

Notfall-Checkliste

Cyber-Krisenkommunikation

- **Analyse der kommunikativen Situation**
 - Welche Systeme sind für die Kommunikation noch verfügbar?
 - Wie kommunizieren wir / können wir noch kommunizieren mit dem Team und extern?
 - Welche Key-Leute müssen wir sofort informieren?
 - Wie existenzgefährdend ist die Krise?
 - Steht unsere Reputation auf dem Spiel?

- **Möglichst schnell alle verfügbaren Informationen sammeln**
 - Worum geht es?
 - Was wissen wir bereits über die Angreifer?
 - Welche Systeme sind betroffen?
 - Ist das Alltagsgeschäft gefährdet?

- **Einige Verhaltens-Basics**
 - Ruhig bleiben, Chaos kann ausbrechen
 - Zeitdruck, mentaler Stress werden hoch
 - Die ersten 24 Stunden sind enorm wichtig
 - Tagesgeschäft bleibt liegen

- **Vorbereitetes (!) Krisenkommunikationsteam regelmässig versammeln**

- **Krisenkommunikationsspezialist informieren / kontaktieren**

- **Interne Kommunikation:**
 - Memo vorbereiten mit Erklärung der Situation (regelmässig updaten)
 - Ansprechpunkt für Anfragen installieren
 - Q&A vorbereiten (work in progress) – auch die Mitarbeitenden werden viele Fragen haben ... Erweiterung des bestehenden Krisen-Q&As

- **Externe Kommunikation:**
 - Q&A vorbereiten (work in progress), Erweiterung des vorbereiteten Krisen-Q&As
 - Info-Center installieren (oder Meldung Beantworter anpassen)
 - Stakeholder-Information vorbereiten (Lieferanten, Partner, Kunden, Politik)
 - Medienmitteilung vorbereiten
 - Medienkonferenz vorbereiten (nach Bedarf)
 - Falls System noch funktioniert: Web-Text aufschalten
 - Social Media Kanäle bespielen

- **Kurz gesagt: Keine Salomitaktik, sondern möglichst offen, transparent und häufig kommunizieren**

- **Cyberkrise mit Priorität Nummer 1 behandeln**