

GOVERNANCE & STRATEGIE

KRIENMANAGEMENT & KRIENVORBEREITUNG

HINT AG



Von links: Daniel Städeli, Consultant SPIE ICS & Markus Goldschmid, CEO HINT AG

ANHALTENDE KRIENRESILIENZ DANK LANGJÄHRIGER PARTNERSCHAFT

Als ISO 27001 zertifiziertes Unternehmen legt die HINT AG grossen Wert auf ein erprobtes und wirksames Krisenmanagement. SPIE ICS begleitet die HINT AG seit mehreren Jahren im Rahmen einer fortlaufenden Zusammenarbeit, um Prozesse und Strukturen im Krisenmanagement stetig weiterzuentwickeln und zu optimieren.

DIE HERAUSFORDERUNG

Schnelle Handlungsfähigkeit und die Einbindung aller Führungsstufen, inklusive dem Verwaltungsrat, sind im Krisenfall essenziell, um auch in langanhaltenden Krisen eine ausreichende «Durchhaltefähigkeit» sicherzustellen. Solche Krisenfälle können zwar mit einem Krisenstab geübt werden, eine realitätsnahe Ausgestaltung der Übungen und Krisenszenarien ist jedoch eine Herausforderung. Periodische Übungen müssen zudem regelmässig auf ihre Aktualität überprüft werden, damit sie auch für neue Krisensituationen eine effektive Vorbereitung gewährleisten.

hintag

Die HINT AG ist ein führender ICT-Dienstleister für die Schweizer Gesundheitsbranche mit Sitz in Lenzburg. Das Unternehmen unterstützt mit seinen rund 130 Mitarbeitenden Spitäler, Kliniken und weitere Gesundheitseinrichtungen mit massgeschneiderten Lösungen und umfassenden Betriebsdienstleistungen, von der Infrastruktur über Applikationsmanagement bis hin zu modernen Cloud- und Sicherheitslösungen.

Mit höchsten Sicherheits- und Datenschutzstandards betreibt die HINT AG zwei Rechenzentren in der Schweiz und gewährleistet damit die Dienstleistungsqualität und Verfügbarkeit ihrer angebotenen Lösungen.

EINE STRUKTURELLE LÖSUNG FÜR DEN KRISENFALL

SPIE ICS unterstützte die HINT AG bei der Etablierung eines «Manager on Duty». Diese Rolle ermöglicht besonders zu Beginn einer Krisensituation eine rasche Entscheidungsfindung. Für eine effektivere Krisenvorbereitung wurde zudem das Instrument der «vorbehaltenen Entscheide» eingeführt: Strategische Entscheide, die im Vorfeld für definierte Situationen festgelegt wurden und somit in der Krise unverzüglich umgesetzt werden können. Ergänzend wurde ein durchgängiges Krisenkommunikationskonzept erarbeitet, das sämtliche Führungsstufen berücksichtigt und praxisnah umsetzbar ist.

Die Auslösung des Krisenstabens wurde formalisiert und in von SPIE ICS vorbereiteten und durchgeführten Übungen getestet. Verbesserungspotenziale konnten so identifiziert und zielführend genutzt werden, um die Durchhaltefähigkeit in Krisensituationen weiter zu steigern.

«Eine starke Krisenorganisation entsteht nicht im Ernstfall, sondern durch konsequente Vorbereitung. SPIE ICS unterstützt uns seit Jahren dabei, unsere Resilienz und Durchhaltefähigkeit kontinuierlich auszubauen.»

Markus Goldschmid
CEO HINT AG

«In jeder Krise zahlt sich eine gute Vorbereitung aus. Eingespielte Abläufe erleichtern die Lösungsfindung enorm.»

Daniel Städeli
Governance Services Consultant SPIE ICS

DIE LÖSUNGSKONZEPTE

Manager on Duty (MoD)

Als Delegierter der Geschäftsleitung vor Ort hat der MoD im Krisenfall Entscheidungskompetenz. Diese Funktion ist besonders häufig in der Hotellerie zu finden, damit der kompetente Umgang mit Krisen und Problemen, zum Beispiel mit schwierigen Gästen, sichergestellt ist. Im IT-Bereich erfüllt er ausserhalb der Bürozeiten die gleiche Aufgabe, sodass die Geschäftsleitung stets vertreten ist.

Vorbehaltene Entscheide

Für den Krisenfall werden vorab taktische oder strategische Entscheidungen festgelegt, die für bestimmte Krisenszenarien zu treffen sind. So entsteht eine Art Playbook, das auf Krisen vorbereitet, indem es festgelegte Handlungsanweisungen enthält.

MESSBARE ERGEBNISSE

- **Gesteigerte Durchhaltefähigkeit** in Krisensituationen dank effektiver Übungen
- **Verbesserte Reaktionsfähigkeit** durch neue Entscheidungsstrukturen
- **Klare Krisenkommunikation**, indem alle Führungsstufen miteinbezogen werden

SPIE ICS AG ist Ihr unabhängiger Servicepartner in der Schweiz für Lösungen in den Bereichen Governance und Krisenmanagement.

Kontaktieren Sie uns, um von unserer Expertise zu profitieren und erfahren Sie mehr über unsere Services und Lösungen:



info.ch@spie.com
spie.ch/krisen