

Übergang vom Krisenbetrieb

Online-Seminar, 03. Juni 2020

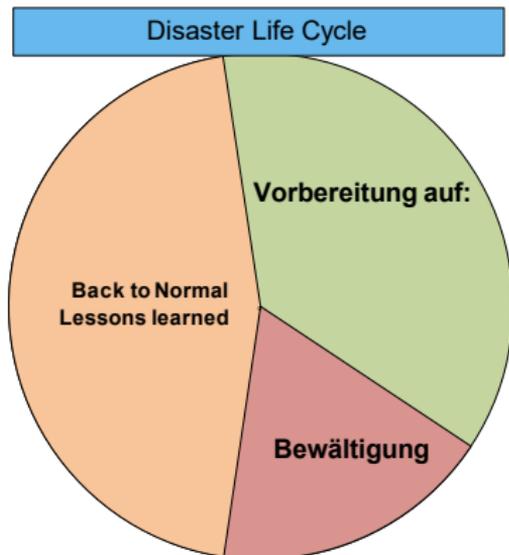
Wolfgang Czerni

INFRAPROTECT® Gesellschaft für Risikoanalyse, Notfall- und Krisenmanagement GmbH

- ❖ Disaster Life Cycle Eskalation und Deeskalation
- ❖ Anforderungen an die Unternehmensgruppen
- ❖ LI & LL-Prozess
- ❖ To be prepared

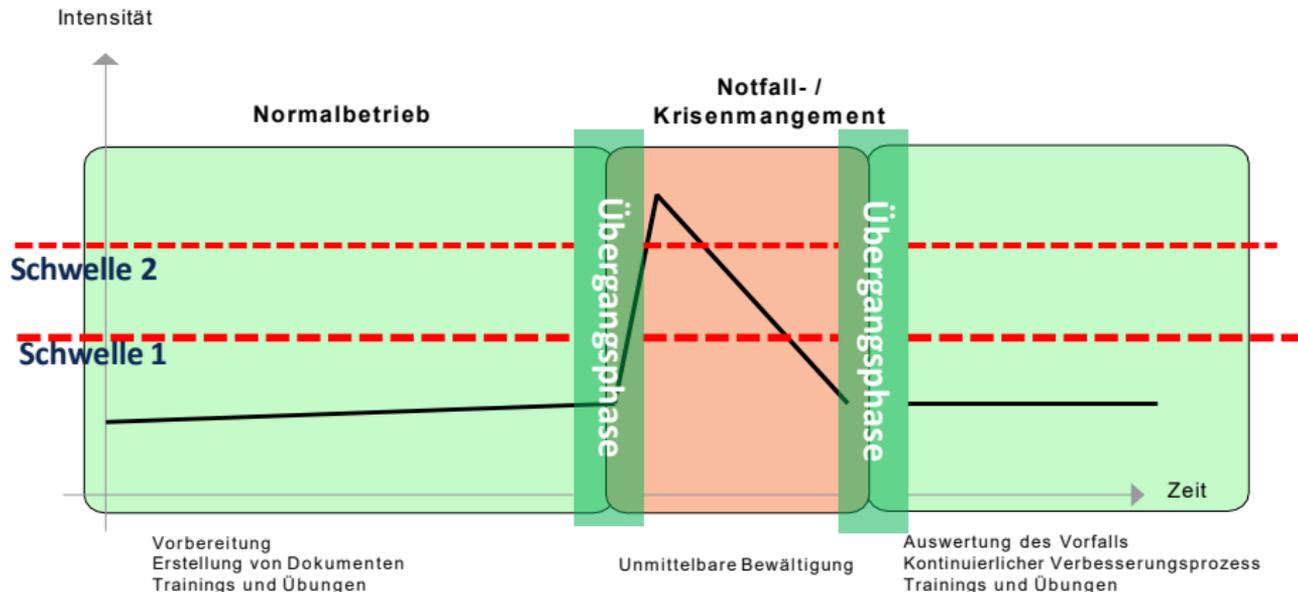
Pandemieverlauf - Phasenbildung

- ❖ Beobachtungsphase
- ❖ Akutphase
 - 30% Ausfall
 - 50% Ausfall
 - 75% Ausfall
- ❖ Exitphase
- ❖ Nachbereitungsphase
- ❖ Regelbetrieb/Normalbetrieb



Eskalationsübergänge / -wechsel

Unternehmen X



Ereignisbewältigungsstrategien

Gruppe I: ad hoc Task-Force ca. 45%

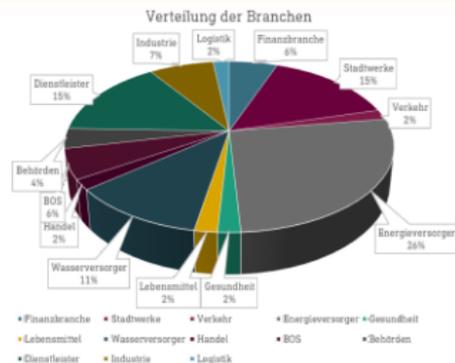
- Administrativ-Organisatorisch

Gruppe II: ausgerufene Krise mit Krisenstab ca. 35%

- Operative Führung

Gruppe III: Adaptierter Regelbetrieb Stabsmechanismen ca. 20%

- Werkzeuge der operativen Führung / Stabsarbeit



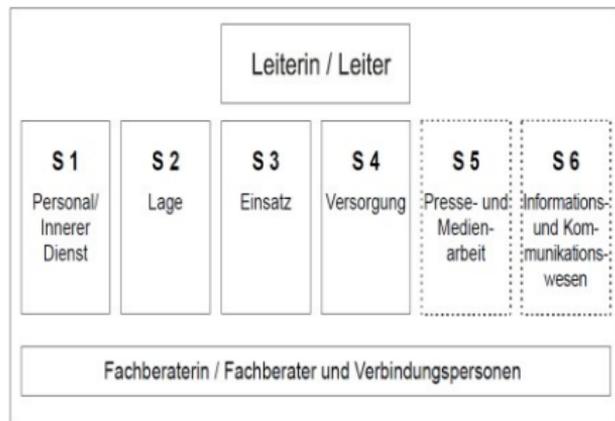
Unternehmensgruppen:

Gruppe II und Gruppe III

Politisch-strategische Führung

Operative Führung

Taktische Führung



Kriterien für die Rückführung

- ❖ **Politische Vorgaben**
 - Eigentümerstruktur
 - Fremddruck / Fremdvergleich
- ❖ **Wirtschaftliche Aspekte**
 - Ziele – Finanzpläne
 - Baustellen/Erneuerungen
- ❖ **Arbeitsrechtliche Aspekte**
 - Home-Office
- ❖ **Regelungen in anderen Ländern**

Politisch-strategische Führung

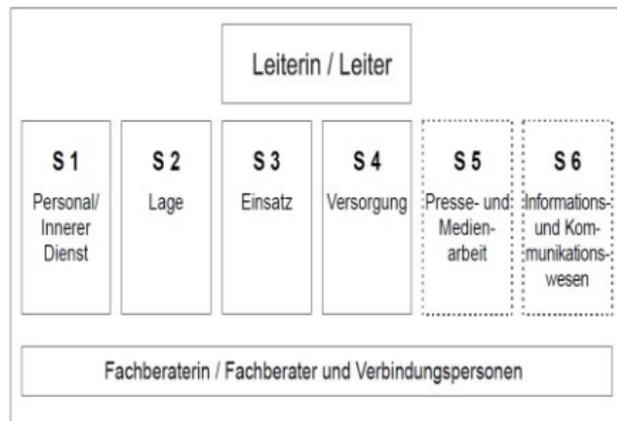
Operative Führung

Taktische Führung

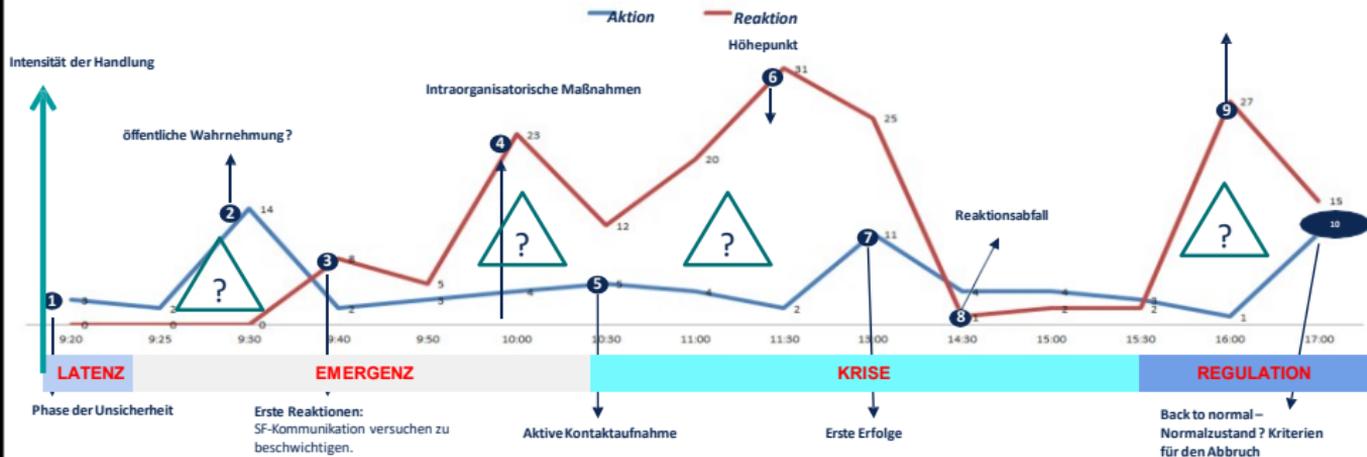
Kriterien für die Rückführung operative Ebene

- ❖ Wegfall der Gefahr / Monitoring => $R < 1$?
- ❖ Wirksame Bewältigungsmaßnahmen
- ❖ Personalsachzwänge
- ❖ Betriebliche Sicht
 - Teameinteilung
 - Dispatching
 - Kontakterlaubnis
 - Rufbereitschaften / Präsenzen / Arbeitsbereitschaft
- ❖ Inventarisierung – Beschaffung Rückführung
(Masken mit Ablaufdatum wurden entsorgt!)
- ❖ Informations- und Kommunikationssicht
 - Daten auf lokalen privaten Rechner?
 - Vernichtung / Entsorgung?
- ❖ Kommunikation

Zukunftsplanung !



Kommunikation in den Regelbetrieb



LATENZ

EMERGENZ

KRISE

REGULATION

Zielgruppen mit Informationsbedürfnissen

❖ Intern

- Mitarbeiter/innen
- Angehörige

❖ Extern

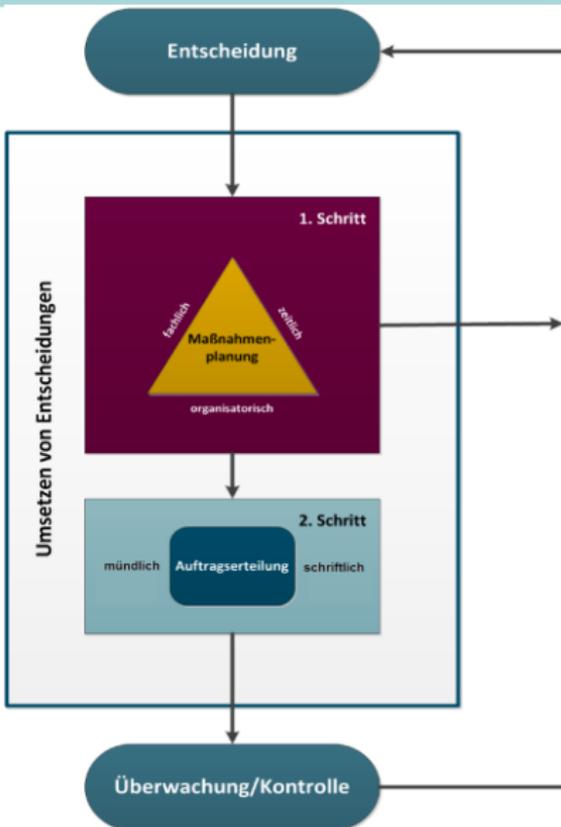
- Kunden
- Öffentlichkeit
- Medien
- Verbände
- Politik

❖ Beteiligte

- Länder, Kreise
- BOS – Behörden- und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben

- ❖ **Vorbereitungsplan!** T O P R L
- ❖ **Ziele?** Zielvorgaben (K-Z-R)
- ❖ **Kompetenzen** in der Übergangsphase? Organigramm?
- ❖ **Informationsmanagement**
 - Monitoring von R?
 - Monitoring von technische Herausforderungen!!!
 - WC-Planung bei Wiederinbetriebnahmen durch Stillstand!
- ❖ Arbeiten an der **Fehlerkultur** Krise / Chance HRO!

Planungsschritte / Rahmenbedingungen



Plan der Durchführung nach den verschiedenen Sichten Blackout / Cyberattacke:

- Fachlich - Medienbezogen
- Organisatorisch
- Zeitlich

Hinweis: 3-4 Wochen

1. Zusammenfassung der Ausgangssituation
2. Zielsetzung wer, wo, wann? mit dem Ziel.....
3. Trennung: Planung / Durchführung – Detaillierung entlang Organigramm / Stabsstruktur
4. Supportfunktionen unterstützen den Prozess – wie?
5. Kommunikationsgeflecht – Rückmeldungen via?

1. LAGE

- a) Gefahren-/Schadenslage
- b) eigene Lage (Zielsetzung der LKM basierend auf der Einweisung in die Lage)
- c) allgemeine Lage (Wetter, Verkehr, Grundversorgung etc.)
- d) Unterstützung (durch andere), Abgaben (an andere)

2. ENTSCHLUSS / ZIELSETZUNG

Wir machen was, wann und wo, um folgende Zielsetzung zu erreichen!
(Zielsetzung im Aufgabengebiet)

3. DURCHFÜHRUNG

- a) Aufbauorganisation (aus der Maßnahmenplanung)
- b) Ablauforganisation (aus der Maßnahmenplanung)
- c) Einzelaufträge / Spezialaufgaben
- d) gemeinsame Aufträge und koordinierende Maßnahmen (Zeitvorgaben, Sicherheitsmaßnahmen, Angelegenheiten der Öffentlichkeitsarbeit etc.)

4. EINSATZUNTERSTÜTZUNG

Regelung aller personellen, materiellen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung des Einsatzerfolges wie beispielsweise

- > Versorgung
- > ganzheitliche Betreuung (medizinisch, notfallpsychologisch)
- > Ablösung
- > Transportbedarf
- > Finanz-, Versicherungs- und Rechtsangelegenheiten

5. FÜHRUNGSUNTERSTÜTZUNG

- a) Verbindungen (Festnetz, Mobilnetz, Funk, Fax, EDV-Systeme, Melder)
- b) Einsatzleitung Katastrophenschutzbehörde
- c) Krisenstab / Leitung Notfallmanagement / Einsatzleitung vor Ort (Standort, Erreichbarkeit)
Zeitvergleich! Gibt es Fragen?

Best-Practice-Check nach der Pandemie

Infoblock – Vorankündigung

- alle Führungskräfte
- alle Mitarbeiter
- Partnerfirmen/Personaldienstleister
- Kunden / Lieferanten
- von Behörden / Verbänden / externen Dritten

Kooperationen

- Ggfs Kurzfristverträge kündigen / Kleingedrucktes!
- Externes Personal „deaktivieren“

Verlaufsdarstellung

- Verlauf anhand Meilensteinplan den Mitarbeitern darstellen
- Rolle der Mitarbeiter würdigen

Best-Practice-Check- nach der Pandemie

Schadensbilanz ziehen

- Wirtschaftliche / Reputative Schäden
- Ziele anpassen

Ausblick und Unterstützung

- Angehörige von verstorbenen Mitarbeitern unterstützen
- Erkrankte Mitarbeiter ggfs mit Folgeschäden unterstützen
- Mitarbeiter bei Erkrankung von Angehörigen im In- und Ausland unterstützen
- Künftige medizinische Maßnahmen darstellen / ankündigen / anbieten (betriebliche Impfungen ggfs. auch für Angehörige mitorganisieren)

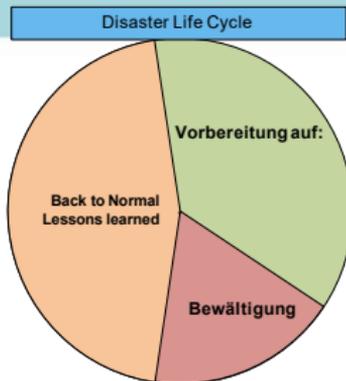
Pandemieplan optimieren

- LI & LL Prozess
- Best-Practice

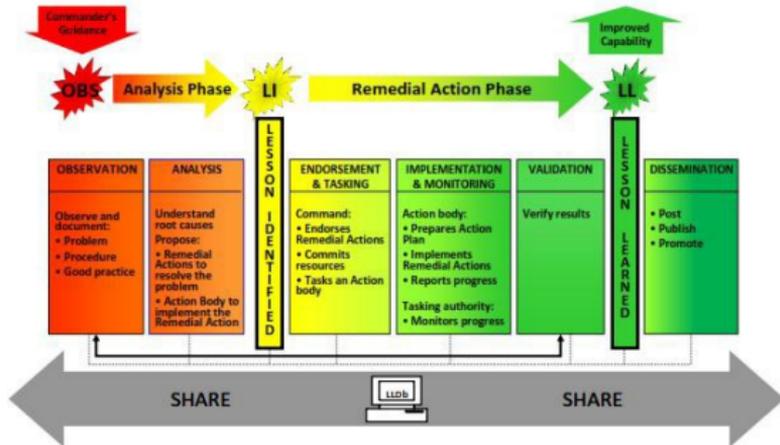
Kompiliere – Einsatztagebuch

- Lückenlose Doku nach den Sachgebieten
- Involvierte Personen – Unterschriften!
- Entscheidungen, die aus Unsicherheit heraus getroffen wurden, besonderen Aufmerksamkeit schenken (Schwach.....mit Begründung)
- Meilensteine herausarbeiten, Wege dorthin
- Revisionssicher ablegen
- OL nachweislich zur Kenntnis bringen
- Beteiligte Dritte mit einbeziehen

LI&LL Prozess initiieren



Lessons Identified & Learned Prozess



SWOT entlang der Eskalation
und nach TOP RL



Frage ? Wie viele Blindspots identifiziert

Arbeitshypothese: Risiken, die die Versorgungssicherheit betreffen **0?**

**Bauchgefühl -
wie viele Risiken unterbewertet?
Neue?**



		Risiken				
		5	4	3	2	1
Entstehenshäufigkeit	häufig	6 10 20	40		25	21 31 30
	öfter	14 22	7 32 71		40	9 10
	gelegentlich	4 10 16 50 70	3 6 8 47 51 60	21 24 43 48 52 67 72 73	17 20 53 56 64	11 12 20 22 23 24 80 88 89
	selten		31 32	1 13 16 50	50 53	20 45 50 57
	ausnahmsweise	37 46		2 24	10	10 27 30
		5	4	3	2	1
		katastrophal	sehr hoch	hoch	mittel	gering
		Schwere der Auswirkungen				

❖ Technische Aspekte

- Risikotransfer zur Telekommunikationsbranchen / Blackout
- IKT-Herausforderungen / Zeitbedarf / Lizenzbedarf / Skalierung

❖ Organisatorische Aspekte

- Schnittstellenmanagement / Verwaltungsstäbe / Führungsstäben
- Positionierung der eigenen Interessen
- Schutzmechanismen / Kantinen
- Early Warning / WHO / ECDC / RKI / Beobachtung / Monitoring

❖ Reputation (Zielgruppen)

❖ Legal

Lessons identified & Lessons learned - Personal

LATENZ

EMERGENZ

KRISE

REGULATION

- ❖ Krisen beschäftigen immer äußerst stark unser Unbewusstsein, das immerhin mehr als 90% des Gehirns umfasst
 - Tue Gutes und Rede darüber!

- ❖ Angst um den Arbeitsplatz / Kurzarbeit
 - Umgangs- und Beziehungskultur definieren Verbundenheit / Motivation sehr!

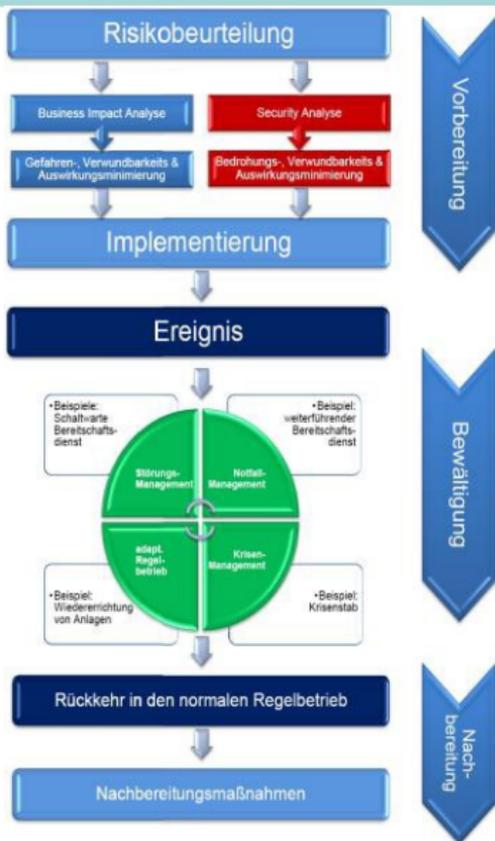
- ❖ Belastung im Home-Office **„zu Hause ist der Ort des Nichtarbeitens, der Familie und der Erholung“**
 - Organisation von regulären Meetings

- ❖ Belastung an der Arbeitsstelle mit Kundenkontakt
 - physisch / psychologisch

- ❖ Mangelnde Würdigung von außerordentlichem Einsatz der MitarbeiterInnen
 - Anerkennung innerhalb/außerhalb der Linienorganisation

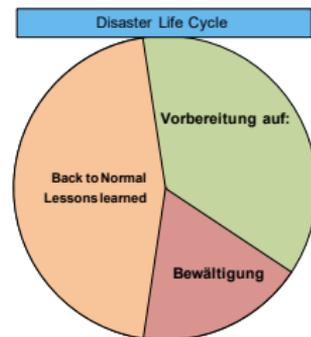
- **Disaster Life Cycle Eskalation und Deeskalation**
- **Anforderungen an die Unternehmensgruppen**
- **LI & LL-Prozess**
- **To be prepared**

Zusammenfassung



Pandemieverlauf - Phasenbildung

- ❖ Beobachtungsphase
- ❖ Akutphase
 - 30% Ausfall
 - 50% Ausfall
 - 75% Ausfall
- ❖ Exitphase
- ❖ Nachbereitungsphase
- ❖ Regelbetrieb/Normalbetrieb



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Wolfgang Czerni, Geschäftsführer

INFRAPROTECT® Gesellschaft für Risikoanalyse, Notfall- und Krisenmanagement GmbH
Neulinggasse 29/1/9 | 1030 Wien | Austria
T: +43 (1) 974 17 06
M: +43 (0) 650/5136700

w.czerni@infraprotect.com
www.infraprotect.com
stay connected: [LinkedIn](#) | [Newsletter](#)