

„Effiziente Kommunikation in der Krise ist wie eine Schwimmweste in Seenot“

Christian Götz, Vorstand und Mitgründer der F24 AG, im KÖTTER Report-Interview

Was passiert bei Ihnen im Unternehmen, wenn es „brennt“? Sei es im tatsächlichen Brandfall oder im übertragenen Sinn bei unterschiedlichen Not- oder Krisensituationen: Produktionsausfall, Cyberangriff, Naturkatastrophe, Kommunikationskrise etc. Diese Beispiele verdeutlichen, auf welche unterschiedlichen Szenarien Unternehmen heute gefasst sein müssen. Wir haben mit Christian Götz, Mitgründer der F24 AG und Vorstand für Vertrieb, Marketing und HR, über Herausforderungen im Krisenmanagement und die F24 Software-as-a-Service-Lösung namens FACT24 gesprochen.

Herr Götz, FACT24 unterstützt Unternehmen und Organisationen in Krisensituationen. Was bedeutet das konkret?

Christian Götz: Krisen sind vielfältig und die Ausprägungen können sehr unterschiedlich sein. Essenziell ist jedoch in allen Situationen eine schnelle und effiziente Kommunikation sicherzustellen, um möglichst ohne Verzögerung Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Und genau hier setzt FACT24 an: mit effizienter und zuverlässiger Kommunikation dazu beizutragen, Not- und Krisensituationen jeder Art zu meistern.

Das erklärt Ihren Slogan: „Krisen können wir nicht verhindern, aber wir helfen, sie zu meistern.“ Aber ist es nicht besser, wenn Krisen erst gar nicht entstehen?

Götz: Der Gedanke ist natürlich richtig. Aber die Realität ist leider eine andere: Risiken, also die potenziellen Ursachen für Not- und Krisenfälle, entwickeln sich gerade im Zeitalter der digitalen Transformation mit großer Dynamik. Das Allianz Risk Barometer¹ zeigt beispielsweise, dass Cyberfälle (Rang 2) und Neue Technologien (Rang 7) mittlerweile fester Bestandteil im Ranking der wichtigsten globalen Geschäftsrisiken sind. Zudem kommen jährlich neue Risiken hinzu, z. B. Klimawandel (2018) bzw. Fachkräftemangel (2019), auf die es sich vorbereiten gilt, um im Fall der Fälle schnell, sicher und vor allem gezielt agieren und kommunizieren zu können.

Welchen Einfluss kann die Kommunikation in Krisensituationen tatsächlich haben?

Götz: In der Krise zählt jede Sekunde und es geht darum, so schnell wie möglich Gegenmaßnahmen einzuleiten. Effiziente Kommunikation in der Krise ist für Unternehmen wie eine Schwimmweste für jemanden in Seenot: Ohne ausreichende Ausrüstung ist man damit beschäftigt, sich über Wasser zu halten. Dadurch können die Kapazitäten nicht dafür verwendet werden, den Folgen entgegenzuwirken, und die Wahrscheinlichkeit von Schäden



Christian Götz steuert mit der F24 AG den führenden Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Alarmierung und Krisenmanagement sowie für sensible und kritische Kommunikation in Europa.

steigt. Das sind je nach konkreter Situation Schäden im finanziellen Sinn, im Hinblick auf die Reputation oder im schlimmsten Fall Lebensgefahr für Menschen.

Eine gute „Ausrüstung“ löst Krisen natürlich nicht von selbst, aber befähigt Unternehmen, handlungsfähig zu bleiben und Not- und Krisenfälle zu meistern. Hier ist die Vorbereitung ein weiterer wichtiger Faktor: Nur wer regelmäßig trainiert, ist für den Ernstfall gerüstet und kann Prozesse und Maßnahmen verbessern. Im Idealfall kann eine reibungslose und effiziente Alarmierung dazu beitragen, dass ein Notfall oder Incident erst gar nicht zur Krise wird. In manchen Fällen kann FACT24 also durchaus helfen, Krisen zu verhindern.

Wie sieht die Unterstützung von FACT24 in der Praxis ganz konkret aus?

Götz: Unternehmen und Organisationen profitieren in drei Bereichen: Das ist zum einen die Alarmierung bzw. die Umsetzung der Alarmpläne. Unabhängig davon, wer genau erreicht werden muss – sei es der

Krisenstab, Fachpersonal, alle Mitarbeiter, das Management oder externe Stellen –, mit FACT24 ist das auf Knopfdruck möglich. Vollständig redundante und hochverfügbare Systeme sorgen dafür, dass sich unsere Kunden immer auf FACT24 verlassen können.

Der zweite Bereich ist das Krisenmanagement und -monitoring: Teams koordinieren, Informationen aus relevanten Quellen einholen und austauschen, Entscheidungen treffen und alle Beteiligten auf dem aktuellen Stand zu halten, ist in Not- und Krisenfällen essenziell.

Und zu guter Letzt die Dokumentation: Ein Standardprozess im Kontext von Not- oder Krisensituation ist, nachweisen zu können, was wann passiert ist. Viele Unternehmen unterliegen der Dokumentationspflicht und auch wenn das nicht der Fall ist, gilt es, jede Krise genau zu untersuchen und die eigenen Prozesse – sofern erforderlich – anzupassen. Diese Dokumentation macht FACT24 komplett automatisiert – und

natürlich revisionssicher. FACT24 unterstützt unsere Kunden über den gesamten Lebenszyklus einer Krise hinweg.

F24 und KÖTTER Security haben 2018 eine Partnerschaft geschlossen. Wie kam es dazu?

Götz: Die Services von KÖTTER und F24 ergänzen sich ideal, denn in der Vorbereitung auf potenziell kritische Ereignisse müssen Unternehmen und Organisationen heute integriert agieren. Dazu gehören Dienstleistungen und Technologien für Sicherheit ebenso wie Lösungen für

professionelle Alarmierung und ganzheitliches Krisenmanagement.

Quelle 1: www.agcs.allianz.com

 www.f24.com

Nach 15 Sekunden wissen alle Bescheid

Wie die H&R Chemisch-Pharmazeutische Spezialitäten GmbH FACT24 für Alarmierung und Krisenmanagement einsetzt

Jeden Montag um 8:40 Uhr klingeln zeitgleich viele Telefone von H&R Mitarbeitern – denn FACT24 ruft an. Der Anruf signalisiert den wöchentlichen Probealarm der H&R Chemisch-Pharmazeutische Spezialitäten GmbH in Salzbergen und geht an diverse Mitglieder der Werkfeuerwehr. „Und das gilt das ganze Jahr, ohne Ausnahme – auch an Ostermontag oder Weihnachten und Silvester wie im letzten Jahr“, ergänzt Robin Casper, Leiter der Werkfeuerwehr von H&R am Standort in Salzbergen und Brandschutzbeauftragter für die H&R Chemisch-Pharmazeutische Spezialitäten GmbH.

Das Gefahrenpotenzial in der Raffinerie in Salzbergen ist aufgrund der Produkte, die dort verarbeitet werden, sehr hoch: Brände gehören ebenso zu den Szenarien, auf die das Unternehmen sich vorbereitet, wie eine Ausbreitung gasförmiger Stoffe, die sich auch auf Anwohner in der Umgebung auswirken kann. Entsprechend ist es entscheidend, im Ernstfall keine Zeit zu verlieren und präzise Informationen zu erhalten und verbreiten zu können. Deshalb trainiert H&R den Ernstfall sowohl in den wöchentlichen Probealarmierungen als auch in regelmäßigen Übungen für den gesamten Standort. Dafür nutzt das Unternehmen bereits seit 2005 die Alarmierungs- und Krisenmanagementlösung FACT24. FACT24 ist an die flächendeckende Brandmeldeanlage auf dem Gelände in Salzbergen angeschlossen. Löst ein Brandmelder aus, wird über FACT24 automatisiert ein vorab definierter Alarm gestartet. Insgesamt sind dafür rund 75 automatisierte Alarme im System hinterlegt.

„Durch die Anbindung an unsere Brandmeldeanlage wissen unsere Feuerwehrleute nach 15 Sekunden Bescheid, dass es ein Ereignis gibt. So schnell ist keine Leitstelle“, erklärt Robin Casper den Einsatz der Alarmierungs- und Krisenmanagement-Lösung. „Heute wissen die Einsatzkräfte dank der Konfiguration in FACT24 genau, wo auf unserem fast einen Quadratkilometer großen Gelände der Zwischenfall geschehen



Eine Alarmierung im Ernstfall kommt bei H&R etwa 20-mal im Jahr vor. Rund 60 Probealarme stellen sicher, dass H&R dafür bestens gerüstet ist.

ist – denn es ist entscheidend, ob der Alarm aus der Müllverbrennungsanlage, dem Labor, einer Prozessanlage oder dem Lager kommt. Manuell würde das viel zu lange dauern.“

Sollte eine Brandmeldeanlage einmal nicht anschlagen und der automatisierte Alarm bleibt infolgedessen aus, so kann der diensthabende Pförtner jederzeit die unterschiedlichen FACT24 Alarme manuell auf Knopfdruck auslösen. Ein doppelter Boden, der zeigt, wie konsequent H&R ein schnelles Eingreifen im Ernstfall sicherstellt. Neben den automatisierten Alarmen kann H&R jederzeit auch die Störfallvorsorge und Alarmierung weiterer Kräfte, darunter auch externe Einsatzkräfte, über FACT24 gewährleisten. Insgesamt sind derzeit über 250 Personen in FACT24 hinterlegt.

H&R hat den Einsatz von FACT24 über die Alarmierung hinaus immer weiter ausgebaut: Die Führungsebene von H&R erhält im Ereignisfall detaillierte Informationen über den FACT24 Business Messenger TrustCase. „Wir wollen sicherstellen, dass die Entscheider informiert sind, auch wenn sie nicht unmittelbar Teil der Alarmierung sind. Und das ist per TrustCase zeitgemäß, sicher und einfach umsetzbar“, so Robin Casper weiter. Darüber hinaus setzt der „Stab für außergewöhnliche

Ereignisse“ bei H&R das FACT24 Krisenmanagement-Dashboard ein und dokumentiert im Ernstfall automatisiert und revisionssicher. „Wir haben in den letzten Jahren gemerkt, dass das System sich immer weiterentwickelt, und auch, dass unser Feedback Gehör findet. Das ist für uns sehr wertvoll“, so Robin Casper in seinem Fazit über die bislang gut 13 Jahre andauernde Zusammenarbeit mit F24.



H&R Chemisch-Pharmazeutische Spezialitäten GmbH gehört zur H&R Gruppe. Die H&R Gruppe in Deutschland bildet mit ihren Schwesterunternehmen ein weltweites Netzwerk mit Raffinerien und Spezialproduktanlagen, um den Bedarf der Kunden an Weißöl, Wachsemulsionen, Paraffinwachsen, Weichmachern und vielen anderen Produkten zu decken.

 www.hur.com