

Checkliste: Best-Practice-Krisenkommunikation

	Trifft zu?	Ja	Nein
Organisation			
Kommunikationsfunktion ist Teil des Krisenstabs			
klare Rollen (Leitung Kommunikation, Sprecher, Monitoring)			
Stellvertretungen definiert			
24/7-Erreichbarkeit geregelt			
Prozesse			
definierter Auslöser für Krisenkommunikation			
dokumentierte Freigabeprozesse			
abgestimmter Kommunikationsprozess im Krisenstab			
Protokollierung aller Kommunikationsmaßnahmen			
Stakeholdermanagement			
Stakeholderanalyse vorhanden			
priorisierte Zielgruppenliste			
Kontaktlisten aktuell			
Kommunikationsstrategie für kritische Kunden			
Behördenkoordination			
definierte Schnittstelle zu Behörden			
Abstimmungsmechanismus für öffentliche Kommunikation			
klare Zuständigkeiten bei großflächigen Ereignissen			
Kommunikationskanäle			
zentrale Krisenwebsite oder Störungsportal			
Social-Media-Strategie für Krisen			
Hotline-Konzept für erhöhte Anruflast			
vorbereitete interne Kommunikationskanäle			
Kommunikationsmaterialien			
vorbereitete Holding Statements			
Q&A für typische Krisenszenarien			
Vorlagen für Presseinformationen			
Mitarbeiterinformation vorbereitet			

Monitoring		
Medienmonitoring eingerichtet		
Social-Media-Monitoring aktivierbar		
Verfahren zum Umgang mit Gerüchten und Falschinformationen		
Übungen und Training		
regelmäßige Krisenstabsübungen		
Medientraining für Sprecher		
Simulation von Kommunikationslagen		
Lessons-Learned-Prozess etabliert		
Vorbereitete Kommunikationskonzepte für Szenarien (Beispiele)		
großflächiger Stromausfall / Blackout		
Cyberfälle IT und/oder OT		
Versorgungsengpässe		
Naturereignisse		
Störungen bei kritischen Anlagen		
Sonstiges		

Gerne unterstützen wir Sie bei der Erstellung Ihres Handbuchs Krisenkommunikation.
 Judith Welzl und das INFRAPROTECT® - Team

Kontakt:

Judith Welzl
 BCM Consultant | Krisenkommunikation
 M. +43 664 81 881 535
 E. j.welzl@infraprotect.com