

Cyber-Krisenkommunikation

Know-how to go – Das Wissensfrühstück zum Thema Cyberkrisen

HiSolutions AG

Lorenz Egender



Agenda

1. Cyber-Krisenkommunikation

2. Aufgaben der Cyber-Krisenkommunikation

3. Ein Fallbeispiel

Lorenz Egender



- Experte für Krisenmanagement und Krisenkommunikation
- Unterstützung von Krisenstäben und IT-Leitungen
 - Aufbau von Krisenstäben und Bewältigung von Cyberkrisen
 - Einrichtung eines Notbetriebs
 - Etablierung der Krisenkommunikation
- Schwerpunkt außerhalb von Incident Response Einsätzen:
Präventive Vorbereitung auf Schadensereignisse
(BCM, Krisenmanagement und Krisenkommunikation)

1. Cyber-Krisenkommunikation





Was unterscheidet Cyber-Krisenkommunikation
von „normaler“ Krisenkommunikation?



Vertrauen

..Offenheit

Vertrauen durch...

A person is performing a handstand on the edge of a large, flat rock formation. The person is wearing a dark long-sleeved shirt and light-colored shorts. The background shows a vast, hazy landscape with mountains and a bright sun setting or rising, creating a warm, golden glow. The sky is a mix of orange and light blue. The overall scene conveys a sense of balance, risk-taking, and achievement.

...Offenheit

...Aufrichtigkeit

Vertrauen durch...

A person is performing a handstand on the edge of a large, flat rock formation. The person is silhouetted against a bright, low sun that creates a strong lens flare and casts a warm, golden glow over the entire scene. The background shows a vast, hazy landscape of mountains and valleys. The person's legs are spread wide in the air, and their hands are firmly planted on the rock. The overall mood is one of balance, risk-taking, and achievement.

...Offenheit

...Aufrichtigkeit

...Empathie

Vertrauen durch...



...Offenheit

...Aufrichtigkeit

...Fairness

...Empathie

Vertrauen durch...



...Offenheit

...Kompetenz

...Aufrichtigkeit

...Fairness

...Empathie

Vertrauen durch...

2. Aufgaben der Cyber-Krisenkommunikation



Infizierung


Angriff

Chaos

Konstituierung

Stabiler Notbetrieb

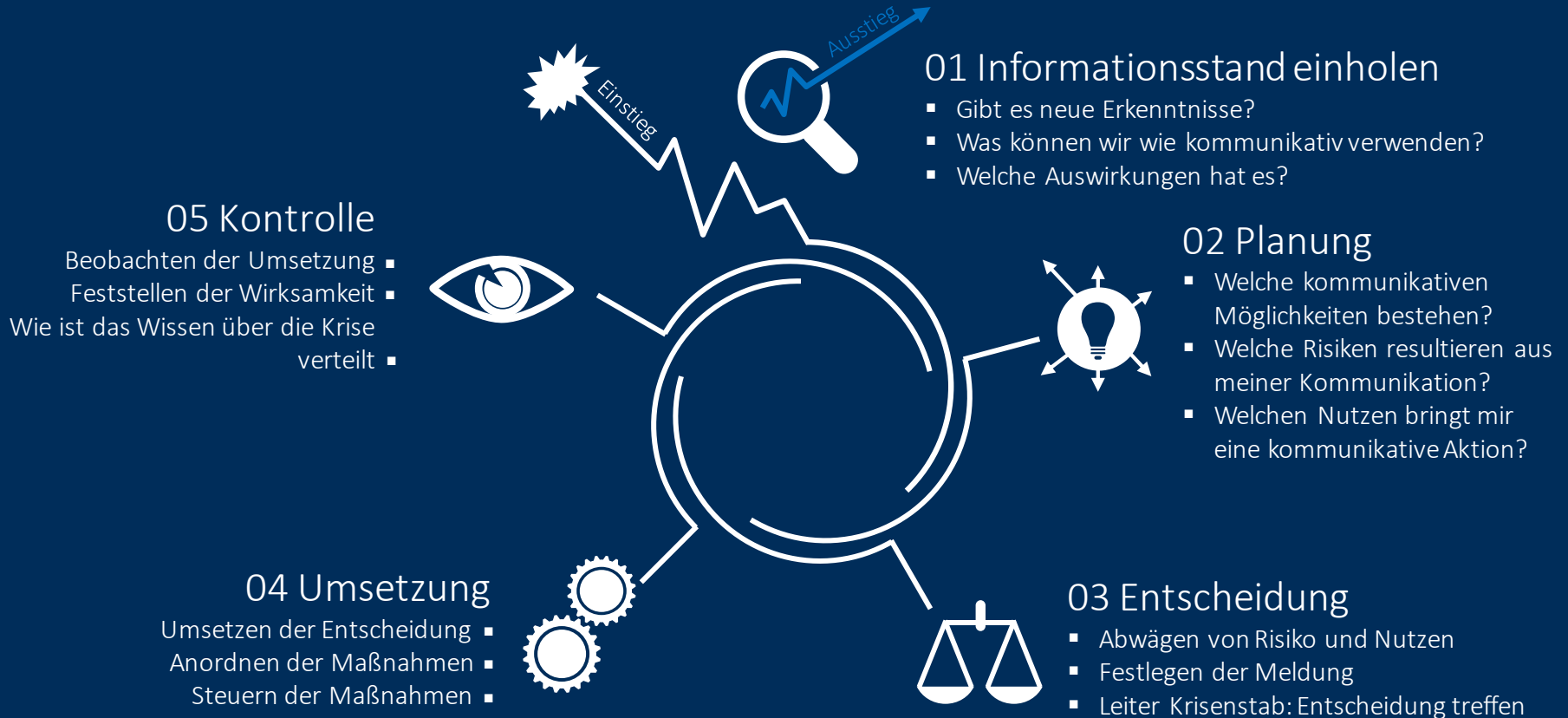
Normalbetrieb

- 
1. Etablierung Kommunikation
 2. Informationsstand einholen
 3. Was wurde bereits kommuniziert?
 4. Stakeholderanalyse
 5. Abhängigkeiten der Abteilungen prüfen
 6. Sprecher „bestimmen“
 7. Timeline auf Null setzen

Entscheidungen „teasern“



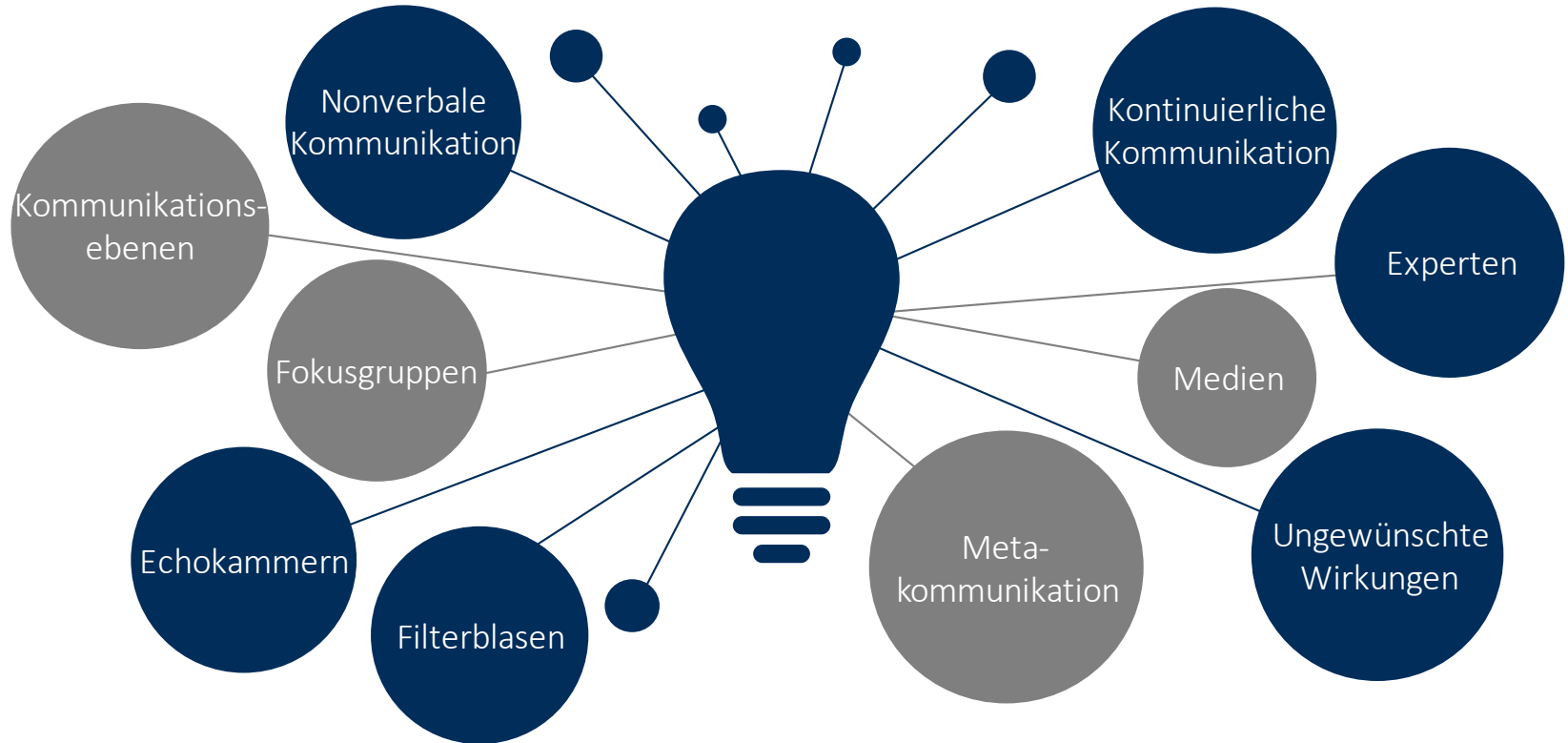
Informationszyklus



Was geschieht kommunikativ in der ersten Woche?

- **Regelmäßige Informationsrunden zwischen allen Rollen festlegen**
 - Regeln festlegen: Wie und wann sollen **regelmäßig** welche Informationen ausgetauscht werden
 - Regeln festlegen: Wie und wann sollen **ad hoc** welche Informationen ausgetauscht werden
- **Organisation und Abstimmung:**
 - von Informationsmaterialien zur Krise
 - eines Argumentationsleitfadens (inkl. Verhaltenskodex) für die Kommunikation mit Stakeholdern, Kunden, Partnern, etc.
 - der stetigen Mitarbeiterkommunikation
 - Festlegung, ggf. Sichtung der Kundeninformationen (ggf. nach Prioritäten)

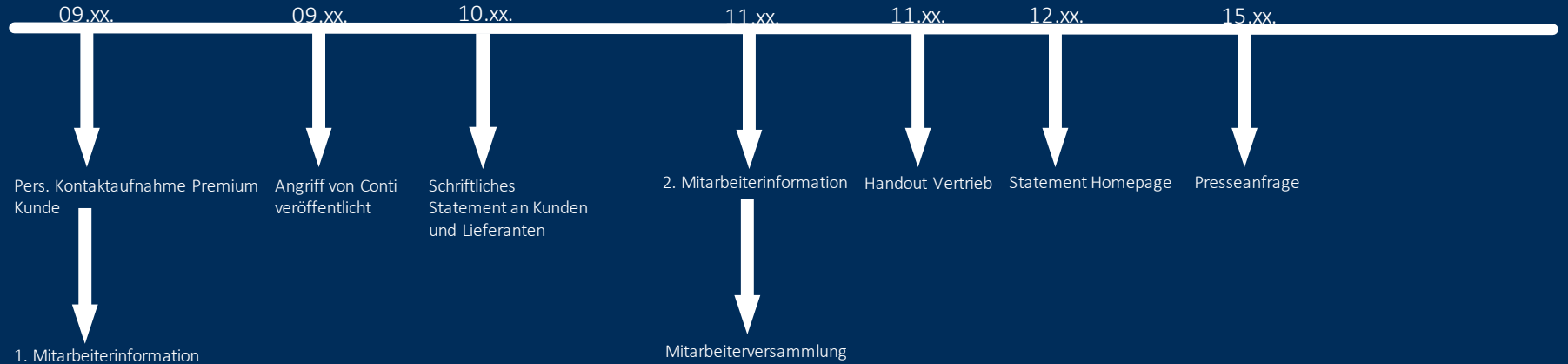
Empfohlene kommunikative Maßnahmen bedienen viele Themen



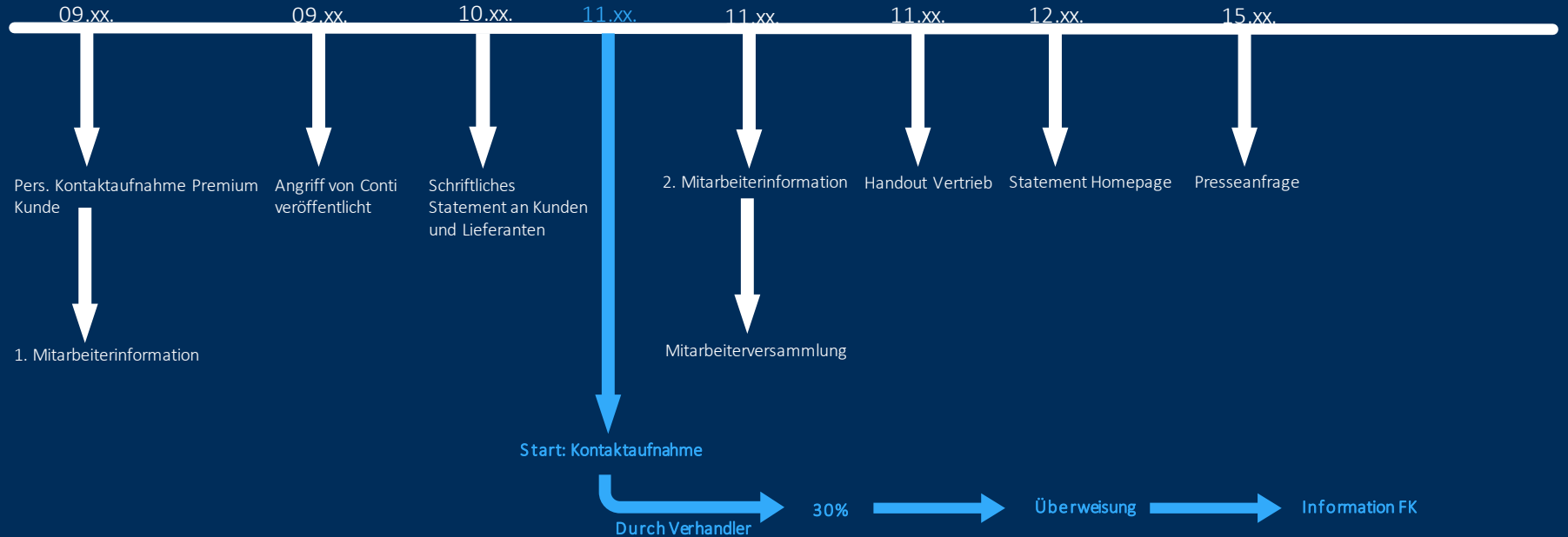
3. Ein Fallbeispiel



Kommunikationstimeline



Kommunikationstimeline





Haben Sie Fragen?

Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com