

# Krizno komuniciranje (v IT)

dr. Borut Jereb, CISA, CISM

8. nov. 2005

---

---

# Začetna vprašanja

- Kdo je opravljal ali opravlja vodstvena dela in naloge direktorja ali vodje?
  - Ali ste imeli do sedaj bili vpleteni v krizno situacijo (pozabimo na definicijo krize)?
  - Kakšni so bili okviri te situacije – glede na vpletene javnosti?
    - Ožji sodelavci?
    - Predpostavljeni?
    - Lastniki?
    - Celotno podjetje (interna javnost)?
    - Izven podjetja (mediji in ostale javnosti)?
- 
-

# Začetna vprašanja

- S čim ste se ukvarjali med krizno situacijo?
  - Odpravo vzrokov?
  - Komuniciranjem z različnimi javnostmi?
  - Spremljanjem poteka krizne situacije in beleženjem?
- Kako uspešni ste bili?



# Primer SKB – 1. informacija



RTV Dnevnik 1.11.2005

<http://ava.rtv slo.si/ava/media?action=play&mediaId=2525401>

# Primer SKB – 1. informacija

- Prispavek Ines Kočar
    - Vlomilci vstopili okoli 23. ure
    - Kaj in koliko odnesli ni znano
    - Policija obveščena ob 6:15 naslednji dan
    - Policija se je odzvala takoj
    - Ne vemo koliko je bilo vlomilcev
    - Ne vemo koliko sefov je bilo vlomljenih (200 do 500 od 3500)
    - Ni sledov
    - Ne vemo koliko premoženja odtujenega
    - SKB bo povrnila škodo (do 1,5 M SIT – več dokazati)
    - Podjetje PCA, ki je varovalo, ni dosegljivo (zanje BCP ne velja!!!)
- 
-

# *Primer SKB – 1. informacija*

- Najemniki sefov se sprašujejo:
    - Kakšno je bilo varovanje?
    - Kaj sta delala varnostnika PCA?
    - Zakaj je policija bila obveščena šele zjutraj?
    - Kako so lahko vstopili?
  - Javnosti s strani SKB:
    - Najemniki sefov
    - Mediji
  - Nastopa še:
    - Policija
    - PCA
- 
-

# *Primer SKB – 2. informacija*



RTV Dnevnik 1.11.2005

<http://ava.rtvsllo.si/ava/media?action=play&mediaId=2525401>

---

---

# Primer SKB – 2. informacija

- Ines Kočar
    - Uporabniki imajo krizni sestanek!
    - Kako da se od 23. ure do 6:15 ni zgodilo nič?
    - Je SKB izbrala najcenejše varovanje?
  - Cvetka Selšek
    - Povedala bi rada nekaj drugega!!!
    - Vlomitci so izbrali nenavaden čas!!!
    - Ob vstopu se ni dalo ugotoviti da gre za vlomitce
    - Varnostniki so dobro opravili svoje delo, niso bili poškodovani
    - 4900 sefov; Info: vlomljenih v manj kot 10%
    - Vsi sefi so zavarovani. So v stiku z zavarovalnico. Sefi so zavarovani pri Generali Soc.
- 
-

# *Primer SKB – 2. informacija*

- Cvetka Selšek (nadaljevanje)
    - Ohranimo živce
    - Napravimo seznam stvari v sefih
    - Odprli Zeleni telefon
    - Jutri navodila za prijavo škode
    - Vsebina JE zavarovana
  - Javnosti s strani SKB:
    - Najemniki sefov
    - Mediji
    - Lastniki
    - Zavarovalnice
    - Varnostnika kot posameznika (ne kot PCA)
- 
-

# *Primer SKB – zaključek*

- Kakšen je splošen vtis?
  - „Dobri fantje“?
  - „Slabi fantje“?
  - Lahko SKB ta kriza pokoplje? V katerem delu?
  - Lahko SKB ta kriza pripomore povečati tržni delež v Sloveniji?
- 
-

## *Definicija termina „kriza“*

- Kriza nastane kot ne obvladovanje situacije in pomeni usodni preobrat, ki utegne ogroziti organizacijo (ali posameznika), njeno preživetje in obstoj; je usodno prelomno dogajanje, ki je lahko tudi priložnost za kakovosten naskok.
  - Ne moremo jo vnaprej načrtovati, lahko pa jo predvidimo, se nanjo pripravimo in naučimo upravljati z njo.
  - Na krizo lahko vplivamo le delno in mogoči so raznovrstni izzidi.
- 
-

## *Definicija termina „kriza“*

- Če je strela udarila v vaš sedež podjetja, ki je potem pogorel do tal, je to nesreča in ljudje bodo sočustvovali.
  - Če pa vse pogori zato, ker strelovod ni deloval pravilno in ljudje umrejo zaradi neprimerne evakuacijskega postopka, imate krizo.
- 
-

# *Definicija termina „kriza v okolju informacijske varnosti“*

- Glej <http://en.wikipedia.org/wiki/Crisis>
    - Prevod „Disaster“ ni „katastrofa“, bolje je „neljub dogodek, nesreča“ morda „razdejanje“.
    - Vsaka kriza je neljub dogodek, medtem ko obratno ne velja, saj neljube dogodke vsaj delno obvladujemo, medtem ko krize ne obvladujemo.
    - Cilji v okolju IT je, da neljube dogodke obvladamo, preden preidejo v krizo.
- 
-

# Vprašanje

- Kakšna je vloga krize v „profesionalnem življenju“ CISA ali CISM?
    - Ali ni „kriza“ „pokrov“, pod katerim „delamo“ in „izvajamo“ različne varnostne politike, da ne bi prišlo do krize?
    - Koliko časa smo krizam (in BCP) namenili v odseku v preteklih letih? Je proporcionalnost glede na pomen zadovoljiva?
- 
-

# Kriza in čas

- Dinamično gledano je vzrok krize takrat, ko je rast zunanjih:
    - nevarnosti ali
    - pobudhitrejša od odzivov ali pobud, ki jih organizacija zmore.
  - Za nepripravljeno organizacijo je neugoden skoraj vsak vpliv iz okolja. Celo tisti, ki bi zanjo lahko pomenil veliko priložnost.
- 
-

# *Kriza in čas*

- V kriznih situacijah je čas najbolj redka dobrina.
- Med pojavom krize, odločitvijo, izvedbo in posledicami obstaja časovna razdalja. Ta razdalja povečuje tveganje, da nismo izbrali prave odločitve ali da smo izbrali pravo, njene posledice pa v spremenjenem okolju niso več zaželeni.

# *Kriza in povratne informacije*

- Odsotnost povratnih informacij je za organizacijo lahko usodna.
- Brez njih ne vemo kakšen je učinek naših dejanj.
- Poveča se verjetnost, da bo učinek naših dejanj drugačen od njihovega namena.

# *Pomen kriznega komuniciranja*

- „Edina stvar, ki je pomembnejša od dobrega kriznega komuniciranja v primeru, da se nepričakovano znajdemo v težavnem položaju je reševanje človeških življenj. Lahko zavarujete svojo organizacijo, svojo opremo, lahko se zavarujete pred izgubo direktorja ... toda pred izgubo ugleda, slave in časti, se ne morete zavarovati.“; Sandy Lindsay;  
<http://www.continuitycentral.com/news0120.htm>
- 
-

*Ari Fleischer; Press Secretary;  
White House*

<http://www.continuitycentral.com/feature0134.htm>



# Interesni spekter organizacije - javnosti



# *Priprave na krizo*

- Kdo je naša ciljna javnost?
- Kako bomo komunicirali z njimi?
- Kaj bomo sporočali?
- Kdo naj bo v krizni skupini?



# *Priprave na krizo*

- Posredovanje pravih sporočil v pravem času je kritičnega pomena za upravljanje kriznih situacij.
  - V posebnih situacijah, kjer imamo opravka z zainteresiranimi javnostmi – zaposleni, kupci, investitorji, mediji, lokalne in javne skupnosti – moramo zagotavljati hiter in zaupanja vreden odziv. Takšen odziv je potreben za dokaz, da se je organizacija soočila s krizo in da jo je pripravljena tudi prebroditi.
- 
-

# Krizni načrt

- Upravljanje javnih tem in krizno komuniciranje;  
Osnove odnosov z javnostmi – Priročnik PR šole.
  - Crisis Communications with the media,  
<http://www.ala.org/ala/oif/iftoolkits/toolkitsprivacy/privacycommunication/crisiscommunication/crisiscommunication.htm>
  - David Perl; Critical success factors for effective crisis management;  
<http://www.continuitycentral.com/feature0224.htm>
  - Deon Binneman; A checklist to help organizations ensure that they have covered critical areas of crisis communications;  
<http://www.continuitycentral.com/feature0223.htm>
- 
-

## *Viri in dodatno branje*

- Osnove odnosov z javnostmi – priročnik PR šole; Nada Serajnik Sraka, ur.; ISBN 961-90870-3-8
  - Odnosi z mediji; Dejan Verčič, Franci Zavrl in Petja Rijavec; ISBN 86-7061-287-9
  - Crisis Communication Guide & Toolkit;  
<http://www.nea.org/crisis/index.html>
  - Crisis Communications Plan: A PR Blue Print; Sandra K. Clawson Freeo;  
<http://www3.niu.edu/newsplace/crisis.html>
- 
-