

Evaluierung COVID-19-BCM und -Krisenmanagement

Obwohl in vielen Unternehmen und Organisationen das Krisenmanagement aktuell noch die Bewältigung des COVID-19-Geschehens steuert, ist es an der Zeit, sich dem Thema Evaluierung anzunehmen. An dieser Stelle möchten wir kurz auf die zu betrachtenden Themen eingehen.

Der Prozess der Evaluierung beginnt mit einem strukturierten Review, gegliedert nach einzelnen Themenfeldern. Die Themenfelder ergeben sich aus der ganzheitlichen Betrachtung des BCM, können aber auch auf einzelne Themen eingeschränkt werden, z. B. auf das COVID-19-Krisenmanagement. Für das Thema Krisenmanagement können folgende Themen betrachtet werden:

- › Alarmierung und Aktivierung, Verständigungen, Eskalationsstufen, Erreichbarkeit
- › Aufbauorganisation, Ebenen, Zusammensetzung des Stabes, Beziehung von Experten
- › Workflow Management – Organisation der Stabsarbeit
- › Verantwortung, Befugnisse, Abgrenzung zu Linienorganisation
- › Informationsfluss im Stab
- › Erstellung des Lagebildes
- › Besprechungen (Lage)
- › Interne und externe Kommunikation
- › Infrastruktur und Ausstattung
- › Berichtswesen, Berichtslinie
- › Dokumentation, verwendete Formate, Handbuch

BC-Consulting verwendet für die Evaluierung des Krisenmanagements einen strukturierten Fragenkatalog, der 65 Fragen enthält.

Punkte	Thema	Beschreibung IST: (Was ist nicht optimal gelaufen?) Ursachen und Auswirkungen - Relevanz	Empfohlene Maßnahmen: (Vorschläge für)
1	Interne Kommunikation		

Aus den Rückmeldungen zu den vorgegebenen Themen sollten sogenannte *Lessons identified* ermittelt werden. „Der Krisenraum ist zu klein.“ ist ein Beispiel dafür. Die Erfahrung aus Krisenübungen zeigt, dass der Prozess sehr oft an dieser Stelle endet. Als nächster Schritt empfiehlt es sich die *Lessons identified* zu strukturieren, zu bewerten, insbesondere aber auch eine Kosten-Nutzen-Schätzung und Priorisierung vorzunehmen.

Erst die Realisierung einer Maßnahme und Testung der Wirksamkeit im Rahmen einer Übung oder eines Einsatzes führt zu sogenannten *Lessons learned*. Greifen wir nochmal das vorherige Beispiel auf: Der Prozess endet dann, wenn ein größerer Krisenraum vorhanden und im Rahmen einer Übung als ausreichend bewertet wurde.

Evaluierungen müssen zeitnah zum Ereignis erfolgen, dem Grundsatz der Transparenz sollte Rechnung getragen werden. Als maximalen Zeitrahmen dieses Prozesses sehen wir ein Jahr an. Punkte, die als kritisch eingestuft werden, z.B. Thema Alarmierung, Kommunikation, Verbindungen, die beispielsweise die Einsatzbereitschaft des KM insgesamt in Frage stellen, sind unmittelbar zu lösen.

Auf Basis der langjährigen Erfahrung und aktuellen laufenden Einbindung in das COVID-19 Krisenmanagement von vielen Unternehmen und Organisationen bietet BC-Consulting ein Evaluierungspaket COVID-19 Krisenmanagement an. Im Paket sind folgende Teile enthalten

- › Review Krisenmanagement COVID-19 (Workshop Halbtage)
- › Lessons Identified (Workshop Halbtage)
- › Empfehlungen (Workshop Halbtage)
- › Dokumentation und Bericht mit Empfehlungen.

Anfragen senden Sie bitte an office@bc-consulting.at.