

## Digitales proaktives Krisenmanagement



# Proaktives Krisenmanagement: von Prävention bis Lessons Learned.

## Ihr digitaler Krisenraum – von überall aus erreichbar.

In kritischen Situationen sind Struktur und Überblick ausschlaggebend. Mit den F24 Krisenmanagementlösungen sind alle Informationen in einem Workspace zusammengefasst. Dies ist Ihr digitaler Krisenraum, der überall und jederzeit verfügbar ist. Alles, was Sie aus dem physischen Krisenraum kennen, ist auch virtuell vorhanden – mit dem

entscheidenden Vorteil, dass Informationen noch schneller fließen und Sie vollkommen ortsunabhängig arbeiten.

Bilden Sie beispielsweise physische Whiteboards mühelos und ganz nach Ihren Anforderungen in FACT24 CIM digital ab oder starten Sie Alarme – alles über einen digitalen Arbeitsbereich.

The screenshot displays the FACT24 digital crisis management workspace. The top navigation bar includes 'ÜBUNG Pandemieausbruch in Europa', 'FACT24 ALARME', 'BERICHT ERSTELLEN', and 'DATEIARCHIV'. The main content area is divided into three sections:

- Incident Details:** Shows a map of Europe with a red location pin, a text description of the incident, and a list of news sources (CNN, Süddeutsche Zeitung, BBC, New York Times).
- Action Cards (highlighted):** A Kanban-style task board with columns for 'MONITORING', 'MOBILISATION', 'HANDLING', and 'NORMALISATION'. Each card shows a task name, assigned person, status, and due date.
- Running Log:** A list of actions performed, including 'Pandemieausbruch in Europa', 'Bewertung der Hygieneverfahren', 'Aufnahme der Kommunikation...', 'Situationsbewusstsein herstellen', 'Entscheidung über die Kommunikation...', 'Überprüfung der personalbezogenen Richtlinien...', and 'Identifizierung von Personen...'. Each entry includes a status indicator (e.g., 'ANGEFANGEN', 'AUSGEFÜHRT', 'NICHT AUSGEFÜHRT').

Digitaler Arbeitsbereich mit Action Cards (hervorgehoben) für einen effizienten Aufgabenmanagementprozess

## Erwecken Sie Ihre Pläne zum Leben.

Wenn ein Incident eintritt, aktiviert FACT24 CIM automatisch vordefinierte Checklisten, sogenannte Action Cards (hervorgehoben in Screenshot oberhalb), die je nach Rolle, Art und Schwere des Incidents variieren. So werden Ihre Pläne zum Leben erweckt.

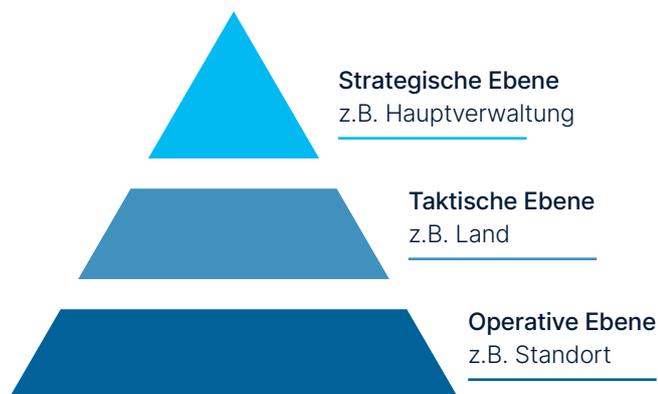
Die Action Cards geben besonders in stressigen Momenten einer Krise klar die Richtung vor und legen fest, welche Maßnahmen durchzuführen sind. Diese können auch Experten außerhalb des Teams oder der Organisation zugewiesen werden. Dieser leistungsstarke und effiziente Aufgabenmanagementprozess basiert auf dem Kanban-Board.

# Organisieren Sie Ihr Krisenmanagement übersichtlich und klar.

Mit den F24 Krisenmanagementlösungen können Sie gleichzeitig mehrere Incidents und deren Bewältigung auch über einen längeren Zeitraum managen. Wechseln Sie

ganz einfach den Incident und fokussieren Sie sich dadurch auf die jeweiligen Geschehnisse.

Übersicht der unterschiedlichen Incidents



Verschiedene Arbeitsbereiche für die unterschiedlichen Teamebenen des Krisenmanagements (strategisch, taktisch und operativ) sorgen für Klarheit und Übersicht bei der Bewältigung eines Vorfalles. Bei Bedarf können Sie auch über alle Ebenen hinweg Informationen teilen und zusammenarbeiten. Informationen über den Status unterschiedlicher Ressourcen sowie wichtige Stakeholder sind transparent und für alle einsehbar.

# Proaktives Krisenmanagement: von Prävention bis Lessons Learned.

Kommunizieren Sie im Ernstfall einfach und sicher in digitalen Chaträumen.

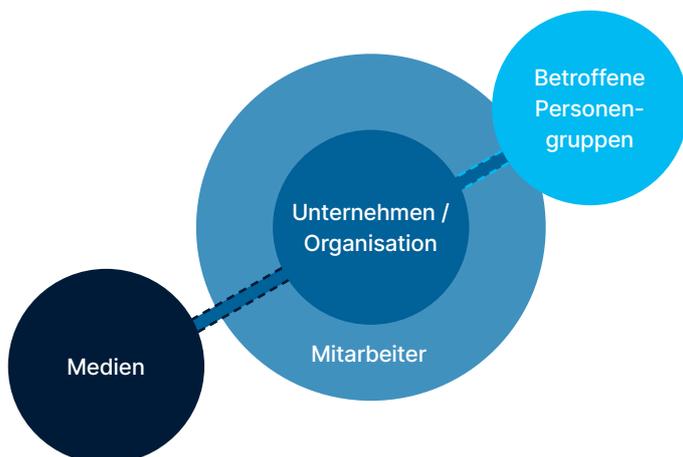
In FACT24 CIM können Sie mit dem sogenannten „Case Manager“ die Kommunikation rund um einen Incident gezielt steuern. Binden Sie auch Experten oder Akteure außerhalb Ihrer Organisation in die Chat-Umgebung ein.

Besonders wertvoll ist die Möglichkeit Informationen zu klassifizieren: Handelt es sich um eine Information, eine Aktion oder eine Entscheidung. Und selbstverständlich sind alle Schritte ganz automatisch revisionsicher dokumentiert.

The screenshot displays the FACT24 CIM interface for an incident titled 'ÜBUNG Pandemieausbruch in Europa'. The interface includes a navigation sidebar on the left with icons for search, home, and settings. The main content area is divided into several sections: 'Incident Details' with a registration timestamp of 06.05.2020 07:43 and a map; 'Aktuelle Berichte' with a text update about pandemic preparation; 'Action Cards' with tags for 'Monitoring', 'Mobilisation', and 'Handling'; and a list of 'Aktion' (actions) with checkboxes and assigned personnel. A chat window titled 'Covid-19-Update – Variabler Teil' is overlaid on the interface, showing a message from 'Sicherheitsoffizier' at 09:56 AM: 'Das Notfallteam ist innerhalb von 10 Minuten verfügbar.' and a response from 'Krisenmanager' at 09:58 AM: 'Okay, gut. Das Management ist ebenfalls informiert.' The chat window also features a 'SENDEN' button and a 'Nachricht eingeben' field.

Case-Manager für die interne Kommunikation rund um den jeweiligen Incident

Agieren Sie professionell in der externen Kommunikation.



In Krisensituationen ist eine schnelle und gezielte Kommunikation gefragt, nicht nur mit Ihren eigenen Mitarbeitern, sondern auch mit betroffenen Personengruppen wie beispielsweise Angehörigen oder der medialen Öffentlichkeit.

Mit den F24 Krisenmanagementlösungen können Sie Medienanfragen und die Kommunikation mit betroffenen Personengruppen – wir nennen sie „Persons of Concern“ – strukturiert und professionell steuern. Auch bei einem hohen Anruferkommen geht keine Anfrage verloren und dank Echtzeitinformationen können Sie ganz einfach den Überblick behalten. Vordefinierte und abgestimmte Inhalte sind jederzeit einsehbar und sorgen für schnelle und konsistente Botschaften in der externen Kommunikation.

## Erstellen Sie ganz einfach Protokolle und Berichte.

Sie müssen Ihrem Management Bericht erstatten oder möchten den Ablauf nach einem Incident evaluieren? Mit den vordefinierten Vorlagen in FACT24 CIM können Sie Lage und Managementberichte auf einfache Weise erstellen.

Die integrierte FACT24 Lösung protokolliert jede Entscheidung, Maßnahme oder Aufgabe automatisch und präzise mit. Jeder Arbeitsschritt ist nachvollziehbar, revisionssicher dokumentiert und das Protokoll kann jederzeit exportiert werden. Zusätzlich haben Sie auch die Möglichkeit, aus Incident-Statistiken zu lernen und Ihre Prozesse anzupassen.

The screenshot displays the FACT24 interface for an incident titled "ÜBUNG Pandemieausbruch in Europa". The interface is divided into several sections:

- Incident Details:** Shows the incident registration time (06.05.2020 07:43), a map of Europe with a red location pin, and a text description: "Die Vorbereitung auf einen neuen Pandemieausbruch muss sichergestellt werden, da die Zahl der infizierten Patienten in Europa derzeit ansteigt." Below this are buttons for "Aktuelle Berichte" and a list of user initials (DT, AH, VH, JL, AG, SG, EL, GS, SK, MS, ...).
- Action Cards:** Displays four cards for different phases: Monitoring (1/3), Mobilisation (2/12), Handling (0/12), and Normalisation (0/12). Each card contains specific tasks like "Gemeinsame Verantwortlichkeiten", "Checkliste zur Mobilisierung", "Keine Verfügbarkeit über die Büros für mehr als 24 Stunden", and "Checkliste zur Normalisierung".
- Action List:** A table listing actions with columns for "Aktion", "Zugewiesen an", "Status", and "Fälligkeit".

Aktion	Zugewiesen an	Status	Fälligkeit
<input checked="" type="checkbox"/> Situationsbewusstsein herstellen	AR Andreas Rosbach	AUSGEFÜHRT	06.05.2020 07:56
<input type="checkbox"/> Entwicklung eines unternehmensweiten Kommunikationsplans ...	SK Susanne Kraft	NICHT AUSGEFÜHRT	06.05.2020 07:56
<input type="checkbox"/> Kommunikation mit Stakeholdern in Betracht ziehen ...	VR Vladimir Rochow	NICHT AUSGEFÜHRT	06.05.2020 08:52
- Running Log:** A vertical list of actions and incidents with their status (e.g., "ANGEFANGEN", "NICHT AUSGEFÜHRT", "AUSGEFÜHRT").

Running Log für die Erstellung von Lage- und Managementberichten



Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Ihnen die F24 Lösungen helfen können? Kontaktieren Sie uns jederzeit oder besuchen sie unsere Website [f24.com/de/loesungen/krisenmanagement/](https://f24.com/de/loesungen/krisenmanagement/)

# Jede Krise einfach und professionell bewältigen.

Mit FACT24 können Sie Ihr Krisenmanagement proaktiv und digital gestalten, von der Vorbereitung bis zur Bewertung. FACT24 setzt sich aus zwei Produkten zusammen: FACT24

ENS+ und FACT24 CIM. Dabei steht FACT24 ENS+ für umfassende Alarmierungsservices und FACT24 CIM bildet ein digitales Krisen- und Incidentmanagement ab.

## FACT24 ENS+

Emergency Notification Services

**Sichere und umfassende Alarmierung**  
Effiziente und sichere Kommunikation ist der Kern eines erfolgreichen Krisen- und Incident Managements. FACT24 ENS+ bietet umfassende Möglichkeiten, alle Alarmierungsanforderungen automatisiert und sicher abzuwickeln. Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit sind dabei von zentraler Bedeutung. Als Software-as-a-Service Lösung garantiert FACT24 für seine Alarmierungsdienste eine Verfügbarkeit von 99,99 Prozent.

## FACT24 CIM

Crisis and Incident Management

**Proaktives Krisen- und Incident Management**  
Mit FACT24 CIM können Sie Krisensituationen über alle Organisationsebenen hinweg und unter Einbeziehung eines umfassenden Stakeholder-Managements proaktiv managen. Die Lösung ist so konzipiert, dass sie in frühen Phasen eines potenziellen Incidents einsetzt und eine strukturierte Vorgehensweise einschließlich eines einfach zu handhabenden Aufgabenmanagements ermöglicht.

### FACT24 ENS+ starter

Optimieren Sie Ihre Notfall- und Ereigniskommunikation mit intelligenter und sicherer Alarmierung.

### FACT24 ENS+ essential

Erweitern und automatisieren Sie Ihre intelligente Notfallalarmierung und Ereigniskommunikation mit multimedialen Prozessen.

### FACT24 ENS+ advanced

Gestalten Sie Ihre Anforderungen an die intelligente Notfallalarmierung und Ereigniskommunikation umfassend innerhalb einer komplexen Organisation.

### FACT24 CIM starter

Jede kritische Situation einfach und professionell im Griff.

### FACT24 CIM essential

Arbeiten Sie aktiv auf allen organisatorischen Ebenen des Krisenmanagements zusammen – strategisch, taktisch und operativ.

### FACT24 CIM advanced

Gestalten Sie alle Bereiche des Krisenmanagements proaktiv auf einer Plattform – von der Risikoanalyse bis hin zur Nachbereitung inkl. aller Interessensgruppen.

Einschließlich umfassender FACT24 Alarmierungs-Services

## Garantiert: Auf uns und unsere Services können Sie sich verlassen!

Besonders im Krisenmanagement brauchen Unternehmen einen zuverlässigen Partner und müssen sich auf ihre Arbeitsmittel verlassen können.

Uns ist es daher ein wichtiges Anliegen, eine möglichst ausfallsichere Alarmierungs- und Krisenmanagement-Lösung bereitzustellen. Wir tun dies mit einem ausgeklügelten Sicherheits- und Backup-Konzept, das einen redundanten Aufbau der gesamten Prozesskette (Standorte – Systeme – Netzprovider) beinhaltet. Damit können wir die Verfügbarkeit unserer Systeme sogar vertraglich garantieren.



100% DSGVO-konform



Minimum 99,50% garantierte Verfügbarkeit



Mehrfache ISO Zertifizierung

# Über 5 500 Kunden aus allen Branchen und Ländern der Welt vertrauen auf F24.



„Die **Verfügbarkeit ist ein besonders wichtiger Faktor** für uns, und sie ist immer gegeben.“



Audi AG

„Die F24-Lösung CIM **ist umfassend und einfach zu bedienen**. Sie ermöglicht es uns, eine Vielzahl von Alarmen zu erstellen, die unsere Mitarbeiter mit einem Knopfdruck aktivieren.“

easyJet

„Indem wir die etablierten Action Cards während einer Krise verwenden, **stellen wir sicher, dass die Aufgaben in Angriff genommen werden**. Hierdurch können wir uns auf die Bewältigung des Incidents konzentrieren statt auf die Handhabung des Instruments.“



„**In kritischen Situationen** können wir so einzelne Gruppen, aber auch alle 3.500 Beschäftigten der Asklepios Nord **zuverlässig per Knopfdruck alarmieren**.“



„Unsere Anlagen und unsere Systeme dulden keine Unterbrechung. Aber wenn es dennoch zu einer Unterbrechung kommt, muss alles sehr schnell gehen. Deshalb brauchen wir ein Alarmierungssystem, das **auch in hektischen Situationen zuverlässig funktioniert** und einfach zu bedienen ist.“

SCHOTT  
glass made of ideas

Sie möchten mehr über unsere Lösungen und die Sicht unserer Kunden erfahren? Scannen Sie diesen QR-Code:





## Aus dem Herzen Europas in die Welt: Wir helfen, Leben und Werte zu schützen.

F24 ist Europas führender Software-as-a-Service (SaaS) Anbieter für Resilienz. Mehr als 5 500 Kunden weltweit vertrauen auf die digitalen Lösungen von F24, die Unternehmen und Organisationen in allen Bereichen der Resilienz unterstützen. Die Lösungen decken die Bereiche Business Messaging, Servicebenachrichtigungen, Massenalarmierung, Incident- und Krisenmanagement sowie Governance, Risiko und Compliance (GRC) ab.



> 20 Jahre  
Erfahrung



42% der STOXX  
Europe 50  
Unternehmen



5 500+ Kunden



Sie sind neugierig geworden?  
Vereinbaren Sie einfach einen unverbindlichen  
Beratungstermin unter [f24.com/de/kontakt/](https://f24.com/de/kontakt/)

„Was ich an F24 mag, ist Ihre Aufgeschlossenheit,  
die Art und Weise, wie sich **um Kunden gekümmert** wird.“

Bert Burkels, Addiko Bank AG