

Success Story | Klenk & Hoursch AG

Online Crisis Management für sichere und effiziente Krisenkommunikation mit Brainloop



SICHERE ZUSAMMENARBEIT FÜR KRISENTEAMS

Um für den Ernstfall gewappnet zu sein, setzt die partnergeführte Agentur für methodische Unternehmenskommunikation Klenk & Hoursch auf vorausschauendes Issue Management, die präventive Erarbeitung von Strategien und Handlungsanweisungen zur Krisenbewältigung sowie auf Trainings und Schulungen mit den Krisenteams im Unternehmen. Die Implementierung einer sicheren Online Crisis Management Plattform spielt hierbei häufig eine wichtige Rolle. Daher empfiehlt Klenk & Hoursch seinen Kunden bereits seit 2011 die intuitive Lösung von Brainloop für die Krisenkommunikation. Die Online Crisis Management Plattform stellt sicher, dass sämtliche Dokumente – die in der Regel strengvertraulich sind – jederzeit in der aktuellsten Version vorliegen und vor unerlaubtem Zugriff innerhalb

und außerhalb des Unternehmens geschützt sind. Die webbasierte Lösung von Brainloop lässt die Mitglieder der Krisenteams nahtlos interagieren und bietet ihnen ein hochsicheres gemeinsames Ablagesystem, auf das alle Beteiligten rund um die Uhr und unabhängig von der vorhandenen IT-Struktur im Unternehmen zugreifen können – Kollaboration und differenzierte Rollen- und Rechtevergabe inklusive. Dabei stehen stets für eine konsistente Kommunikation die aktuellen und final freigegebenen Informationen zur Verfügung. Ein entscheidender Vorteil im akuten Krisenfall, wenn der Druck auf die Krisenteams steigt und schnelle, konsistente und angemessene Reaktion gefragt ist. Die Online Crisis Management Plattform hilft dabei, dass die Verantwortlichen stets Herr der Lage bleiben.

AUS FÜR DAS KRISENHANDBUCH IN PAPIERFORM

Tobias Müller hat ein neues Mandat übernommen. Interessiert blättert der Leiter des Beratungsbereiches Crisis & Issues bei der Klenk & Hoursch AG im Krisenhandbuch eines Nahrungsmittelherstellers, das ihm sein Kunde vorlegt. Das

Unternehmen ist in die Kritik geraten, weil ein Produkt aus dem Hause von zahlreichen Verbrauchern reklamiert wurde. Möglicherweise steht ein umfangreicher Produktrückruf an, die Produktion ist vorerst gestoppt.

Alle Informationen zu Ansprechpartnern, Prozessen und Abläufen im Krisenfall wurden im Unternehmen über Jahre hinweg in einem physischen Krisenordner auf 150 Seiten dokumentiert. Inzwischen sind diese Informationen teilweise veraltet und damit fehlerhaft. Erst nach zeitintensiver und umständlicher Suche endet Müller die relevanten Informationen zu den zuständigen Abteilungen und Personen im Konzern, Verantwortlichkeiten und Prozessanweisungen. Handschriftliche

Notizen in den Dokumenten zeugen von Änderungswünschen, die nicht eingearbeitet wurden. Daher bestehen Zweifel bezüglich der Aktualität und Gültigkeit der Inhalte. Zugriff zum Schrank, in dem der Ordner beim Kunden aufbewahrt wird, hatten mehrere Personen. Insofern ist es auch um den Schutz der vertraulichen Informationen in diesem Handbuch, inklusive personenbezogener Daten, nicht gut bestellt.

EFFIZIENTES ONLINE CRISIS MANAGEMENT MIT BRAINLOOP

„Wir empfehlen unseren Kunden, die Strategien zur Krisenvermeidung und -bewältigung präventiv auszuarbeiten und von vornherein auf einer Online Crisis Management Plattform abzulegen“, erläutert Müller den Ansatz der Agentur. Die unübersichtliche Ablage der Dokumente in Papierform sowie der unverschlüsselte Versand von Word-Dateien mit sensiblen Inhalten per E-Mail sind nicht mehr zeitgemäß. Daher favorisiert Klenk & Hoursch die sichere, webbasierte Zusammenarbeit bereits seit vielen Jahren. Bereits seit 2004 war das Unternehmen, das laut Pfeffer PR-Agenturen Ranking zu den Top 10 im Bereich der Spezialisten für Krisenkommunikation zählt (Stand April 2013), mit einer eigenentwickelten onlinebasierten Krisenplattform am Markt. Angesichts drastisch gestiegener Anforderungen in den Bereichen IT-Sicherheit und Compliance prüfte Klenk & Hoursch Ende 2010 die Angebote der Lösungsanbieter für sichere Online-Zusammenarbeit. Bereits 2011 fiel die Wahl auf Brainloop.

Die webbasierte Plattform für die sichere Zusammenarbeit an vertraulichen Dokumenten punktet mit einem umfassenden Set von Sicherheitsfunktionalitäten verbunden mit anwenderfreundlichen Strukturen und individuell gestaltbaren Berechtigungskonzepten. Seither empfiehlt Klenk & Hoursch seinen Kunden den Einsatz der skalierbaren Lösung im Bereich Krisenkommunikation. Alle Materialien zur Krisenprävention und Krisenbewältigung werden auf der Software-as-a-Service Plattform von Brainloop eingestellt, bearbeitet und abgestimmt. Dazu zählen neben Templates für Pressemitteilungen, Question & Answer (Q&A)-Vorlagen, Briefe an Geschäfts-

partner und Mitarbeiter, vor allem auch Meldestrukturen, alle relevanten Kontakte sowie Handlungsanweisungen und ausgearbeitete Kommunikationsdokumente für die wichtigsten Bedrohungsszenarien, die nicht für jedermann einsehbar sein sollen. Die Informationen liegen durchgängig verschlüsselt auf der Plattform bereit und können nur von autorisierten Anwendern mittels Passwort und SMS-TAN eingesehen und – entsprechende Berechtigung vorausgesetzt – verändert werden. Beim Versand der Dokumente per E-Mail wird dem Empfänger nur ein Link zugestellt. Je nach Vertraulichkeitsstufe der Informationen muss er sich für den Zugriff autorisieren. Gehostet wird die Brainloop-Lösung in ISO-zertifizierten Rechenzentren in Deutschland. Dank der Betreiber-Abschirmung (Operator- und Administrator Shielding) können weder Brainloop-Mitarbeiter noch die Mitarbeiter des Rechenzentrums auf die Inhalte zugreifen. „Online-Plattformen sind für umfassende Krisenprävention und effektive Krisenkommunikation heute das Mittel der Wahl. Sie ermöglichen den Mitgliedern der Krisenteams nahtlos zu interagieren und bieten ihnen ein hochsicheres gemeinsames Ablagesystem, auf das rund um die Uhr und unabhängig von der vorhandenen IT-Struktur im Unternehmen zugegriffen werden kann“, weiß Tobias Müller. „Brainloop hat sich in der Praxis bewährt. Die Plattform bietet die wesentlichen Funktionalitäten die benötigt werden, ist intuitiv bedienbar und erleichtert somit die Arbeit gerade dann, wenn der Druck am größten und die Informationssicherheit am wichtigsten ist.“ Die Brainloop-Plattform ist bei mehreren Kunden von Klenk & Hoursch erfolgreich im Einsatz.

IM ERNSTFALL FLEXIBEL SEIN

Mit dem hohen Druck in Krisenzeiten angesichts von Massenentlassungen, Rückrufaktionen, Unfällen, Compliance Verstößen oder Datenschutzpannen sind die Krisenberater bei Klenk & Hoursch bestens vertraut. Im Fall einer Krise haben das punktgenaue Auffinden der Handlungsanweisungen und vorbereiteter Materialien sowie ein schnelles, strukturiertes

Vorgehen höchste Priorität. Es gilt, die richtigen Leute zu informieren, das präventiv geplante Vorgehen umzusetzen und größeren Schaden vom Unternehmen abzuwenden. Die zentrale Ablage und Abstimmung aller Informationen auf der Brainloop-Plattform unterstützt das Team bei der Erfüllung dieser Aufgaben und erlaubt schnelle Reaktionszeiten.

Im Ernstfall können Nutzerlizenzen von Brainloop jederzeit zugebucht und flexibel abgerechnet werden, so dass alle erforderlichen Experten aus den unterschiedlichen Abteilungen sowie externe Berater ad hoc Zugriff auf die Plattform und die für sie relevanten Dokumente erhalten können. Diese Arbeitsweise wird durch die Integration der Brainloop-Lösung in die Office-Oberfläche zusätzlich unterstützt. Sie erleichtert den Anwendern den Zugriff auf die Plattform, da man sich nicht

extra einloggen muss und Dokumente per Mausklick direkt aus Word oder Excel in der sicheren Umgebung speichern kann. Damit bleibt der Aufwand überschaubar. Müller betont außerdem, dass es gerade in der Krise hilfreich ist, den Kopf frei zu haben, um sich gänzlich auf die wichtigen strategischen Entscheidungen und deren rascher Umsetzung konzentrieren zu können. Eine Online-Plattform kann hier einen entscheidenden Beitrag leisten.

RECHTEGRUPPEN VERHINDERN MISSBRAUCH

Eine wichtige Rolle bei der Implementierung einer Online Crisis Management Plattform im Unternehmen spielt die Festlegung von Rechtegruppen und die entsprechende Zuordnung der Nutzer. So wird sichergestellt, dass alle Nutzer auf die für sie relevanten Dokumente zugreifen können, und nur auf diese. Die individuell vergebenen Berechtigungen regeln zudem die verschiedenen Zugriffsrechte: darf ein Dokument nur gelesen werden, oder auch bearbeitet? Darf es gedruckt oder weitergeleitet werden? Wer darf ein Dokument freigeben und für die Be-

arbeitung sperren? Zu diesem Zweck erstellt Klenk & Hoursch für seine Kunden individuell zugeschnittene Berechtigungskonzepte, die auf der Brainloop Plattform angelegt werden. Auf diese Weise wird der durchgängige Schutz vertraulicher Informationen garantiert und ein möglicher Missbrauch von vornherein ausgeschlossen. Alle Zugriffe und Aktivitäten auf der Plattform werden fortlaufend protokolliert. Damit wird der Anforderung nach Auditierfähigkeit automatisch Rechnung getragen.

KLENK & HOURSCH AG

Die Klenk & Hoursch AG mit Sitz in Frankfurt am Main ist Experte für methodische Unternehmenskommunikation und betreut zahlreiche Unternehmen aus DAX-30, Fortune-500 und dem Mittelstand im Bereich Krisenprävention und

-management. Das 32-köpfige Team wird von erfahrenen Beratern geleitet. Laut Pfeffers PR-Ranking zählt Klenk & Hoursch zu den Top 10 im Bereich der Spezialisten für Krisenkommunikation.