

# Krisenmanagement bei der Dresdner Bank in Frankfurt

Mit Auflösung des Telekommunikationsmonopols durch die Regulierungsbehörde vor 1994 wurde der privaten Wirtschaft erstmalig die Möglichkeit eingeräumt, selbständig Telefonkonferenzen zu initiieren. Die damalige Technik der Telefonnebenstellenanlagen war keineswegs auf die neuen „Freiheiten“ der Telefonie eingestellt. Erst durch die Einführung digitaler Nebenstellenanlagen und den damit verbundenen Leistungsmerkmalen wurde ein übersichtliches Handling von externen Teilnehmern und deren Integration in die interne Kommunikation ermöglicht. Zusätzlich wurde die Erreichbarkeit von Personen durch die Verbreitung der Wireless Communication (GSM-Handys) erheblich erhöht.

**Auf welche Weise haben sich Telefonkonferenzen seither etabliert? Wie kann man Konferenzen im Krisenfall nutzen?**

**Dazu ein kurzer Einblick in das Krisenmanagement der Dresdner Bank in Frankfurt, die sich im Sommer 2002 für den Einsatz eines Notfall-Konferenzservers der Firma TAS aus Mönchengladbach entschieden hat:**



Eines der wesentlichen Probleme in Krisenfällen ist natürlich die verzugsfreie und dennoch situationsbedingte Weitergabe der Alarmierungsmeldung sowie die rasche und gezielte Benachrichtigung betroffener Personen. Dazu dienen in der Regel herkömmliche ELA-Anlagen oder Benachrichtigungs- bzw. Alarmierungsserver, die vorkonfigurierte Texte akustisch oder telefonisch an alle Betroffenen weitergeben. Bereits im Jahr 1997 wurde bei der Dresdner Bank in Frankfurt ein umfassendes, telefonisches Notfallkonzept samt Alarmierungsplan erstellt. Die Vergangenheit hat jedoch gezeigt, dass Krisen-Ereignisse in einer stetig wachsenden und immer höheren Varianz auftreten; erst kürzlich kreiste ein geistig verwirrter Pilot um das Gebäude der Europäischen Zentralbank an der Mainmetropole und hielt den auch die umliegenden Kreditinstitute für wenige – aber lange Stunden in Atem. Natürlich war man bei der Dresdner Bank auch auf einen solchen Fall vorbereitet. Während dieser Zeit waren die Sicherheitskräfte der Bank in höchster Alarmbe-

reitschaft und in dauerhafter Konzentration. Es zeigte sich der erste ernsthafte Anwendungsfall eines Konferenzservers.

## Telefonkonferenz

Nach dem Vorbild der Bundes- und Landespolizei kann in einem derartigen Zustand der Alarmbereitschaft eine Telefonkonferenz wie ein Funkruf genutzt werden. Alle Beteiligten sind im Zustand der Bereitschaft telefonisch miteinander verbunden und warten auf Anweisungen des Krisenstabs. Die Telefonkonferenz dient also als Durchsage-Instrument der Einsatzleitung. Der Notfall-Konferenzserver hat den Vorteil, dass alle Mitglieder schnell und effizient zu einem Komitee zusammengestellt werden können. Dabei können auch solche Mitarbeiter berücksichtigt werden, die üblicherweise nicht mit einem Funkempfänger ausgestattet sind, sondern via Mobiltelefon erreichbar sind. Der TAS Konferenzserver hat somit Zugang zu allen Betroffenen und Beteiligten – auch außerhalb des Ge-

bäudes - und bietet eine Unabhängigkeit gegenüber herkömmlichen Informationsmedien.

In Abhängigkeit der erfolgten Alarmierung und Benachrichtigung der Krisenstabsmitglieder können Telefonkonferenzen automatisiert hergestellt werden. Kann eine Einsatzmannschaft aufgrund der erfolgten Alarmierung nicht erfolgreich zusammengestellt werden, wird die Einsatzleitung zur Konferenz aufgerufen, um ergänzende Maßnahmen zu besprechen. So können sowohl verschiedene, bereits im Vorfeld konfigurierte Konferenzen als auch spontan einberufene Stäbe mit dem System zusammengeführt werden. Dabei finden mehrere, voneinander unabhängige Konferenzen zum gleichen Zeitpunkt statt.

Falls eine Entscheidungsfindung erforderlich wird, kann auch die Geschäftsführung oder Vorstandsebene situationsbedingt informiert und zu Konferenzen zusammengeführt werden. Dabei erhalten die Mitglieder unverzüglich den vorliegenden Alarmierungstext und werden zur Legitimation für die Teilnahme an der Konferenz aufgefordert. Erst dann erfolgt die Umschaltung in die Krisenstabskonferenz. Auch nach Beendigung des Störfalles

kann das System weltweite Konferenzen aufbauen, gegebenenfalls um Entwarnung zu erteilen, Presse oder Mitarbeiter zu informieren.

#### Infoserver

Eine Sprachbox (sog. Infoserver) ist immer Bestandteil eines Konferenzsystems: da Nachrichten und Texte bereits im System hinterlegt sind, bzw. ad hoc von jedem Telefon aus aufgesprochen werden können, lässt sich der TAS Notfallsver einfach aber dennoch effizient dazu nutzen, Anrufer über den aktuellen Stand der Situation zu informieren. Dabei stellt das System 60 Sprachkanäle zur Verfügung, auf denen relevante Informationen, z.B. für die Handelsabteilungen, jederzeit abrufbar sind. Nicht zu unterschätzen ist dabei die Notwendigkeit, Mitarbeiter und andere Betroffene nach Beendigung des Krisenereignisses darüber zu informieren, dass nunmehr kein aktueller Alarmierungsfall vorliegt.

#### Konferenzserver

Der TAS Konferenzserver unterscheidet sich von herkömmlichen Systemen dadurch, dass seine Datenbanken und

Konfigurationssoftware vollständig in das Netzwerk der Bank eingebunden werden können - somit werden vorhandene Redundanzen und Datensicherungskonzepte auch für diesen Server genutzt. Bedienung und Administration erfolgen einheitlich und bedienerfreundlich über einen Web-Browser, der - natürlich durch Zugangscode geschützt - von allen Stellen des Krisenmanagements und der TK-Administration genutzt werden kann.

#### Fazit

Neben der Durchführung von Telefonkonferenzen zum rationellen Zweck der Reisekosten-Ersparnis aus ökonomischer Sicht kann man dieses Medium effizient zur Krisenbewältigung nutzen. Krisenbesprechungen können sowohl vorbereitet (im Rahmen des Notfallplanes) als auch intuitiv (per „Drag & Drop“) durchgeführt werden.

Volker Schulze Neuhoff

Telefonbau Arthur Schwabe GmbH & Co. KG