

## Consulting – Krisenmanagement

Auch ein Thema des Consulting: Unerwartete Ereignisse, etwa das Hochwasser in Dresden 2013.

Konferenz irgendwo in Dresden, Frühsommer 2013. Während der an jedem Donnerstag stattfindenden morgendlichen Führungskräftekonferenz des (fiktiven) Turbinenherstellers Metrolight in Dresden betritt atemlos die neue Chefsekretärin den Raum. Unwillig wird sie von allen betrachtet, doch sie sagt nur trocken: „Das Lager am Elbufer ist in Gefahr, überflutet zu werden.“ Es herrscht gespannte Stille.

Die Metrolight hat kein Krisenmanagement, es fehlt an Adressen, an Erfahrung und an einer Routine, in solchen Situationen schnell zu handeln.

Eric Heide Dresden weiß um die Bedeutung eines Krisenmanagements. „Nicht erst seit dem letzten Hochwasser 2002 empfiehlt es sich, ein Krisenmanagement für besondere Fälle zu entwickeln und vorzuhalten. Gerade in Notzeiten sind Kontaktadressen, kurze Wege, Zugriff auf Bankkonten oder organisierte Notdienste nicht so einfach zu installieren. Das muss schon im Vorfeld geschehen.“

Der Dresdner Unternehmensberater zählt eine Reihe von Notlagen auf. So kann es sich um eine eingestürzte Brücke, Hochwasser, eine Pandemie oder einfach nur Hitze-Blowups auf der Zubringerautobahn handeln, und schon sind viele Unternehmen nicht mehr handlungsfähig. Personal ist nicht vorhanden, denn die Beschäftigten haben den nachvollziehbaren Wunsch, in Krisen bei den Familien zu sein. Wer könnte ihnen das übelnehmen?

Wie kann gehandelt werden?

Eric Heide Dresden empfiehlt, eine Struktur anzulegen. So sind Rufbereitschaften verlässlicher als die sogenannte Zufallsbereitschaft, bei welcher man Glück hat, wenn die Beschäftigten ans Telefon gehen. Denn die Rufbereitschaft, die allerdings etwa 4 Tage vorher angekündigt sein sollte, ist eine Verpflichtung für die Beschäftigten.

„Sicher kostet ein solches Szenario Geld“, so Eric Heide Dresden. Schließlich will die Rufbereitschaft bezahlt werden. Doch ohne solche Absicherung ist möglicherweise kein Beschäftigter verfügbar. „Und wenn dann Waren zu Schaden kommen, wird es richtig teuer“, so Eric Heide Dresden.

Eric Heide rät, ein Szenario wie folgt abzusichern.

1. Es ist eine Liste der Beschäftigten mit jeweils aktuellen Rufnummern und E-Mailadressen zu erstellen. Es sollte eine Meldekette vereinbart werden.
2. Eine Kontaktliste mit Hilfsadresse muss angelegt und ständig aktualisiert werden. Hier sind nicht nur Feuerwehr, Polizei oder nationaler Katastrophenschutz, sondern auch Versicherung, Anwalt oder Steuerberater zu integrieren. Ebenfalls hilfreich: Ansprechpartner bei der Arbeitsagentur und bei diversen Leiharbeitsfirmen, die notfalls Personal besorgen können, das kurzfristig einsetzbar ist, um ggf. das Lager zu räumen.
3. Die Beschäftigten müssen über die Maßnahme informiert werden, etwa durch firmeninternen Newsletter.

Für Rückfragen steht Eric Heide Dresden gerne zur Verfügung.