



Betriebsunterbruch

Assistance 7/24: Hilfe für Unternehmen in Not

Ein Blitzschlag, ein Unwetter oder ein Brand: Wenn's ein Unternehmen trifft, ist die Katastrophe oft nur einen kleinen Schritt weit entfernt. Bei einem Betriebsunterbruch ist schnelles und kluges Krisenmanagement gefragt.

Was für ein prachtvoller Nachmittag! Im Berner Jura herrscht beste Urlaubsstimmung. Im Hotel «Bellevue» (Name geändert) haben die neuen Gäste noch nicht eingekcheckt, das Stammgast-Pärchen ist noch einmal zu einem Einkaufsbummel aufgebrochen. Hotelier Arthur Sieber (Name geändert) sitzt in Bern mit seinem Steuerberater zusammen. Und dann das: Um 15:47 Uhr löst im ersten Stock des Hotels ein technischer Defekt einen Kurzschluss aus. «Die Flammen breiteten sich in Windeseile im gesamten Gebäude aus», meldet später die örtliche Tageszeitung. Zum Glück kann die Feuerwehr den Brand schnell unter Kontrolle bringen. Doch das Hotel ist komplett ausgebrannt. Im angeschlossenen Restaurant steht knöcheltief Löschwasser,

beissender Brandgeruch liegt in der Luft. An die Zubereitung von Mittag- oder Nachtessen ist nicht zu denken.

Zum Glück ist niemandem etwas passiert

Hotelier Sieber steht unter Schock, als er am späten Nachmittag aus der Stadt zurückkommt und die Feuerwehr auf seinem Grundstück antrifft. «Ich wusste überhaupt nicht, wo mir der Kopf stand, als ich das Chaos gesehen hatte», erinnert sich der 57-Jährige. «Zum Glück war keinem meiner Gäste etwas passiert, und ich musste nur die Hotline der Basler Versicherung anrufen. Der zuständige Schadeninspektor hat umgehend die Assistance 7/24 der Partnerfirma GU Sicherheit & Partner AG verständigt.» Assistance 7/24

heisst das Produkt, welches das Unternehmen in Kooperation mit der Basler Versicherung offeriert.

Nun kommt Bettina Zimmermann, Mitglied der Geschäftsleitung der GU Sicherheit & Partner, ins Spiel. Sie ist ein Profi im Umgang mit betrieblichen Katastrophen unterschiedlichster Art. «Am Freitagmorgen war ich mit dem Schadeninspektor vor Ort», berichtet Zimmermann. «Wenn ein Kunde einen Betriebsunterbruch hat, sind wir in kürzester Zeit bei ihm und unterstützen ihn bei Bedarf überall, wo er Hilfe braucht.»

Nur keine Salomitaktik

Schnelle Massnahmen sind dann besonders gefragt. Zum Beispiel in der Krisenkommunikation. «Dafür braucht

man Erfahrung, sonst stehen plötzlich Sachen in der Zeitung, die kein Unternehmer über sich lesen will», betont Zimmermann. Aus Unsicherheit würden die Betroffenen häufig keine Auskunft erteilen, wenn sich die Presse bei ihnen meldet. «Das vermittelt dann schnell einmal den Eindruck, dass man etwas zu verbergen hätte.» Auch von einer Salami-taktik, bei der man Informationen nur scheinbar herausgibt, rät sie ab.

Dass Unternehmer in unvorhergesehenen Krisensituationen jemanden brauchen, der sie in diesen Fragen unterstützt und in allen Belangen für sie da ist, entspricht ganz den Erfahrungen von Bettina Zimmermann. «Unkonventionelle und unbürokratische Hilfe ist das A & O für die Geschädigten», weiss die Krisenexpertin. «Und ein möglichst exakter und realistischer Plan, wie es weitergeht.»

Es gibt viel zu tun

Der Schadeninspektor hat zusammen mit dem Hotelier, der Reinigungsfirma und Bettina Zimmermann die nächsten Schritte geplant. Mitarbeitende und Lieferanten setzt Zimmermann umgehend über den Brand und seine Folgen in Kenntnis. Da das Hotel ohne Online-Reservierungssystem arbeitet, muss Bettina Zimmermann parallel dazu zunächst alle Karteikarten

sichten und die gebuchten Gäste über den Betriebsunterbruch des Hotels informieren. Dann beginnt sie zu recherchieren, wo das Haus im Internet gelistet ist, um mit entsprechenden Meldungen potenziellen Gästen eine vermeintliche Reise zu ersparen. Auch ein Hinweis auf der Hotel-Website ist flugs verfasst. Der Schadeninspektor bespricht mit dem Hotelier, wie er den Betrieb baldmöglichst wieder aufnehmen kann. Zuvor muss das Haus jedoch von Grund auf saniert werden. Es gibt viel zu tun ...

Das Restaurant ist inzwischen wieder geöffnet. «Zum Glück», sagt der Arthur Sieber «Es geht weiter mit unserem Haus.» Bettina Zimmermann ist bereits bei ihrem nächsten «Feuerwehreinsatz». In einer Kleinstadt im Aargau ist ein Fluss über die Ufer getreten und hat ein Brautmodengeschäft überschwemmt. Die Krisenexpertin hilft der Inhaberin, eine angemessene Information an Kunden und Lieferanten vorzubereiten. Wichtig ist in einem solchen Fall, dass schnelle Lösungen für die bevorstehenden Hochzeiten kommuniziert werden können. Auch der Schadeninspektor ist vor Ort. Es geht um viel für die junge Unternehmerin.



Bettina Zimmermann, Teilhaberin/ GL-Mitglied GU Sicherheit & Partner AG

Beraterin für Firmen und Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr und Sanität in den Bereichen Krisenmanagement, Krisenkommunikation, umfassendes Care- und Bedrohungsmanagement. Begleitung verschiedener Firmen in der Krisenbewältigung. Ausbildung von Krisenstäben und Führungsunterstützungsteams, Dozentin an verschiedenen Bildungsinstituten. Mitautorin des Praxishandbuchs «Krisenmanagement», Midas-Verlag 2013

KMU-Blitzinfo:

«Wird schon gut gehen»
Die grössten Irrtümer bei der Risikobewertung

«Wenn die Krise da ist, ist es noch früh genug ...»
Das funktioniert definitiv nicht. Wer auf die Krise nicht

vorbereitet ist, wird immer einen Schritt zurück bleiben und das kann über Erfolg oder Misserfolg einer Krise entscheiden. Piloten üben ja auch regelmässig im Flugsimulator das richtige Verhalten bei schwierigen Ereignissen und Krisensituationen.

«Mir wird schon nichts geschehen»

Das Sankt-Florians-Prinzip (verschon mein Haus, zünd' andere an) ist ein gefährliches Spiel mit dem Feuer. Man sollte bei der ganzen Risikobeurteilung immer auch das «Undenkbare» denken. Die Nuklearkatastrophe in Fukushima war zum Beispiel für viele «unvorstellbar», bis sie eintrat. Das Gleiche gilt für die Terroranschläge vom 11. September 2001 auf die Twin Towers in New York.