

Lebensmittel Zeitung



HANDELSWOCHE · DEUTSCHE HANDELSZEITUNG

Datum: 1. 4. 2005

Seite 32

Kellogg nutzt IT für den Ernstfall

Einheitliches Krisen-Management-System für alle bekannten Bedrohungs-Fälle aufgebaut

Frankfurt, 31. März. Auch die größte Sorgfalt im Umgang mit dem eigenen Produkt schützt Markenartikler nicht davor, durch Angriffe von Kriminellen in Krisensituationen zu geraten. Notfall-Management-Software kann helfen, im Ernstfall richtig und im entscheidenden Tempo zu reagieren. Der Cerealien-Hersteller Kellogg Deutschland hat seine Krisen-Management-Pläne in einer einheitlichen Anwendung zusammengefasst.

Es braucht nicht viel, damit kriminelle Energie zur Bedrohung eines ganzen Unternehmens wird. „Mit dem Einsatz von 20 Euro kann ein Erpresser einen Markenartikel-Hersteller in die Knie zwingen“, warnt der frühere Kriminaloberrat Georg Lampson. Eine Spritze, eine giftige Substanz und Erpresser-Anrufe genügten. Die Branche hat solche Schreckensszenarien oft genug erlebt. „Im Not- oder Krisenfall ist entscheidend, ob ihre Mitarbeiter sachlich richtig und in der nötigen Geschwindigkeit reagieren“, sagt Lampson, der sich als Sicherheitsberater selbstständig gemacht hat.

Bei Kellogg Deutschland in Bremen hat Lampson jetzt eine von ihm entwickelte Software eingeführt, in der einheitlich alle Krisenmanagement-Systeme gebündelt werden. Von der Produktfälschung über Kontamination, Bombendrohung, Geiselnahme oder Angriffe auf das Datennetz: In jedem Fall greift das Krisenteam von Kellogg jetzt auf die gleiche Software zu. Sie gibt die Maßnahmen und Ansprechpartner für den speziellen Fall in einem übersichtlichen Workflow-Diagramm vor. Auch im Fall eines Brandes nutzt das Krisenteam die



Risiken: Jeder Markenartikler kann Opfer von Produkterpressern werden.

Foto: Thomas Fedra

vollständig in HTML programmierte Lösung, die auf jedem Internet-Browser läuft. Sie ist in das Intranet des Unternehmens integriert und steht zusätzlich an entscheidenden Stellen als CD-Rom zur Verfügung. Im Fall eines kompletten Stromausfalls kann sie so noch auf Notebooks betrieben werden. Läuft überhaupt kein Rechner mehr, können die Daten notfalls auch in einem Ordner nachgelesen werden.

Die Krisen-Management-Lösung wird regelmäßig auf den rechtlich vorgegebenen Stand gebracht, damit stets die richtigen Behördenvertreter informiert werden. Alle notwendigen Meldeformulare für die unterschiedlichen Krisenfälle sind hinterlegt. Die Kontaktdaten der zu informierenden Personen lagern in einer einheitlichen Datenbank und müssen daher nur einmal geändert werden, um in allen Notfallplänen aktualisiert zu erscheinen.

Den großen Vorteil seiner Lösung gegenüber anderen Systemen sieht Lamp-

son in der eindeutigen Strukturierung: „Sie können sich in diesem System nicht verlaufen“, sagt er. Nachdem die Art des Notfalls ausgewählt ist, gibt das System die Maßnahmen in der richtigen Reihenfolge vor. Notwendige Dokumente wie Formulare oder auch erklärende Fotos können hinterlegt werden. Im System sind auch vorabgestimmte Pressemitteilungen hinterlegt.

In regelmäßigen Übungen trainiert das Krisenteam von Kellogg Deutschland zusammen mit Ex-Polizist Lampson den Ernstfall. Jüngst spielte das Notfallteam den Fall durch, Cornflakes seien im Handel durch eine Spritze kontaminiert und das Unternehmen erpresst worden. Von der Abfrage der – gestellten – Meldungen durch den Verbraucher und den Einzelhandel bis zu gezielten Rückrufen stützen die Mitarbeiter ihre Entscheidungen auf das System. „Die Suche nach einem Leitz-Ordner für einen bestimmten Fall gibt es nicht mehr“, sagt Lampson. web