

Krisenfest im Service: 6 konkrete Schritte für resiliente Service-Organisationen



Krisen entstehen selten überraschend – ihre Auswirkungen treffen Service-Organisationen jedoch meist unmittelbar. Lieferkettenunterbrechungen, Cyberangriffe, Fachkräftemangel oder geopolitische Spannungen zeigen: Resilienz ist keine spontane Reaktion, sondern das Ergebnis systematischer Vorbereitung.

Dieser Leitfaden fasst die zentralen Empfehlungen von Dr. Johannes Wamser, Krisenexperte und Geschäftsführer der WB Risk Prevention Systems GmbH, praxisnah zusammen.

Die folgenden sechs Handlungsfelder bieten eine strukturierte Orientierung für Führungskräfte im technischen Service – konkret, umsetzbar und strategisch gedacht.

Resilienz ist kein Zufall – Wie Service-Organisationen krisenfest werden
Krisen kommen selten mit Vorankündigung – aber ihre Auswirkungen treffen Service-Organisationen meist unmittelbar. Lieferketten brechen, Fachkräfte fehlen, Standorte geraten unter Druck, kritische Infrastrukturen werden angegriffen. Für Dr. Johannes Wamser, Krisenexperte und Geschäftsführer der WB Risk Prevention Systems GmbH, steht fest: Resilienz entsteht nicht im Moment der Krise, sondern lange davor, wie er uns im KVD ServicePodcast erzählt hat. (LINK)

Für Service-Organisationen bedeutet das: Wer handlungsfähig bleiben will, muss Strukturen, Prozesse und Entscheidungswege so aufsetzen, dass sie auch unter Extrembedingungen funktionieren. Aus den Empfehlungen von Dr. Wamser lässt sich ein klarer Leitfaden ableiten.

1. Krise organisatorisch trennen – nicht nebenbei managen

Ein häufiger Fehler: Der „Krisenstab“ ist identisch mit der Geschäftsführung. Doch wer das operative Geschäft steuert, kann nicht gleichzeitig strategisch und vorausschauend Krisen bewältigen.

Seine Empfehlung:

- / Operative Führung vom Krisenmanagement trennen
- / Einen eigenständigen Krisenstab etablieren
- / Mitarbeitende mit praktischer Krisenerfahrung einbinden (z. B. Feuerwehr, THW, Auslandserfahrung)
- / Resilienz entsteht durch klare Rollen und definierte Entscheidungswege

2. Frühindikatoren ernst nehmen – nicht auf offizielle Signale warten

Ob Pandemie, geopolitische Spannungen oder gesellschaftliche Polarisierung: Warnsignale sind meist früh erkennbar. Viele Unternehmen reagieren dennoch erst, wenn Behörden handeln.

Seine Empfehlung:

- / Eigene Indikatoren definieren
- / Externe Lagebewertungen (z. B. geopolitische Risikoanalysen) aktiv nutzen
- / Interne „Was-wäre-wenn“-Szenarien regelmäßig durchspielen
- / Resiliente Organisationen entscheiden eigenständig – nicht reaktiv

Krisenfest im Service: 6 konkrete Schritte für resiliente Service-Organisationen



3. Konkrete Auslöser festlegen

Ein gepackter Evakuierungsrucksack reicht nicht. Entscheidend ist die Frage: Wann handeln wir?

Seine Empfehlung:

- / Klare Triggerpunkte definieren (z. B. Sicherheitslage, Infrastruktur-Ausfälle, politische Eskalation)
- / Entscheidungsprozesse vorab festlegen
- / Rückkehrszenarien mitdenken
- / Resilienz bedeutet, Schwellenwerte vor der Krise zu bestimmen – nicht währenddessen

4. Fachkräfte strategisch absichern

Der Fachkräftemangel ist eine schleichende, aber massive Risikolage. Service-Organisationen sind besonders betroffen.

Seine Empfehlung:

- / Internationale Rekrutierung strategisch denken
- / Funktionen dort ansiedeln, wo Talente verfügbar sind
- / Mitarbeitende vor Überlastung schützen
- / Resiliente Unternehmen verschleißern ihre Leistungsträger nicht – sie schützen sie.

5. Krisenkommunikation vorbereiten und trainieren

Unsicherheit entsteht oft durch fehlende oder widersprüchliche Kommunikation.

Seine Empfehlung:

- / Kommunikationsleitfäden für interne und externe Krisen entwickeln
- / Transparenz vor Perfektion stellen
- / Regelmäßig üben und simulieren
- / Wer klar kommuniziert, reduziert Eskalation.

6. Multikrisen denken

Krisen treten selten isoliert auf. Naturereignisse, IT-Ausfälle und gesellschaftliche Spannungen können gleichzeitig wirken.

Seine Empfehlung:

- / Szenarien kombinieren
- / Technische und soziale Risiken gemeinsam betrachten
- / Reputations- und Cyberrisiken in Präventionsstrategien integrieren
- / Resilienz heißt, komplexe Wechselwirkungen mitzudenken.