

Success Story

ÖKK

Mit einem Krisenmanagement hat Krisenitis keine Chance

Die Kranken- und Unfallversicherung ÖKK wirbt mit gesundem Bündnerverstand. Weil sie im Krisenfall lieber auf diesen als auf das Glück vertraut, hat sie den Aufbau eines Krisenmanagements vorangetrieben und dafür die Spezialistinnen und Spezialisten der Swiss Infosec AG beigezogen.

ÖKK mit Hauptsitz im bündnerischen Landquart bietet schweizweit umfassende Versicherungslösungen an. Rund 500 Mitarbeitende beraten und betreuen Privatpersonen, Firmen und öffentliche Institutionen in der ganzen Schweiz. Als Kranken- und Unfallversicherung ist sie sich der Bedeutung von präventivem Verhalten und von Vorsorge ganz besonders bewusst. Vielleicht ist dies mit ein Grund, weshalb das Thema «Krisenmanagement» bei ÖKK auf so fruchtbaren Boden gefallen ist. Denn Krisenmanagement ist letztlich nichts anderes als Vorsorge, die sich in der Krise bewährt und auszahlt.

Krisen richtig behandeln

Wenn der Fall der Fälle eintritt und sich ein Unternehmen plötzlich im Auge eines Krisenhurrikans befindet, hilft nur eines: ein solides, optimal aufgelegtes Krisenmanagement. Dieses schafft gute organisatorische, personelle, infrastrukturelle, prozessuale und technische Voraussetzungen, um Krisen erfolgreich zu meistern. Und zwar lange bevor die Krise ein Unternehmen erschüttert. Dieses «lange bevor» ist essentiell, denn mögliche Risiken müssen erkannt, ein Krisenhandbuch erarbeitet, Krisenstäbe trainiert und Mitarbeitende informiert werden. Das alles braucht Zeit. Zeit, die im Ernstfall Mangelware ist.

Krisenmanagement als Schrittmacher

Selbstverständlich mussten die Spezialisten der Swiss Infosec AG bei ÖKK in Sachen Krisenvorbereitung nicht bei null anfangen. Das Thema war präsent. Vorhandene Dokumente und Vorgaben wurden überarbeitet und ergänzt und flossen schliesslich in ein Krisenhandbuch ein. Anschliessend ging es darum, Schritt für

Schritt einzelne Fachpersonen zu einem führungsstarken Krisenstab zusammenzuschweissen, der im Ernstfall schnell und richtig handelt.

Training ist Prävention

Das Vorhandensein eines Krisenstabs alleine garantiert aber noch keine erfolgreiche Krisenbewältigung. Krisenstäbe müssen ausgebildet und trainiert werden. Die Ausbildung des Krisenstabs von ÖKK bestand aus der Vermittlung von Grundlagen (Krisenhandbuch), verbunden mit Praxisbeispielen und praktischer Arbeit zu ausgewählten Themen (rollenspezifische Ausbildung). Dann galt es, vom kooperativen Führungsstil im Alltag in den direktiven Krisenmodus zu schalten: In der abschliessenden Krisenstabsübung wurde getestet, wie gut die Abläufe, aber auch der Informationsaustausch innerhalb des Krisenstabs funktionieren. Die erfolgreich absolvierte und transparent ausgewertete Übung hinterliess motivierte Krisenstabsmitglieder, die bereit sind, sich ständig zu verbessern und weiter zu üben.

Zusammenarbeit ist das Rezept

Erfolgreiches Krisenmanagement beruht auf klar definierten Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, heisst, auf einer sehr strukturierten Zusammenarbeit. Ohne vertrauensvolle, zielführende Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen von ÖKK und den Spezialisten der Swiss Infosec AG wäre der Aufbau des ÖKK Krisenmanagements in dieser Effizienz und mit diesem Ergebnis ebenfalls nicht möglich gewesen. Ein grosses Dankeschön an ÖKK und insbesondere an ihren Krisenmanagement-Beauftragten Silvio Stengler.



Silvio Stengler

Krisenmanagement-Beauftragter, ÖKK

«Die Spezialisten der Swiss Infosec AG haben unsere hohen Erwartungen mehr als erfüllt. Ob Grundlagendokumente oder Ausbildung des Krisenstabs: Alles zeugt von grosser Erfahrung und ebensolchem Einfühlungsvermögen.»



ÖKK