

# **Krisenmanagement bei Ciba Spezialitätenchemie**

**Thomas Gerlach**

**Leiter Globale Medienbeziehungen**

**Ciba Spezialitätenchemie**

**SIKOV Seminar, 2. November 2006, Delémont**



# Ciba Spezialitätenchemie

---

- Wir schaffen Effekte für eine bessere Lebensqualität
- Farbe, Leistung, Schutz, und Stärke



- Für Kunststoff, Papier, Autos, Bauwerke, Haushalts- und Körperpflegemittel und vieles mehr.
- 6,1 Milliarden CHF Umsatz, in über 120 Ländern
- 15'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit

# Inhalt

---

- **Globaler Ansatz**
- Lokale Ereignisdienstorganisation
- Organisation der Krisenkommunikation
- Lehren aus der Praxis

# Prävention vor Krisenmanagement

---

*Warnsignale*

*Issue, Risiko*

*Unfall, Krise*

**Risiko-  
analyse**

**Issues/Risiko-  
Management**

**Krisen-  
management**

**Produktion  
Transport  
Anwendung**

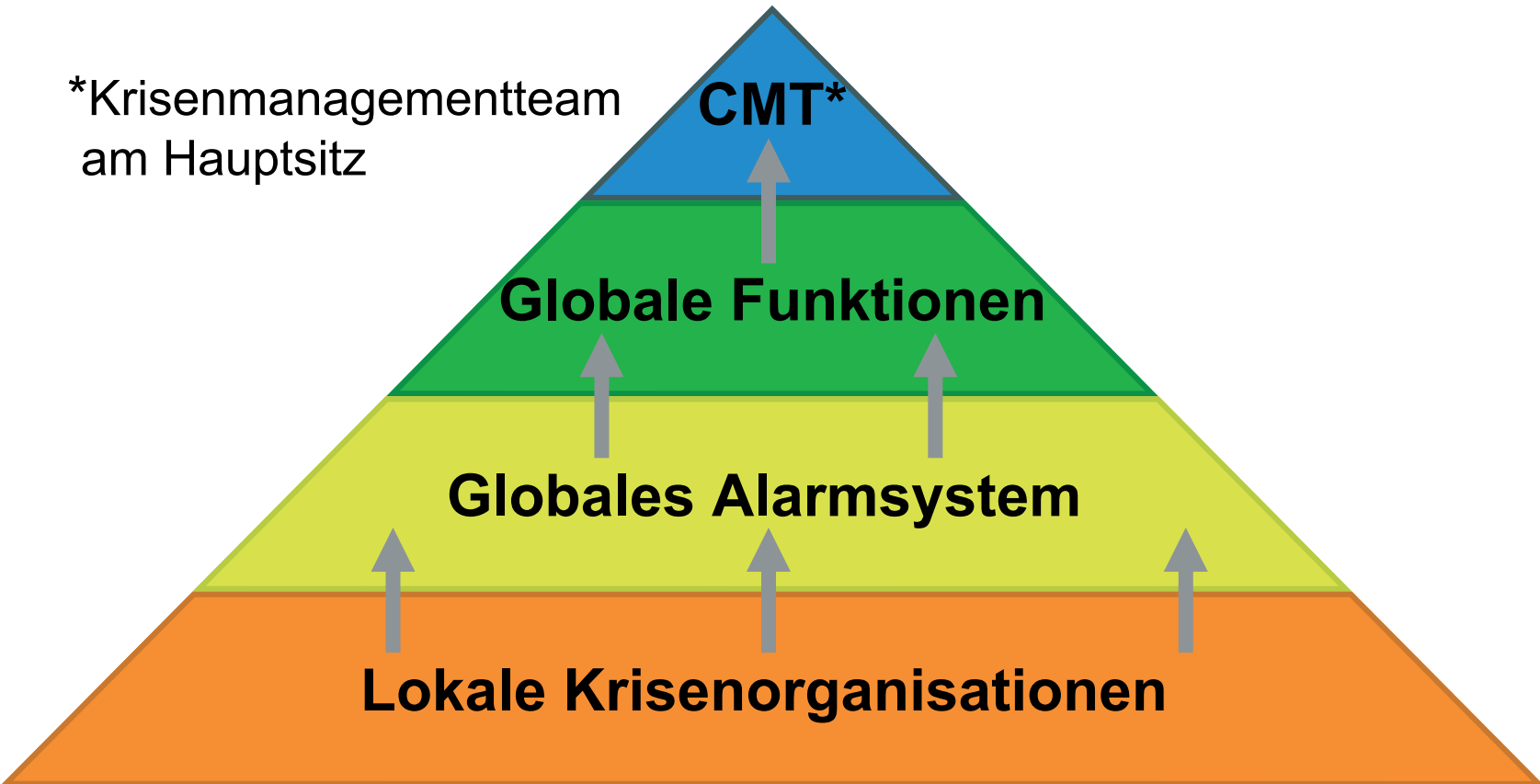
**Risikobegrenzung  
Verhaltensregeln  
Product Stewardship**

**Schadensbegrenzung  
Schadensbekämpfung  
Wiedergutmachung**

# Globales Krisenmanagement

---

\*Krisenmanagementteam  
am Hauptsitz



# Globales Alarmsystem

---

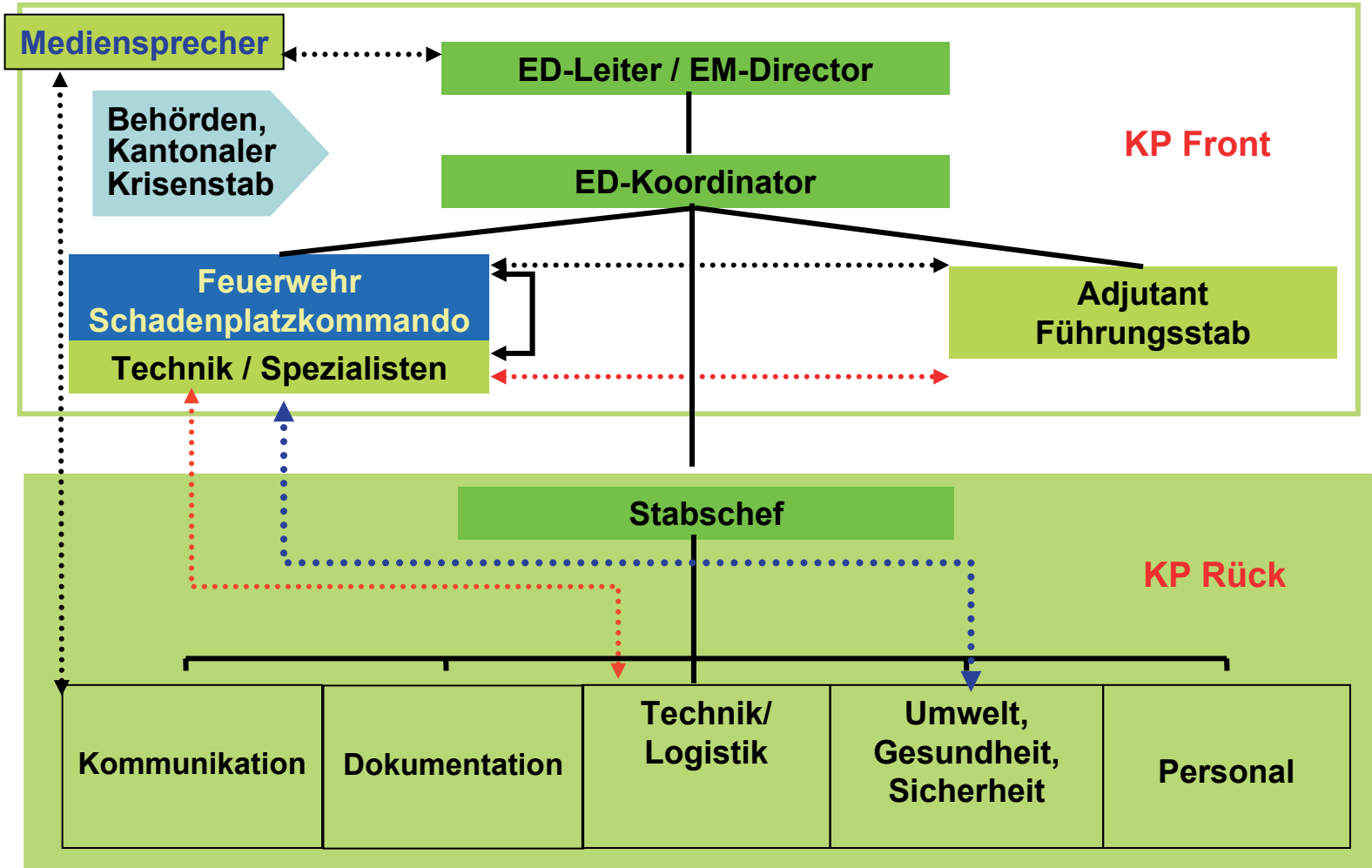
- Klar definierter Inhalt (Standardformular)
  - Was, wann, wo, wer, wie
  - Schadenausmass (Tote, Verletzte, Gefährdung von Mensch und Umwelt)
  - Getroffene Massnahmen
  - Nächste Schritte
  - Benötigte Unterstützung
- Gesicherte Weiterbearbeitung
  - Alarmzentrale – Experte auf Pikett
  - Information an Konzernleitung, Segment, Recht, Umwelt, Sicherheit, Kommunikation
  - Organisation der notwendigen Unterstützung nach Bedarf

# Inhalt

---

- Globaler Ansatz
- **Lokale Ereignisdienstorganisation**
- Organisation der Krisenkommunikation
- Lehren aus der Praxis

# Organisation Ereignisdienst



# Einsatzbereitschaft sicherstellen

---

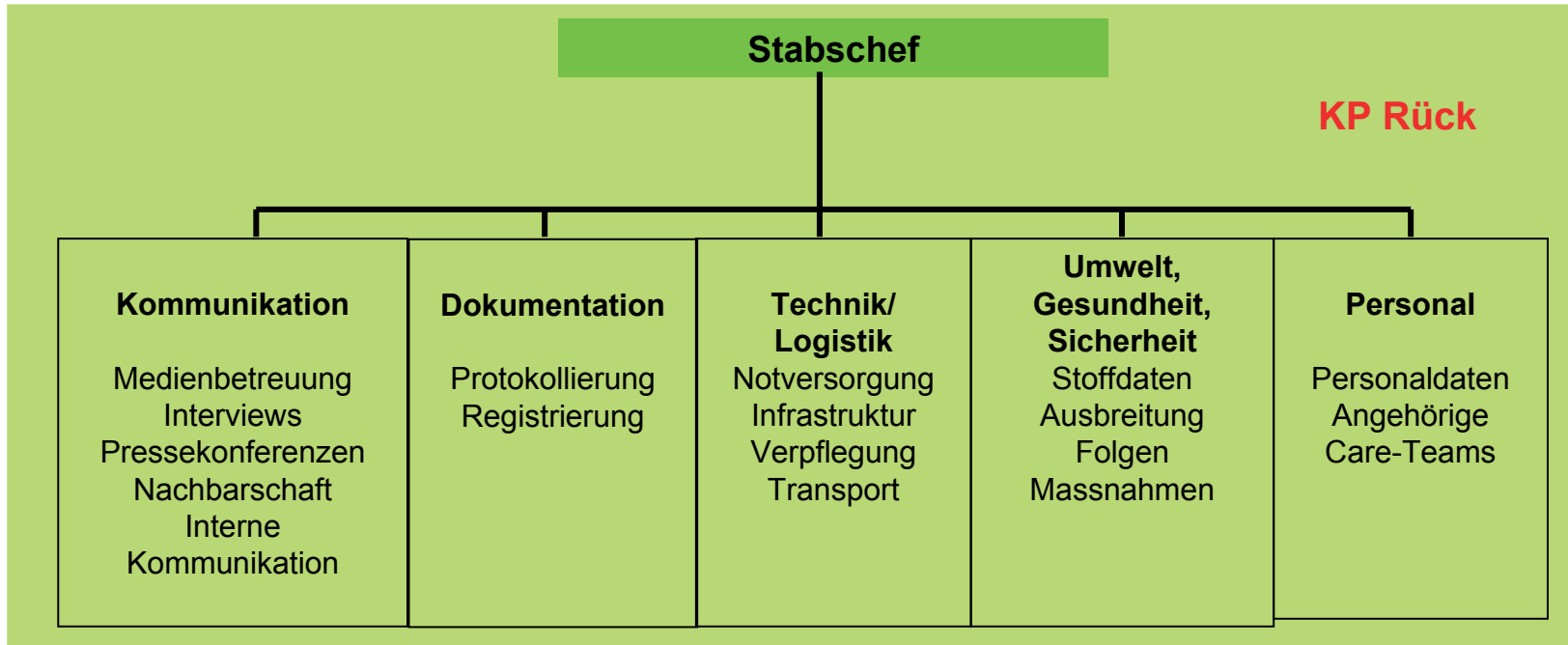
- Alle relevanten Funktionen eingebunden
- Mehrfachbesetzung aller Funktionen
  - Zusammenarbeit mit Kollegialfirmen
- Pikett für die wichtigsten Funktionen
  - Alarmierungssystem: Alarmzentrale – Pager/Natel
- Infrastruktur vor Ort: Datenbeschaffung, Kommunikation
- Klare Arbeitsteilung
- Klare Verantwortlichkeiten
- Klarer Führungsrhythmus

# Klare Arbeitsteilung

---

- ED-Leiter
  - Strategische Entscheidungen
  - Oberster Kontakt zu Behörden und Medien
- Koordinator
  - Führt Einsatz im Auftrag des Direktors im KP Front
- Stabschef
  - Koordiniert mit KP Front
  - Koordiniert die Module/Spezialisten im KP Rück

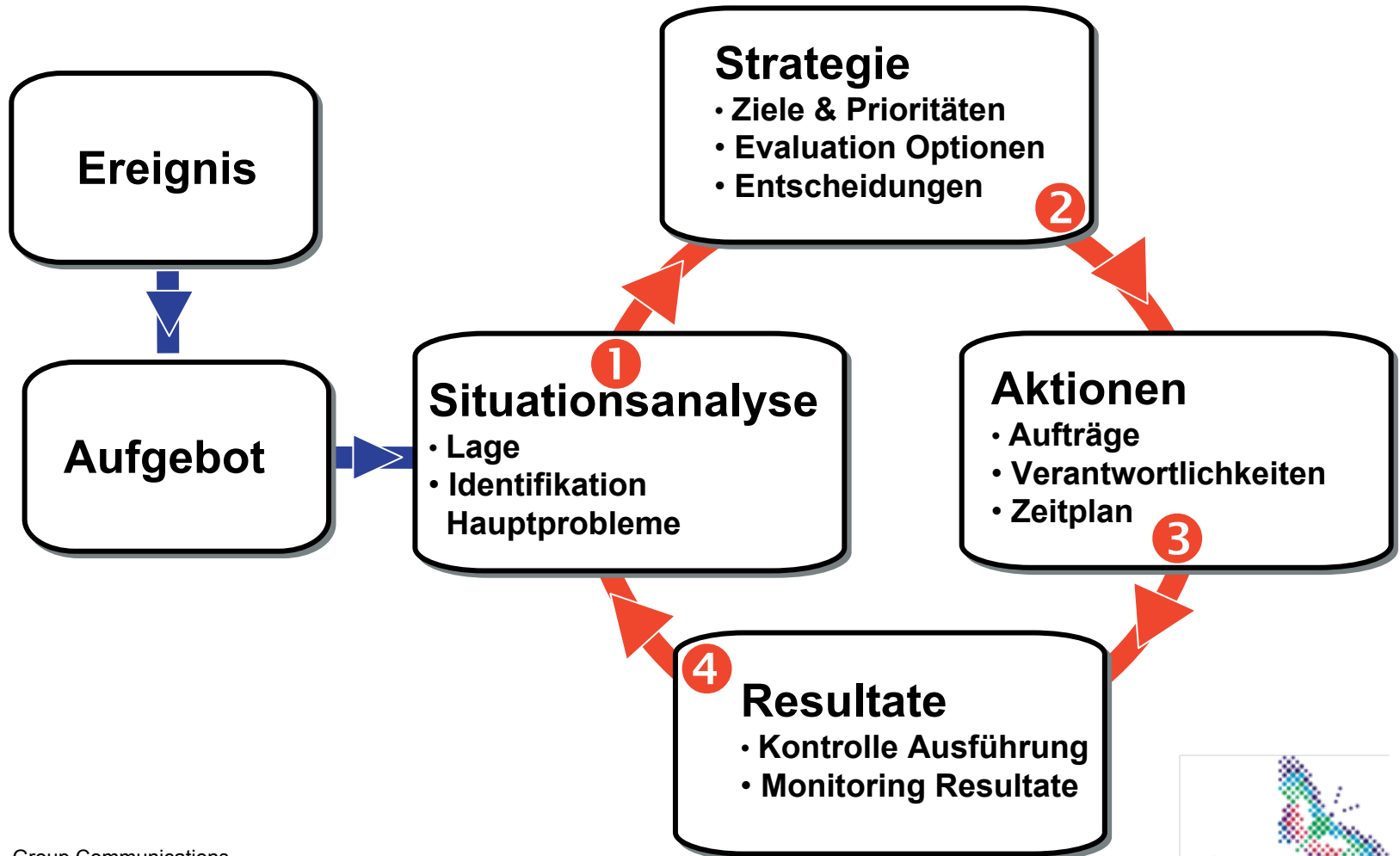
# Klare Verantwortlichkeiten



– Für jeden Bereich

- Aufgabenbeschreibung
- Checklisten

# Klarer Führungsrhythmus



# Inhalt

---

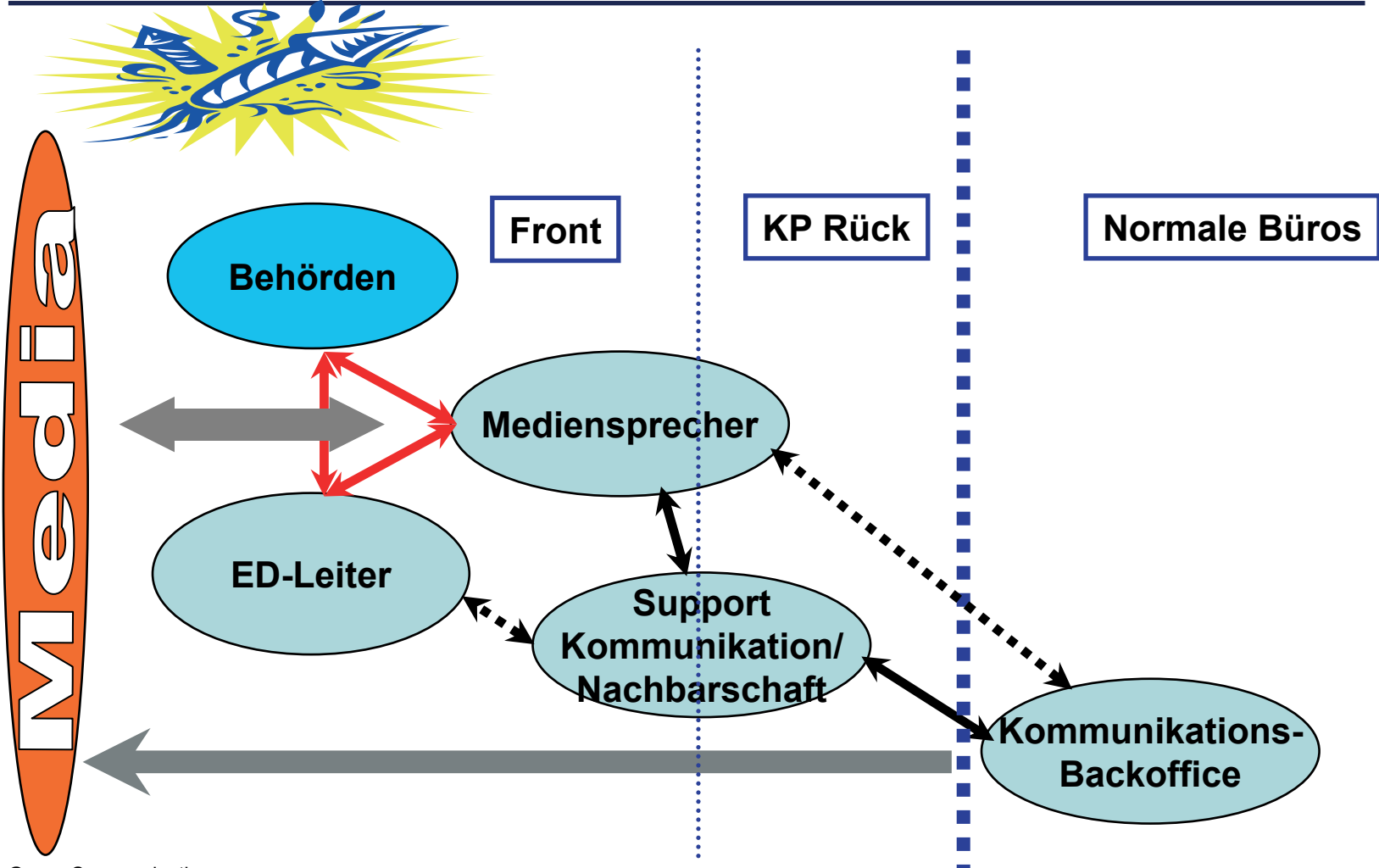
- Globaler Ansatz
- Lokale Ereignisdienstorganisation
- **Organisation der Krisenkommunikation**
- Lehren aus der Praxis

# Zwei Hauptaufgaben

---

- Handlungsfähigkeit zurückgewinnen
  - Aufbau Krisenorganisation
  - Kontakt zu externen Partnern (Behörden und Polizei)
  - Prioritäten definieren
- Vertrauenskrise und Imageverlust vermeiden
  - Informationsführung übernehmen
    - Betroffenheit
    - Verantwortungsbewusstsein
    - Handlungsfähigkeit
  - Informationsrhythmus aktiv gestalten
  - Dialog: zuhören

# Organisation Kommunikation



# Klare Aufgabenteilung/Verantwortung

---

## Mediensprecher

- Kommunikationsbedürfnisse identifizieren
- Coaching Ereignisdienstleiter
- Koordination mit Behörden
- Inhalt Medienmitteilung
- Information Medien vor Ort

## Backoffice

- Medienmitteilung verteilen
- Interne Information / Internationale Information, Übersetzungen
- Triage Medienanfragen
- E-Publishing Intranet, Internet

## Kommunikationssupport

- Mobilisierung Verstärkung
- Betreuung JournalistInnen
- Umsetzung & Verteilung Medienmitteilung
- Organisation Medienkonferenz

# Vorbereitungen

---

- Einfache Hilfsmittel
  - 1 Hauptcheckliste pro Funktion
  - Template 1. + 2. Medienmitteilung
  - Kontaktliste
  - Selektiv zusätzliche Hilfsmittel (Checklisten, Werkpläne)
  - Soweit als möglich normale Infrastruktur und Prozesse nutzen
- Umfassende Ausbildung
  - Einführung und Grundausbildung
  - Spezialübungen, Gesamtübungen
  - Gezieltes Medientraining mit Werkleitungsteams

# Inhalt

---

- Globaler Ansatz
- Lokale Ereignisdienstorganisation
- Organisation der Krisenkommunikation
- **Lehren aus der Praxis**



# Brand in Grenzach – Ablauf Medien

---

12.40	Feueralarm – Rauchwolke – Gestank - 2 Explosionen
13.00	Erste Medienmitteilung lokal
ca. 13.10	Erste Anrufe bei Pressestelle Basel
13.50	Zweite Medienmitteilung – via Basel weiterverbreitet
ca. 13.50	Erste Journalisten beim Werk Grenzach
15.30	Medienbriefing durch Werkleiter – rund 20 Journalisten/Fotografen/Kameracrews
15.30	3. Medienmitteilung
15.50	Geführte Besichtigung für Medien vor Ort
16.15	Liveschaltung Lokalfernsehen
bis 19.30	Weitere Interviews und TV-Liveschaltungen
2. Tag	Zusammenfassende Medienmitteilung Zahlreiche weitere Anfragen

# Ständige Herausforderung

---

- Führungsbedarf > Chaosphase
- Sofort Informationen > Ungewissheit
- Viele Journalisten > begrenzte Kräfte
- Überraschungen > alles unter Kontrolle
- Fachbegriffe > Allgemeinverständnis
- Murphy's Law > Vorbereitung

# Schlussfolgerungen

---

- Warnsignale ernst nehmen
- Krisenmanagement beginnt sofort
- Alle Funktionen in eine Organisation einbinden
- Klare Arbeitsteilung – besonders in Führung
- Klare Verantwortung zuweisen
- Klarer Führungsrhythmus
- Langer Atem falls nötig
- Nach dem Krisenmanagement beginnt die Arbeit erst richtig