

e-COMMA

# Datenspezialist

## BM 04: Risikomanagement für Datenspezialisten



# Datenspezialist | BM 04: Risikomanagement für Datenspezialisten

## Lehrgangsinhalt

### 1. Risikomanagement

- 1.1. Grundlegende Konzepte
- 1.2. Risikomanagement-Standards
- 1.3. Risikomanagement-Verfahren
- 1.4. Risikostrategien

### 2. Risiken im Datenmanagement

- 2.1. Datensilos
- 2.2. Inkonsistenz von Daten
- 2.3. Verlustgeschäfte
- 2.4. Datenverluste
- 2.5. Gute Datenqualität

### 3. Krisenmanagement

- 3.1. Grundlegende Konzepte
- 3.2. Krisenmanagement-Verfahren



# Datenspezialist | BM 04: Risikomanagement für Datenspezialisten

## Quellen und Literaturempfehlungen:

<http://www.oncoreit.com/the-four-risks-of-ineffective-data-management/>

<https://www.moodyanalytics.com/risk-perspectives-magazine/risk-data-management/rethinking-data-management/strong-data-management>

[https://www.theirm.org/media/886059/ARMS\\_2002\\_IRM.pdf](https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf)

Nasser, B., Engen, V., Crowle, S., Walland, P. (2013) A novel risk-based approach for online community management At ICIW 2013, The Eighth International Conference on Internet and Web Applications and Services, S. 25-30.

The Community Roundtable. The state of community management report, 2017

Veil, S.; Buehner, T.; Palenchar, Michael J. (2011) A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. Journal of Contingencies and Crisis. Management , 19(2): 110-22.

Media and Community Crisis Communication Planning Template, NMA The American Resource

Cooper D.F., Grey S., Raymond G. (2005) Project Risk Management Guidelines. Managing Risk in Large Project and Complex Procurements, John Wiley & Sons.



e-COMMA

# 1 Risikomanagement



# 1. Risikomanagement

## 1.1. Grundlegende Konzepte

- Ein Risiko ist eine mögliche Situation, die (so sie auftritt) Ihre betrieblichen Abläufe erheblich beeinträchtigen könnte.
- Im Projektmanagement ist ein Risiko ein zukünftiges Ereignis, das mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintritt und zu einer positiven oder negativen Veränderung des Projekts führt.
- Risikomanagement ist ein Prozess, der die Verlustrisiken einer Organisation identifiziert und die geeignetsten Techniken zur Risikominderung aufzeigt.



# 1. Risikomanagement

## 1.2. Risikomanagement-Standards

Standards im Risikomanagement:

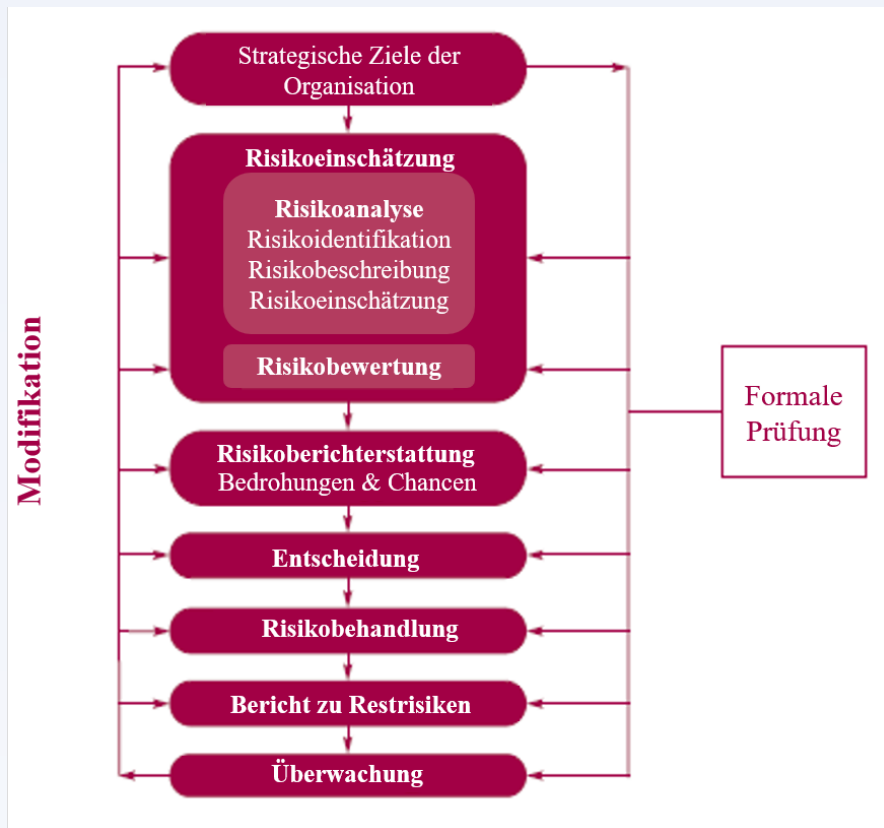
- **ISO 31000 2009** – Grundsätze und Leitlinien des Risikomanagements;
- **Ein Risikomanagement-Standard** – IRM/Alarm/AIRMIC 2002 – 2002 von den 3 größten Risikoorganisationen Großbritanniens entwickelt;
- **ISO/IEC 31010:2009** – Risikomanagement - Risikobewertungstechniken;
- **COSO 2004** – Enterprise Risk Management (Unternehmensrisikomanagement) - Integriertes Rahmenwerk;
- **OCEG „Red Book“ 2.0: 2009** - ein Steuerungs-, Risiko- und Konformitäts-Kompetenzmodell

[https://www.theirm.org/media/886059/ARMS\\_2002\\_IRM.pdf](https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf)



# 1. Risikomanagement

## 1.3. 1.3 Risikomanagement-Verfahren



Das Risikomanagement schützt und steigert den Wert der Organisation und ihrer Stakeholder, indem es die Ziele der Organisation unterstützt:

- Schaffung eines Rahmens für eine Organisation, der es ermöglicht, zukünftige Aktivitäten in einer konsistenten und kontrollierten Art und Weise durchzuführen.
- Reduzierung der Volatilität in den nicht wesentlichen Geschäftsbereichen
- Verbesserung der Entscheidungsfindung, Planung und Priorisierung durch ein umfassendes und strukturiertes Verständnis von Geschäftstätigkeit, Volatilität und Projektchancen/-bedrohungen.
- Schutz und Aufwertung von Vermögenswerten und Unternehmensimage
- Entwicklung und Unterstützung der Menschen und der Wissensbasis der Organisation
- Optimierung der betrieblichen Effizienz
- Beitrag zu einem effizienteren Einsatz von Kapital und Ressourcen innerhalb der Organisation

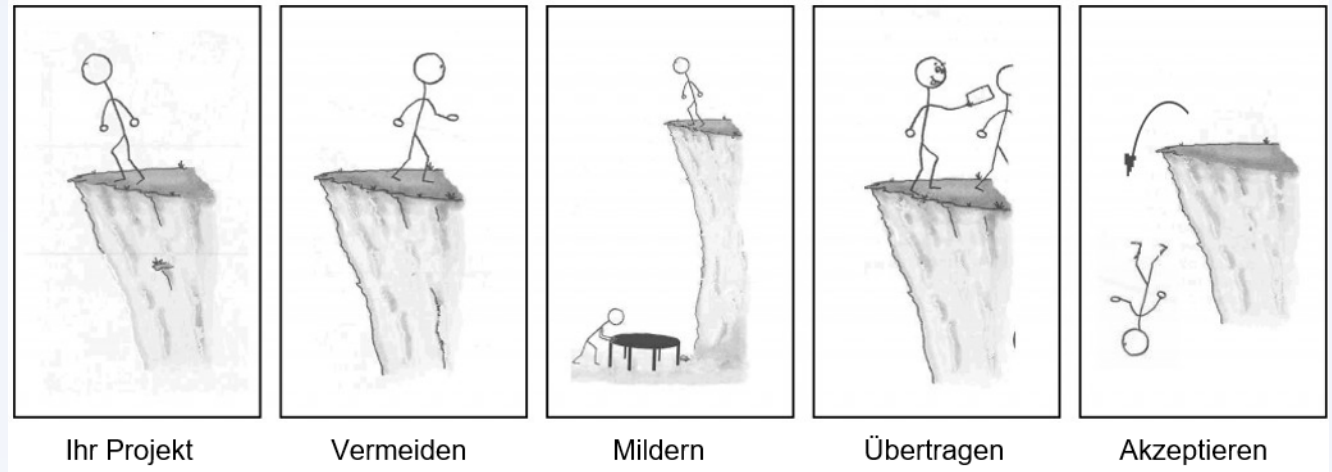


Quelle: [https://www.theirm.org/media/886059/ARMS\\_2002\\_IRM.pdf](https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf)



# 2. Risikomanagement

## 2.4. 1.3 Risikomanagement-Verfahren



Source: <https://opentextbc.ca/projectmanagement/wp-content/uploads/sites/3/2014/06/risk-management-options.jpg>





# 2. Risikomanagement

## 2.4. 1.3 Risikomanagement-Verfahren

Strategie	Beschreibung	Beispiel
Vermeidung	Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Risiko tatsächlich eintritt, minimieren.	Das Risiko einer Verzögerung oder einer Budgetüberschreitung aufgrund unserer mangelnden Erfahrung im Community-Management. Vermeidungstechnik: Einen Berater mit Erfahrung und Expertise auf diesem Gebiet hinzuziehen.
Schadensminderung	Verringerung der Auswirkungen, die ein Risiko mit sich bringt, wenn es auftritt.	Das Risiko, dass die neue Online-Anwendung nicht die richtigen Daten von Kunden erhält (Calling Application). Eindämmungstechnik: Schaffung einer Ausnahmenverarbeitung zur Bewältigung dieser Situationen ohne Absturz.
Übertragung	Übertragung der Auswirkungen eines Risikos (falls vorhanden) auf Dritte.	Das Risiko, dass Ihre Kunden Ihr Produkt nicht verstehen und Unterstützung benötigen. Risikoübertragungstechnik: Zur Unterstützung ein kostengünstigeres Helpdesk, das auf Stundenbasis abrechnet, einrichten.
Akzeptanz	Die Entscheidung, die Folgen („Impact“) eines Risikos zu akzeptieren, wenn es eintritt (die Risikodokumentation und die Entscheidung, mögliche Folgen zu akzeptieren, sind erforderlich).	Das Risiko, dass der Einsatz einer neuen Technologie zu mehr Überstunden beim Debuggen und Testen führt. Risikoakzeptanztechnik: die Technologie einsetzen und das Team dazu anhalten, Überstunden zu leisten.



Positiven Risiken begegnen

## 2. Risikomanagement

### 2.4. 1.3 Risikomanagement-Verfahren

Strategie	Beschreibung	Beispiel
Nutzung	Rahmenbedingungen optimieren, um die Risikowahrscheinlichkeit zu erhöhen.	Ein Projektmanagement-Team aus Mitarbeitern mit unterschiedlichen Talenten bilden.
Teilen	Die Nutzung eines Risikos ist nicht ohne Zusammenarbeit möglich.	Untervergabe von Aufgaben an ein Technikunternehmen, um neue Möglichkeiten zu nutzen.
Steigerung	Die Hauptursache eines positiven Risikos ermitteln, um die Einflussfaktoren zu maximieren.	Damit Sie ein Geschäft abschließen können, benötigen Ihre Mitarbeiter besonderes Verhandlungsgeschick. Erhöhen Sie das positive Risiko (Chance), indem Sie Ihre Mitarbeiter dahingehend schulen.
Akzeptanz	Ein positives Risiko (neue Chance) akzeptieren, ohne es weiter zu forcieren.	Ermäßigte Geräte oder Materialkosten



e-COMMA

# 2 Risiken im Datenmanagement



## 2. Risiken im Datenmanagement

**Datenmengen werden immer größer.** Insbesondere im Internethandel wird aus verschiedenen Gründen eine kaum zu bewältigende Datenmenge gesammelt.

**Diese Entwicklung ist eine große Chance für sowohl Marketing als auch Handel,** dennoch ist sie eine ebenso große Herausforderung für Unternehmen.

**Der einfache Zugriff auf alle Arten von Daten wirft Fragen hinsichtlich Speicherung und Verarbeitung auf.** Auf den nachfolgenden Folien werden Hauptrisiken des Datenmanagements besprochen und Empfehlungen für eine gute Datenqualität ausgesprochen.



## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.1 Datensilos

**Die große Menge unterschiedlicher Daten und die vielfältigen Möglichkeiten, diese zu sammeln und zu speichern, können zu Datensilos führen.**

Bei Datensilos handelt es sich um isolierte Datensammlungen. Dies ist häufig auf den Einsatz unterschiedlicher Datenmanagementsysteme in verschiedenen Abteilungen zurückzuführen.

**Um diesem Risiko vorzubeugen, hilft es, die Kompatibilität der Datenmanagementsysteme innerhalb der Organisation sicherzustellen.**

Die Isolierung von Datensammlungen verhindert ein effektives Datenmanagement und sollte vermieden werden.



## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.2 Dateninkonsistenz

Dateninkonsistenz bedeutet, dass ähnliche Daten in verschiedenen Beständen abgelegt werden. Dies kann dazu führen, dass Daten doppelt angezeigt werden und die Leistung des Datenbankmanagementsystems abnimmt.

**Um diesem Risiko vorzubeugen, ist es notwendig, bestimmte Standards in der Datenpflege einzuhalten, damit verschiedene Abteilungen ähnliche Daten nicht in unterschiedlichen Formaten sammeln.**

Ein einheitliches Datenmanagementsystem innerhalb einer Organisation ermöglicht den Datenzugriff verschiedener Abteilungen und stellt Kompatibilität sicher.



## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.3 Geschäftseinbußen

**Ein zuverlässiges Datenbankmanagementsystem unterstützt das Marketing und den Internethandel Ihres Unternehmens. Eine geringe Leistung der Anwendungen führt zu Ausfällen und kann zu einem Geschäftsverlust führen.**

Dies kann durch eine gründliche Datenverwaltung und Standardisierung der Verwaltungssoftware verhindert werden.



## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.4 Datenverlust

Eines der größten Risiken im Datenmanagement ist der Verlust von Daten. Jede Organisation muss einen sicheren Ort zum Speichern und Abrufen von Daten finden. Sie müssen wissen, wo sich die Daten befinden, Zugriff auf diese Daten haben und einen unbefugten Zugriff verhindern.

**Datenverluste können hohe Kosten, Reputationsverlust und Geldstrafen nach sich ziehen. Es gilt, Datenverlust zu verhindern.**





## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.5 Gute Datenqualität

**Gute Datenqualität hängt stark von Technologie ab. Die wichtigsten Kriterien dabei: Geschwindigkeit, Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit und Anpassungsfähigkeit.**

Eine gute Datenqualität wird auch durch ein starkes Data-Governance beeinflusst. Dieses fußt auf klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten im Datenmanagement.

Gute Datenqualität wird durch eine zuverlässige Infrastruktur, konsistente Daten und solide Analysetechnik gewährleistet.



## 2. Risiken im Datenmanagement

### 2.5 Gute Datenqualität - Relevante Kriterien

Dimension	Beschreibung
Relevanz	Relevanz ist der Grad, in dem die Daten den aktuellen und potenziellen Nutzerbedürfnissen entsprechen: ob Statistiken und Konzepte (Definitionen, Klassifikationen usw.) diese Bedürfnisse widerspiegeln.
Genauigkeit	Genauigkeit in den Daten bezeichnet die Nähe von Berechnungen oder Schätzungen zu exakten oder wahren Werten: wie genau und zuverlässig die Informationen die Realität abbilden.
Termintreue und Pünktlichkeit	Die Aktualität von Informationen spiegelt die Zeitspanne zwischen der Datenverfügbarkeit und dem beschriebenen Ereignis oder Phänomen wider.
Zugänglichkeit und Deutlichkeit	Zugänglichkeit bezieht sich auf die physischen Bedingungen, unter denen Benutzer Daten erhalten können: wohin sie gehen, wie sie bestellen, Lieferzeit, Verfügbarkeit von Mikro- und Makrodatenformaten, etc.  Deutlichkeit bezieht sich auf die Informationsumgebung der Daten: ob die Daten mit geeigneten Metadaten, Abbildungen wie Grafiken und Karten und Informationen über deren Qualität (einschließlich Nutzungseinschränkungen) einhergehen.
Vergleichbarkeit	Die Vergleichbarkeit zielt darauf ab, die Auswirkungen von Unterschieden in den angewandten statistischen Konzepten, Definitionen und Messinstrumenten/-verfahren beim Vergleich von Statistiken zwischen geografischen Gebieten, nicht geografischen Gebieten oder im Zeitablauf zu erfassen.
Kohärenz	Unter Kohärenz versteht man die Fähigkeit, die Daten auf unterschiedliche Weise und für unterschiedliche Nutzer zuverlässig zu kombinieren.

Quelle: <https://www.moodyanalytics.com/risk-perspectives-magazine/risk-data-management/rethinking-data-management/strong-data-management>



e-COMMA

# 3 Krisenmanagement



# 3. Krisenmanagement

## 3.1. Grundlegende Konzepte

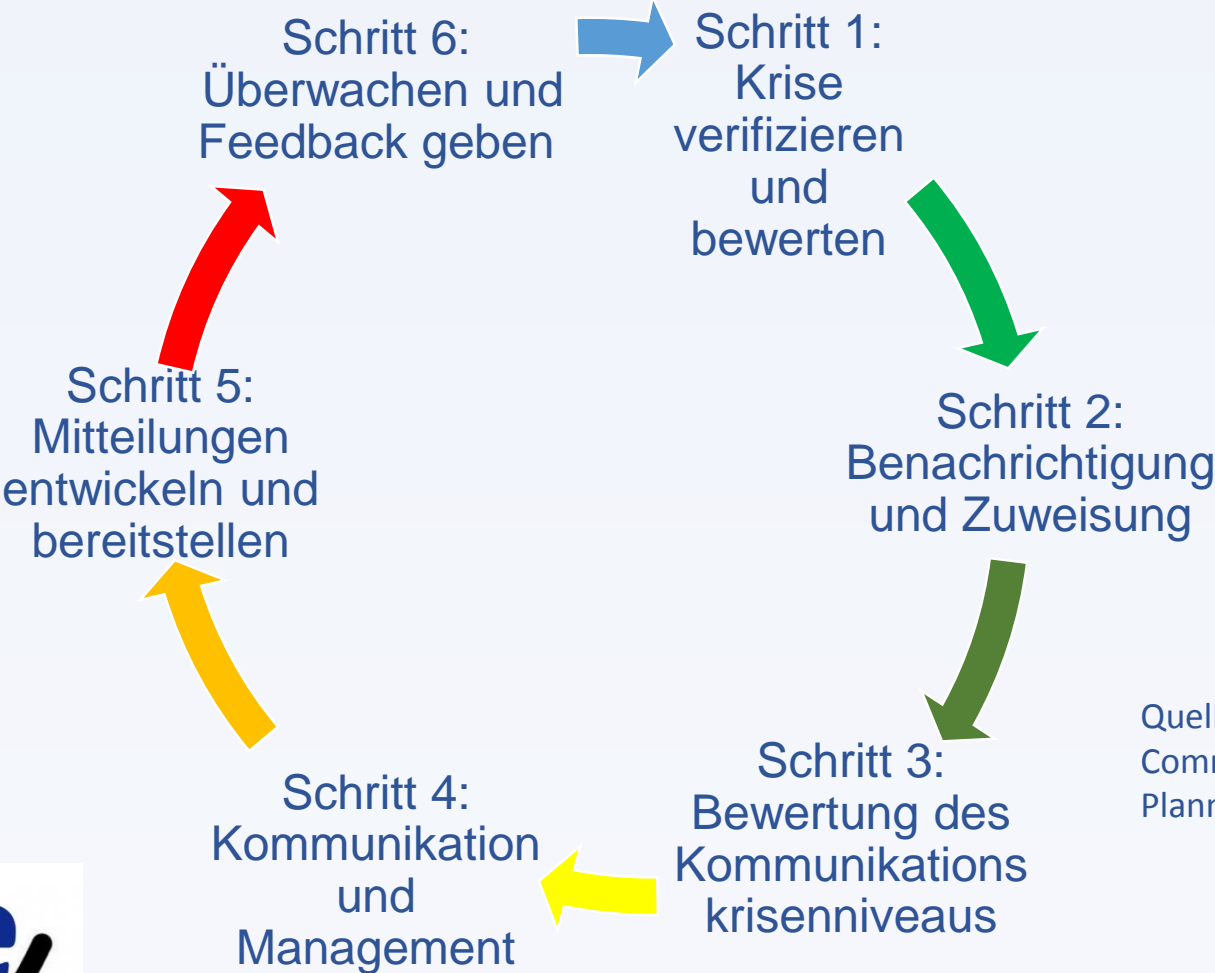
- Krisen sind die Folge plötzlich auftretender Störereignisse, die der Organisation schaden. Dies kann alles betreffen, das den Ruf oder das Ergebnis eines Unternehmens negativ beeinflussen kann.
- **Krisenmanagement umfasst die Identifikation von Bedrohungen für eine Organisation und deren Stakeholder sowie die Methoden, die die Organisation zum Umgang mit diesen Bedrohungen wählt.**
- Die 1. Krisenkategorie betrifft die Ereignisse, auf die wir keinen Einfluss haben. Kategorie 2 umfasst alle Ereignisse, die hätten vermieden werden können, hätte man notwendige Maßnahmen zum Schutz von Unternehmen und Öffentlichkeit ergriffen (z.B. BP-Ölpest).



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### Krisenmanagement-Verfahren



Quelle: Nach: Media and Community Crisis Communication Planning Template, NMA The American Resource



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### SCHRITT 1: Krisensituation verifizieren

Im 1. Schritt durch Koordination am Ort des Vorfalls feststellen, was passiert ist (was, wann, wer, wie, warum) und so viele Fakten wie möglich sofort identifizieren:

- **WAS** ist passiert und wo?
- **WANN** ist es passiert?
- **WER** ist beteiligt?
- **WIE** ist es passiert?
- **WAS** wird derzeit getan?



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### SCHRITT 2: Benachrichtigung und Zuweisung von Aufgaben

- Informieren Sie das Management-Team über die Krise.
- Initiierung der Problemlösung (siehe Modul: Problemlösung).



Quelle: <https://www.ebrp.net/incident-management-vs-crisis-management/>



## SCHRITT 3: Bewertung des Kommunikationskrisenniveaus

Minimal weitreichend	Die Krise zieht wenig oder gar keine Aufmerksamkeit auf sich. Entgegennahme von Anfragen zu Informationen, die zeitlich vor dem Vorfall liegen Öffentlichkeit und/oder Medien sind sich der Krise praktisch nicht bewusst.
Moderat weitreichend	Die Krisensituation hat sich (noch nicht) ereignet; die Situation bewirkt eine langsame, aber stetige Berichterstattung in den Medien. Externe Stakeholder erhalten Medienanfragen. Die breite Öffentlichkeit ist sich der Situation/des Ereignisses bewusst, die Situation erregt jedoch wenig Aufmerksamkeit.
Weitreichend	Die Krise führt zu wachsender Aufmerksamkeit der lokalen und regionalen Medien. Die Medien kontaktieren die Organisation zwecks Informationen über die Krise. Neben den Medien sind auch Stakeholder und Community-Partner vor Ort präsent. Betroffene und potenziell Betroffene drohen, mit den Medien zu sprechen.
Extrem weitreichend	Die Medien haben unmittelbaren und dringenden Informationsbedarf zur Krise. Einzelpersonen und/oder Gruppen drücken Wut oder Empörung aus. Rundfunk- und Printmedien erscheinen vor Ort zur Live-Berichterstattung.





## 3. Krisenmanagement

### 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

#### **SCHRITT 4: Kommunikationsmanagement**

- regelmäßige Aktualisierungen der internen Kommunikation einplanen;
- identifizieren Sie die wichtigsten Zielgruppen;
- führen Sie Protokoll über die Fragen der Öffentlichkeit und/oder Medien zur Krise;
- (Unternehmens-) Sprecher (vor Ort) auswählen oder anweisen.



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

- **SCHRITT 5: Mitteilungen entwickeln**
- entwickeln Sie eine Liste von Fragen, die von verschiedenen Zielgruppen (Familien, Medien, Partner, Organisationen) zur Krise gestellt werden könnten;
- entwickeln Sie Mitteilungen;
- seien Sie bereit, sich entsprechend der Krisensituation mit der Vorgeschichte des Unternehmens oder der verrichteten Arbeit auseinanderzusetzen;
- identifizieren Sie die besten Methoden zur Übermittlung von Schlüsselbotschaften;
- überwachen Sie die Krise und passen Sie Mitteilungen entsprechend dem Krisenverlauf an.



# 3. Krisenmanagement

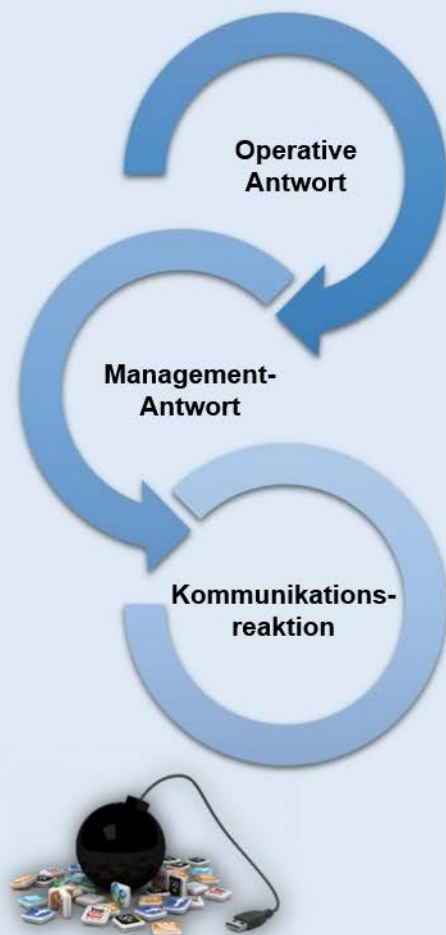
## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### SCHRITT 6: Überwachen und Feedback geben

- überprüfen Sie die Medien, die sich nach der Situation erkundigt haben;
- regelmäßige Recherche mittels Suchmaschinen nach Schlagworten;
- überwachen Sie Blogs, Kommentarforen oder Chatseiten, um die Anliegen und Kommentare der Community/Mitarbeiter zu bewerten;
- Erfahrungen während und nach der Krise festhalten (z.B. welche Arten von Botschaften benötigt werden, wie die Medien mit einer bestimmten Art von Geschichte umgehen, was die Medien, die Öffentlichkeit und die Aktionäre fragen, etc.).



# Krisenmanagement Praxis & Prinzipien



- Reaktionsverfahren
- Verantwortlichkeiten & Eskalation
- Situationsanalyse
- Management-Updates
- Kommunikations-Updates

- Fakten aufnehmen
- Korrektive Maßnahmen
- Gespräche verfolgen
- Schnelle Reaktion
- Engagement, Fürsorge, Mitgefühl

- Organisatorische Antwort
- regelmäßige, verbindliche Informationen
- sachlich, präzise und bestätigt
- Mitarbeiter informieren & überzeugen

## Reaktion - Faustregeln

- Besorgnis zeigen
- Positiv bleiben
- Integer sein
- Stärken betonen



**STAY** Simple **T**imely **A**ccurate  
**R**elevant **C**redible **C**onsistent

## Reaktion - pfui

- Nicht beleidigen
- Keine Spekulationen
- Keine Lügen/Halbwahrheiten
- Vorwürfe vermeiden



Quelle: <https://visual.ly/community/infographic/business/crisis-management-practice-principles>



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### VOR DER KRISE

- Sie erkennen vielleicht, dass einige Situationen vermeidbar sind und beginnen, über mögliche Reaktionen, Best-Case-/Worst-Case-Szenarien usw. nachzudenken. Besser jetzt als unter dem Druck einer tatsächlichen Krise.
- Sie müssen wissen, was Mitarbeiter, Kunden und andere Stakeholder sagen.
- Bleiben Sie hinsichtlich Ihrer Marke/Kategorie und Ihren Konkurrenten auf dem Laufenden, indem Sie Krisensuchbegriffe überwachen.



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

**KRISE**



ENTSCHLOSSENHEIT und TATKRAFT zeigen:  
Negative Diskussionen neutralisieren,  
persönlicher Kontakt, Threads löschen, Krisen-  
SEO...



Quelle: <http://www.younetmedia.com/crisis-management>



# 3. Krisenmanagement

## 3.2. Krisenmanagement-Verfahren

### NACH DER KRISE

- Daten sammeln und analysieren;
- Analyseergebnis zur Problemlösung nutzen (siehe Modul: Problemmanagement);
- fortlaufende Kommunikation mit Stakeholdern;
- Stakeholder-Verhalten weiterhin beobachten und vorbereitet sein, dass die Krise jederzeit wieder auftreten kann.

