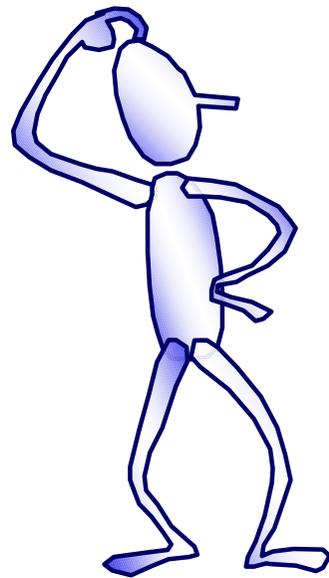




Unilever

# Schützen Managementsysteme vor Krisen





- Ja und Nein - Managementsysteme sind mindestens ein nützliches und essentielles Hilfsmittel in der Krisenbewältigung.
- Eine Krise ist eine ungeplante Ausnahmesituation, die wichtige Unternehmensbereiche unerwartet in Entscheidungsprozesse bringt.
- Die umfassende Behandlung von Informationen in Form von Nachvollziehbarkeit, Tragweite und sich ändernde Perspektiven ist durch einen limitierenden Zeitfaktor begrenzt, in dem Entscheidungen zu treffen sind.

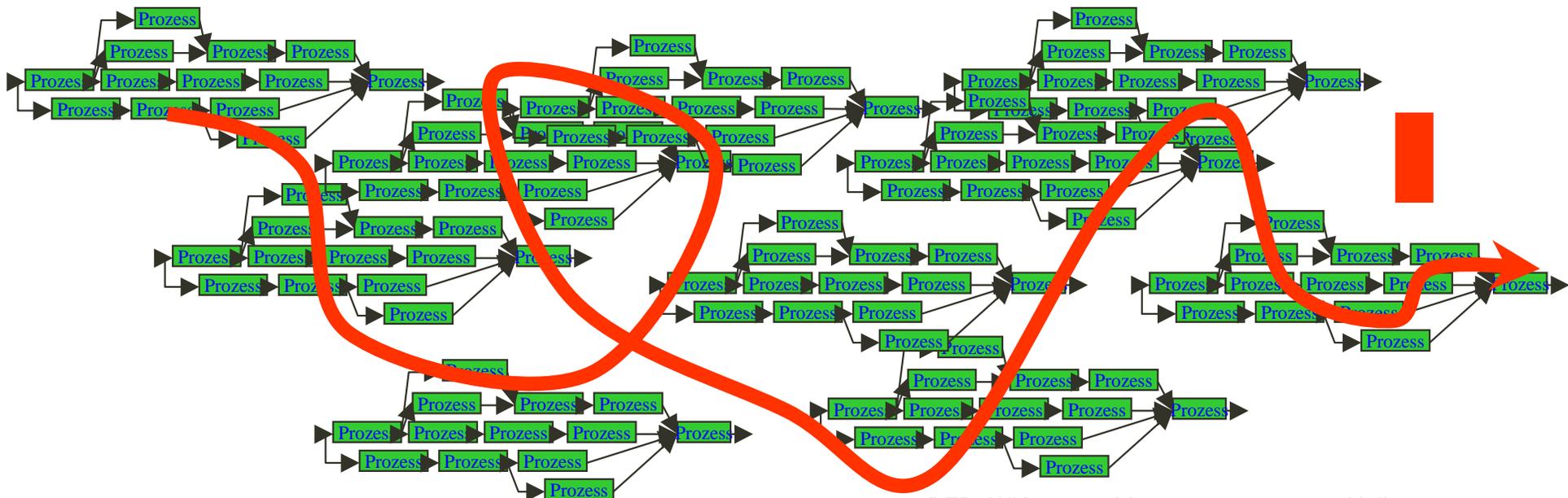


- Das Image eines Unternehmens bekommt hier einen besonderen Stellenwert. Krisenentscheidungen haben sowohl intern wie auch extern direkte Auswirkungen auf Handlungsfähigkeit und Glaubwürdigkeit für das Unternehmen.
- Beispielhafte Klassiker, aber immer wieder aktuell, im Lebensmittelbereich sind Fremdeinwirkungen in der Ursprungsproduktion, die zu einer Verteilung und Verschleppung in der weiteren Produktionskette führen (nicht zugelassene Farbstoffe, Nitrofurantoin, Chloramphenicol,...)

# Schützen Managementsysteme vor Krisen ?



- Organisationen als komplexe Prozesslandschaften bergen das Risiko insbesondere an den Schnittstellen langsam, unflexibel, bürokratisch und verteilend zu agieren





- Hilfreiche Faktoren eines “geschulten” Systems

- Strukturgebung und Schulung um den Faktor Zeit auf ein Mindestmaß zu reduzieren wie z.B.:
  - Einheitliche Festlegung von Fragebögen und Checklisten zur Klärung des Informationsbedarfs
  - Übersicht und Transparenz von Informations- und Entscheidungsprozessen bzw. -trägern
  - interne und externe Kommunikationslisten
  - “Training” sorgt für die richtige Sensibilität





- Sowohl im Echt- wie im Übungsfall ist die Nachbearbeitung der Erkenntnisse der Schlüssel für eine Optimierung im Umgang mit außergewöhnlichen Vorkommnissen
- “Was können wir besser machen” wird nach einer Krise häufig als lästig empfunden, da das Sensibilitätspotential stark nachläßt.
- Vorbereitung und kritisches Hinterfragen zur Verbesserung von Schnittstellen und Informationsgehalt sind die “besten Köche für ein mögliches “nächstes mal”!



Systeme haben nicht allein den Nutzen, daß man ordentlich über Sachen denkt, nach einem gewissen Plan, sondern, daß man überhaupt über Sachen denkt, der letztere Nutzen ist unstreitig größer als der erstere.

Georg Christoph Lichtenberg (1742-1799)