



DIGITAL HUB

CYBERSECURITY

ENTREPRENEURSHIP

NETWORKING



ATHENE

DIGITAL HUB
CYBERSECURITY

Kommunikation in der Cyberkrise

- Krise = Arbeitsfähigkeit stark eingeschränkt
- Krisenmanagement = Entscheidungen bei unklarer Lage



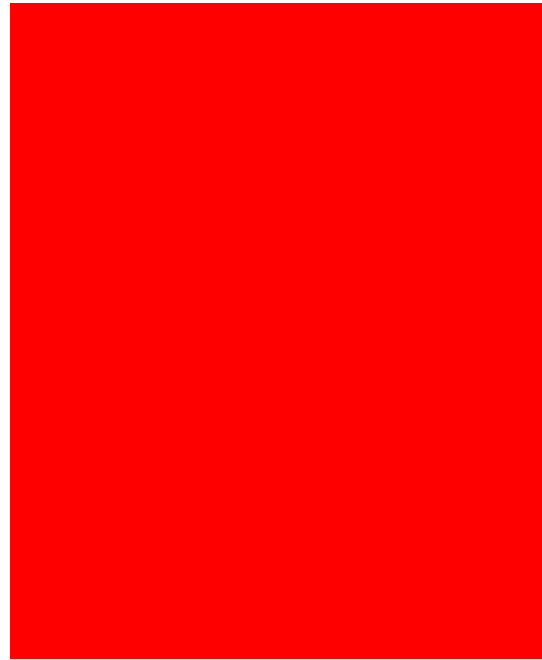
**YOUR FILES
ARE ENCRYPTED
BY LOCKBIT**

Decryptor will be automatically deleted after: 10.04.2023 22:25:53 UTC [49 Days 14 Hours 22 minutes 29 seconds]

Phasen der Krisenkommunikation



Krisenausrufung



Arbeitsfähigkeit

Potenzielle/Latente Krise

Akute Krisenphase

Nach der Krise



Abbildung: Phasen der Krisenkommunikation -
angelehnt an BSI-Standard 200-4

Künstliche Intelligenz

Windows

Energie

Datenleck

eHealth

Raumfahrt

Podcasts

Downloads

KI + Hybrid Work

heise online > IT > Ransomware-Angriff auf hessischen IT-Dienstleister mit weitreichenden Folgen

Ransomware-Angriff auf hessischen IT-Dienstleister mit weitreichenden Folgen

Eine Cyber-Attacke auf eine IT-Firma lähmt seit Tagen einige Unternehmen im Rhein-Main-Gebiet. Experten arbeiten an einer Lösung, doch das kann dauern.

👍 🔊 🖨️ 💬 235



Mitarbeiter*innen first

- Interne Unruhe vermeiden
- Loyalität nutzen | Multiplikatoren
- Fakten prüfen
- Quelle der Nachrichten werden
- Updates ankündigen/geben
- Möglichst zeitnah weitere Zielgruppen informieren

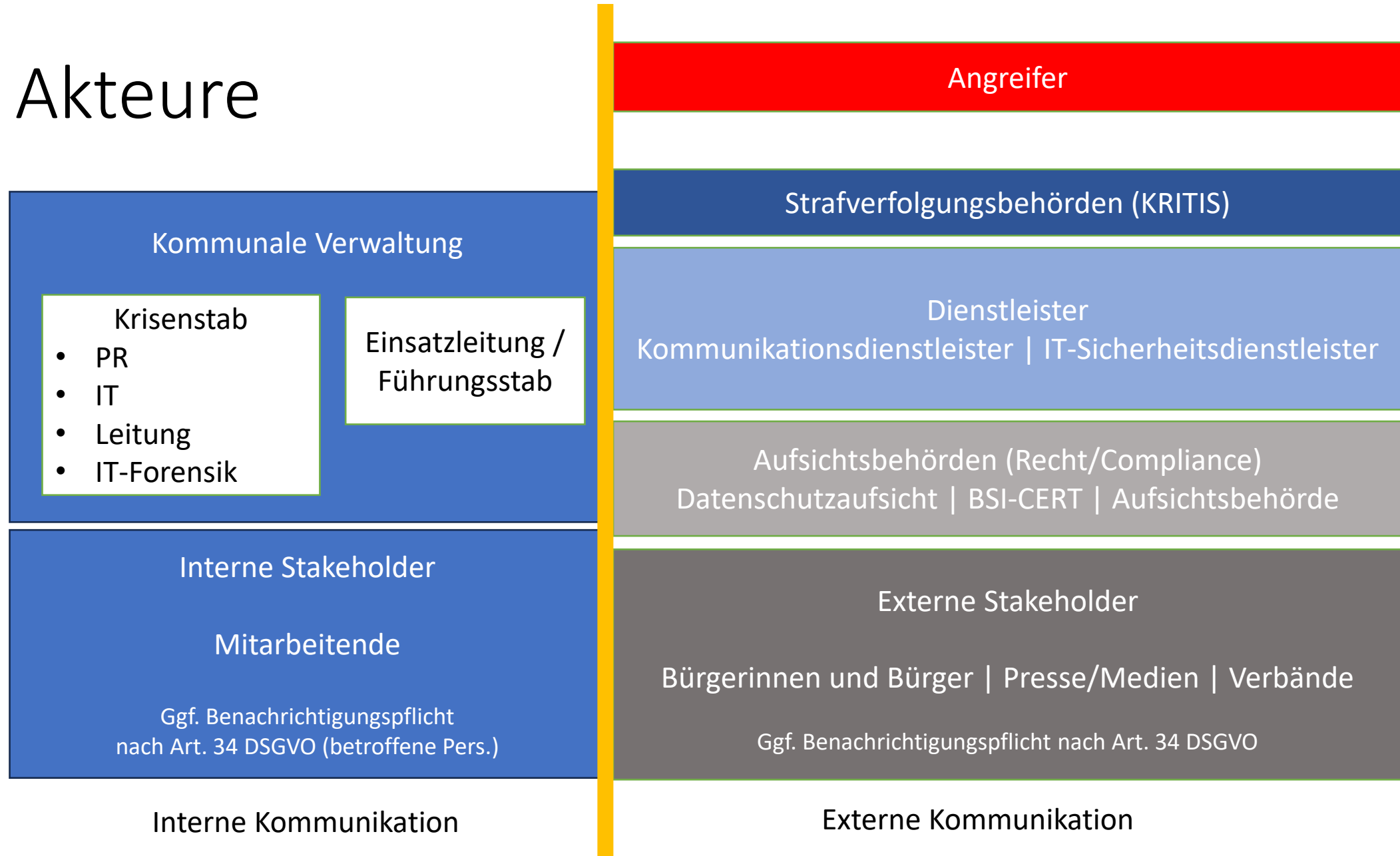


Intern = Extern

- Keine Trennung zwischen interner und externer Kommunikation
- Betrifft alle Arten von Informationen
- Gerüchte = Kommunikation
- Sorgfältig prüfen, wem man Informationen anvertraut



Akteure



Erreichbarkeit

- Wer gehört zum Krisenstab?
- Kontaktlisten (mit Privatnummern)
- Kommunikation auch außerhalb der Geschäftszeiten (Reaktion innerhalb von 2 Stunden)
- Jour-Fixes / Regeltermine
- Krisentagebuch/Protokolle
- Social Media nutzen: Reichweite erhöhen; unterschiedliche Zielgruppen
- Darksite vorbereiten



Beispiele aus der Praxis

Hinweis Cyber-Angriff

Die Stadtverwaltung und die Stadtwerke Rodgau sind aufgrund eines Cyber-Angriffs eingeschränkt zu erreichen.

Weitere Informationen werden regelmäßig unter der [Seite »Cyber-Angriff«](#) veröffentlicht.

- Alle Mailpostfächer funktionieren nicht.
 - Mails, die ab dem 23. Februar an die Stadt an Adressen mit ...@rodgau.de, ...@stadtwerke-rodgau.de oder ...@sozialstation-rodgau.de versandt wurden, können bis auf weiteres **nicht bearbeitet** werden.
- Die Stadtverwaltung und Stadtwerke sind **telefonisch** inklusive aller Durchwahlen **wieder erreichbar**. Wir bitten mögliche kürzere Einschränkungen in den kommenden Tagen noch zu entschuldigen.
- Die Sozialstation Rodgau ist telefonisch unter der 06106-3281 erreichbar. Die **medizinische Versorgung** ist gewährleistet. Bei **Verwaltungsvorgängen** kann es zu **Einschränkungen** kommen.
- Die Stadtbüchereien sind seit 20. März wieder **eingeschränkt geöffnet**. Nähere [Infos im Online-Angebot der Büchereien](#)

✕ Ausblenden

Update/Stand: 01.04.2022

Aktuelle Mitteilungen

Dienstag, 11. Januar
Führerscheinangelegenheiten ab 12. Januar in Schwerin-Süd mit Termin wieder möglich

Freitag, 10. Dezember
Kfz-Zulassungsstelle: Ab 13. Dezember gelten wieder bisherige Öffnungszeiten des Landkreises

Dienstag, 7. Dezember
Seit heute Führerschein-Service wieder möglich/Schweriner müssen auf Bürgerbüros des Landkreises LUP ausweichen

Freitag, 26. November



Stadtwerke Rodgau
880 „Gefällt mir“-Angaben • 962 Follower

Beiträge Info Reels Fotos Videos

Intro
Der Stadtwerke Rodgau Konzern ist Energieversorger und kommunaler Dienstleister für die Stadt Rodgau

Stadtwerke Rodgau
13. Mai um 05:35
Auch wir waren bei dem Stadt unsere selbstgemachten sowie professionelle To-Go verteilt
#RODGAUKIPPENFREI

Kernbotschaften

- Kommunikation mit Ermittlungsbehörden absprechen
- Kernbotschaften festlegen und beibehalten/wiederholen:
 - Stadt/Gemeinde hat Kontrolle
 - Sicherheit der Daten von Betroffenen höchste Priorität
 - Zusammenarbeit mit zuständigen Behörden, Dienstleistern, Experten



Verständlichkeit

- Wer was wichtiges zu sagen hat, macht keine langen Sätze!
- Beispiel: Was heißt Integrität?



(...) unsere Kommune ist Opfer eines Ransomware-Angriffs geworden ist. Dies hat zu Störungen bei den kommunalen Diensten geführt.

Unser Hauptziel ist es, die Sicherheit und Integrität unserer Daten zu gewährleisten und unsere Systeme wiederherzustellen:

Strategie

- **Aktiv:** Spekulationen vorbeugen und Meinungen prägen
- **Sachlich:** Wahrheit mit Faktenbasis und passend zu Handlungen
- **Regelmäßig:** Sachstand wiederholen und vertiefen
- **Handlungsfähig** – raus aus der Opfer-Rolle



Handlungshilfen

The screenshot shows the Fraunhofer SIT website. The navigation bar includes 'ANGEBOTE', 'NEWS', 'ÜBER UNS', 'KARRIERE', 'WEITERBILDUNG', and 'ANSPRECHPERSONEN'. The main heading is 'Krisenkommunikation bei Cyberangriff' with the subtitle 'Erste-Hilfe-Kasten für Kommunen'. Below the heading is an illustration depicting a cyber attack on an administration building, with various icons representing security, communication, and emergency services. To the right of the illustration is a 'Notfallhotline' section with the text: 'Das Hessen3C im Hessischen Ministerium des Innern, für Sicherheit und Heimatschutz bietet kostenlos und vertraulich Notfallhilfe bei Cyberangriffen, 24/7 erreichbar unter 0611 353 9900'. Below this is a 'Mehr erfahren' button. At the bottom of the page, there is a logo for 'FORSCHUNGSFÖRDERUNG CYBERSICHERHEIT HESSEN' and another 'Mehr erfahren' button.

Materialien und Infos

1 - Vor der Krise

Gute Vorbereitung ist essenziell [↗](#)

2 - Sicherheit im Kontakt mit Medien

Grundregeln der Kommunikation [↗](#)

3 - Checkliste interne und externe Kontakte

Aktuell und griffbereit vorhalten [↗](#)

4 - Proaktiv informieren - Haltestatements

Spekulationen vorbeugen, Zeit gewinnen [↗](#)

5 - Recherchepläne

Fragenkatalog für die interne Bestandsaufnahme [↗](#)

6 - Checkliste Presseinformation

Grundlagen und Warnhinweise [↗](#)

7 - Checkliste Infos für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Vertrauen schaffen, Gerüchten vorbeugen [↗](#)

8 - Monitoring

Wie erfahre ich von der Krise? [↗](#)

9 - Darksite

Wichtige Infos jederzeit online stellen [↗](#)

10 - Krisenkommunikation-Szenario-Matrix

Planspiel: Passende Kommunikation für unterschiedliche Zielgruppen [↗](#)

alle Infos als PDF

Download als .zip-Ordner (ZIP, 2,31 MB) [↗](#)

<https://www.sit.fraunhofer.de/de/cyberkrisenkommunikation/>

EDITH = Connect SME with Startups





ATHENE

DIGITAL HUB
CYBERSECURITY



**DIGITAL
HUB**

**Thank you
for your attention!**

Oliver Küch
Rheinstraße 75
64295 Darmstadt

oliver.kuech@sit.fraunhofer.de