wirkungsmächtigste Megatrend unserer Zeit. Das Prinzip der Vernetzung dominiert den gesellschaftlichen Wandel und eröffnet ein neues Kapitel in der Evolution der Gesellschaft. Digitale Kommunikationstechnologien verändern unser Leben grundlegend, programmieren unsere Gesellschaft neu und lassen neue Lebensstile und Verhaltensmuster entstehen.



Hilfsmittel der Zukunft? Virtual Reality-Lösungen

Um diesen fundamentalen Umbruch erfolgreich zu begleiten, brauchen Unternehmen neue Netzwerkkompetenzen und ein ganzheitlich-systemisches Verständnis des digitalen Wandels. Doch das bringt auch Chancen und Risiken mit sich, die noch vor einer Generation unvorstellbar waren und das Krisenmanagement stark vorantreiben wird.

### **Zusammenschluss ist eine strategische Notwendigkeit**

«Aus diesem Grund war auch der Zusammenschluss unserer beiden Unternehmen und Kernkompetenzen eine strategische Notwendigkeit», erklärt Partner Dr. Mathias Götsch im Gespräch. Denn die digitale Komponente im Krisenmanagement werde immer wichtiger. «Weltweit nehmen die Angriffe auf Unternehmen und Institutionen in Form von Sabotage, Datendiebstahl oder Spionage dramatisch zu». Unternehmen weltweit rücken seit Jahren in den Fokus von Cyberkriminellen.

Identitäts- und Datendiebstahl stehen bei den Anhängern der Computerkriminalität besonders hoch im Kurs Diese Entwicklung hat sich in der Corona-Krise



Dr. Mathias Götsch

durch das Home-Office verschärft. «Die Hacker werden immer fähiger, da sie gezielt methodisch ausgearbeitete Angriffe ausführen, gegen die viele Unternehmen nicht konsequent und schnell genug vorgehen können. Zusätzlich ordnen viele Unternehmen dieser Gefahr nicht die oberste Priorität zu», erklärt Mathias Götsch. «Zumal Unternehmens-IT immer häufiger durch cloud-basierte Systeme ersetzt werden, was neue Herausforderungen ergibt».

Ein besonderes Augenmerk gilt in der Lagebeurteilung die ansteigende Nutzung von mobilen Endgeräten im privaten wie im beruflichen Umfeld. Unternehmen müssen sich, u.a. auch durch die COVID-Krise, an neue Arbeits- und Kommunikationsverhalten anpassen, indem sie ihren Arbeitnehmern neue Technologien anbieten, wie zum Beispiel Kollaborationssoftware wie MS Teams/Office365. Daraus folgt, dass die Informationssicherheit weiter an Bedeutung gewinnt.

Im Austausch mit Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz hat Peter Markovitz, Senior Consultant und Product Manager DEMiOS, in seinen Referaten folgende Beobachtungen aus dem Umfeld der vergangenen 12 Monate präsentiert:

#### Entwicklungen:

- Die Corona-Krise hat die Digitalisierung um 5 Jahre nach vorne getrieben
- Die Akzeptanz von Cloud-Services hat zugenommen, weil deren Sicherheit gestiegen und Verletzbarkeit gesunken ist
- Die Vernetzung von Lösungen und deren skalierbare Verfügbarkeit durchdringt alle Bereiche
- IT-Abteilungen werden ihre Rolle als Innovator und Treiber digitaler Themen erweitern müssen
- Die besonders wichtigen und schützenswerten Güter in einem Unternehmen sind Daten
- Unter «One Security» wird Unternehmenssicherheit und die IT-Abteilung verschmelzen

#### Neue Basisanforderungen und Ablösung von Tools

«Mit diesen Entwicklungen kommen wir zu einer ersten Einschätzung», erklärt Klaus Bockslaff. «Das Krisenmanagement der Zukunft muss neben dem methodi-

schon Vorgehen in einer Krise auch Kompetenzen in digitaler Kommunikation, digitalem Krisenmanagement, Datenschutz, Cyber Security sowie Krisenkommunikation über «alte» Medien und Social Media aufweisen; das sind Basisanforderungen von heute und werden es ganz sicher auch von morgen sein.»

Eine zukunftsfähige Krisenmanagement-Anwendung muss gemäss Götsch, einem Unternehmen ermöglichen, über Schnittstellen, vorhandene Lösungen wie Alarmierungstools, Ereignismeldesysteme, Kollaborationstools oder Programme wie Office365 mit der Krisenmanagement-Anwendung zu vernetzen und kostengünstig in die bestehende IT-Systemlandschaft zu integrieren.



Peter Markovitz

In seinen Referaten zeigten Peter Markovitz und Klaus Bockslaff den Teilnehmern der regelmässigen Verismo-Webinare auf, mit welchen möglichen Techniken und Möglichkeiten sie in Zukunft rechnen können. Ein Video von Microsoft zeigte dabei sogar eine mögliche virtuelle Stabsarbeit auf, die in Zukunft bei Krisen eingesetzt werden kann. Einer der Clous, der Einsatz von Virtual-Reality-Brillen. Die Diskussion mit den Krisenmanagern aus Unternehmen zeigte dabei ebenfalls auf, dass die bereits auf dem Markt erhältliche Krisenmanagement- und Kollaborationssoftware wie zum Beispiel Teams von Microsoft, die bestehenden, auf «alten» Methoden aufbauenden Alarmierungstools ablösen werde.

Das Gespräch mit dem Verismo-Gründer betrachtet auch die Vernetzung der Zukunft. «Krisen eröffnen immer zwei Möglichkeiten», erklärt er. «Krisen können zu einer Regression führen, also zu einem Rückfall in weniger komplexe Systeme oder führen zu einer Integration der Teilsysteme». Das Team Bockslaff und Götsch kommt dabei zum Schluss: «Unsere Zukunft hängt von der Interaktivität unserer Teilsysteme ab. Die Corona-Krise hat an diesen Schnittstellen zu neuen Erfahrungen geführt, die unsere Zukunft verändern und verbessern werden».

#### Und was bedeutet das für das Krisenmanagement?

Peter Markovitz erklärt: «Eine moderne Krisenmanagement-Anwendung unterstützt heute den Krisenstab in

seiner Arbeit, setzt also bei diesen typischen Schwachpunkten des klassischen Krisenmanagement-Prozesses an, strukturiert Aufträge und deren Controlling, vereinfacht die Protokollierung und die Informationsweitergabe. Zudem hilft sie, die Interaktion zwischen den Mitgliedern eines oder mehrerer Stäbe zu ermöglichen und allen ein Gesamtbild der Lage in Echtzeit zu liefern.»

Er weist drauf hin, dass die grosse Menge an Daten, die heute in einem Fall den Krisenstab erreicht, gemanagt und eingeordnet werden muss. «Da ist man in einem Krisenstab, der noch auf Papier oder mit Excel-Listen arbeitet, schnell überfordert und läuft Gefahr, die Übersicht zu verlieren». Bockslaff ergänzt: «Auch in Zukunft gilt es, in kritischen Zeiten, bei einem Hackerangriff, staatsanwaltschaftliche Durchsuchung, Grossbrand oder Erpressung schnell, transparent und koordiniert zu reagieren, und dabei nichts zu vergessen.»



DEMiOS im Verbund der Systeme

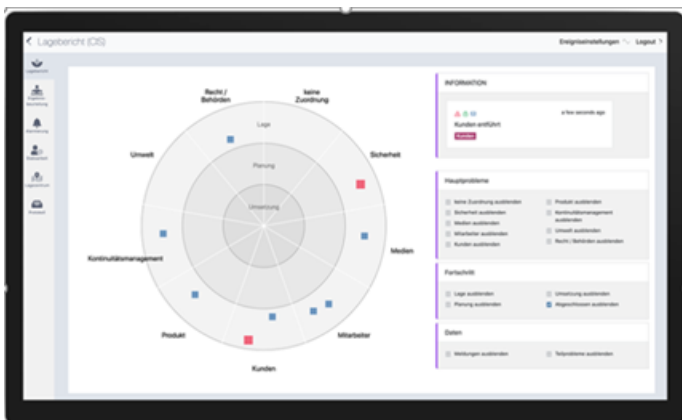
### Krisenmanagement erfindet sich immer wieder neu

Peter Markovitz ergänzt: «Krisenmanagement hat sich immer wieder neu erfunden. In der jüngeren Vergangenheit haben wohl die fundamentalsten Veränderungen in Bezug auf Krisenkommunikation und Krisenmanagement stattgefunden. Denn nicht nur staatliche und institutionelle Sorgfaltspflichten wurden gefestigt, zunehmend auch die von wirtschaftlichen Akteuren».

Keine technische Entwicklung habe dabei so vergleichbare Möglichkeiten für Krisenmanagement und Krisenkommunikation eröffnet, kommt er zum Schluss. «Zum einen konnten neue Kommunikationswege entwickelt werden, zum anderen wurde erstmals eine flächendeckende und mehrdimensionale strategische Krisenkoordination sichergestellt.» Dazu komme noch die verbesserte und immer stärker ausgebaute digitale Infrastruktur. «Sie erleichtern Krisenmanagement und Krisenkommunikation ungemein».

Am Schluss des Gesprächs kommt Klaus Bockslaff nochmals auf das Kerngeschäft Krisenmanagement zurück. «Unsere Software unterstützt unsere bewährte, praxiserprobte und erfolgreiche Methodik. Aber auch in Zukunft gilt es im Vorfeld einer Krise klare Prozesse und Zuständigkeiten festzulegen».

Mit der Krisenmanagement-Software DEMiOS 3 sei zudem sichergestellt, dass die Verarbeitung von Wissen, vor und in einer Krise, nicht verlorengehe, sondern Wirkung entfalten könne. «Eine von Anfang an klare Strategie, verbunden mit nachvollziehbaren Massnahmen sowie deren unmissverständlicher Kommunikation ist der Schlüssel für ein erfolgreiches Krisenmanagement», sagt Bockslaff.



Crisis Information System

Gemäss den Verismo-Experten wird das digitale Krisenmanagement in Zukunft den Ablauf einer Krise besser optimieren und wird dabei den Informationsaustausch beschleunigen, der zwischen den an der Krisenbewältigung beteiligten Einheiten wie Krisenstab, Lagezentrum, Krisenkommunikation, Notfallorganisation, Aktions- und Service-Team oder Task-Force-Einheiten besteht. «So kann die Führung in ausserordentlichen, zeitkritischen Lagen effizient und die Krisenbewältigung proaktiv erfolgen». Für Mathias Götsch ist klar, dass die weitere Digitalisierung für Unternehmen grosse Chancen und Herausforderungen bringt. «Nur wer beide Seiten kennt, im Umgang mit der neuen Umwelt vertraut ist, frühzeitig auf digitale Risiken reagiert und mit digitaler Krisenkommunikation und Krisenmanagement umgehen kann, wird seine Zukunftsfähigkeit auch langfristig sichern».