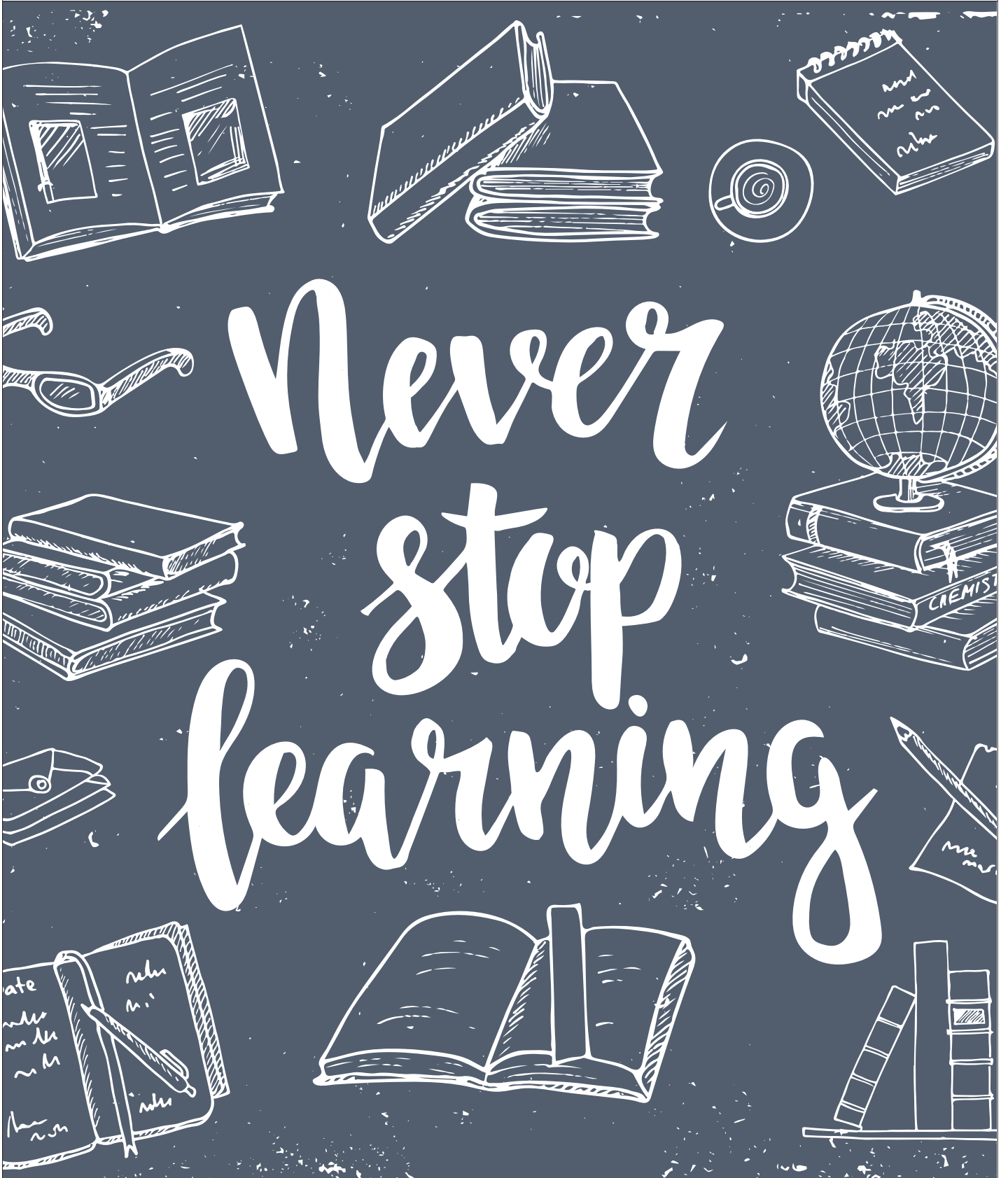


convention INTERNATIONAL

DAS MAGAZIN FÜR VERANSTALTUNGSPLANER



Reputationsmanagement im digitalen Zeitalter:

Der Ruf eilt uns immer voraus | von Markus Weidenauer

Ob Gala, Konzert, Messe, Kongress, Tagung oder Lesung – jede Veranstaltung misst ihren Erfolg letztendlich an der Frequenz von Besuchern und Teilnehmern sowie an der medialen Präsenz. Ein guter Ruf bildet dabei den ausschlaggebenden Faktor, der sich sowohl auf die ausführende Ebene wie Veranstaltungsbüros, Eventagenturen und Messebetriebe als auch auf deren Produkte und Leistungen bezieht. Dieses soziale Kapital gilt es aufzubauen und zu schützen. Doch gerade in Zeiten des alles durchdringenden World Wide Web birgt die digitale Vernetzung neben zahlreichen Chancen auch einige Risiken, mit denen sich Unternehmen zunehmend konfrontiert sehen.



Markus Weidenauer ist geschäftsführender Gesellschafter der SecCon Group GmbH. Foto: SecCon Group GmbH

Gefahr aus dem Netz

Für Veranstalter nimmt in Zeiten des World Wide Web die digitale Vernetzung eine zunehmend wichtigere Position ein: Eine gezielte Online-Promotion über Websites, soziale Plattformen und Veranstaltungskalender schafft die nötige Aufmerksamkeit für Events. Gleichzeitig erleichtern Online-Einrichtungen und -Dienste interne und externe Kommunikationswege, bündeln Prozesse wie Pressearbeit, Anmeldungen und Ak-

kreditierungen und verhelfen zu neuen Kontakten. Längst profitieren Veranstalter von den interaktiven Anwendungen und machen überwiegend positive Erfahrungen mit dieser Art der virtuellen Kommunikation. Doch so vielfältig wie die digitalen Möglichkeiten, so unterschiedlich gestalten sich die Risiken, denen sich Unternehmer ausgesetzt sehen. Immer häufiger attackieren Erpresser, verprellte Kooperationspartner oder unlautere Konkurrenten den guten Ruf von Unterneh-

men. Derartige Angriffe finden branchenübergreifend statt und betreffen unter anderem auch klassische Dienstleister wie Eventagenturen. Fest steht: Im sogenannten Darknet kann nahezu jeder alles käuflich erwerben, was die Reputation eines Unternehmens schädigt. Angefangen bei negativen Kommentaren und Bewertungen auf stark frequentierten Websites oder bis zur Verbreitung von Fake News. Die Rufschädigung kann auch größere Ausmaße annehmen. Sogenannte DDoS-Attacken legen beispielsweise ganze Rechner oder Server lahm. In diesem Fall überfluten gebündelte Datenpakete, die von gekaperten Rechnern oder Servern aus starten, eine Zieladresse und führen eine Überlastung des Systems herbei. In der Praxis bedeutet das beispielsweise eine Funktionsbeeinträchtigung bestimmter Internetdienste oder – falls der Server aufgrund einer Überlastung ganz vom Netz geht – einen Totalausfall agentureigener oder veranstaltungsbezogener Websites. So können beispielsweise Programmübersichten oder Anfahrtskizzen nicht mehr eingesehen oder Online-Akkreditierungen nicht mehr durchgeführt werden. Kommt es zu einem Totalausfall einer Veranstaltungs-Website, gehen potenzielle Interessenten und Teilnehmer sowie Investoren, Kooperationspartner und Zulieferer verloren. Doch ganz egal auf welche Weise Angriffe erfolgen, eines haben diese unlauteren Mittel alle gemein: Sie schädigen das Image eines Veranstalters oder das einzelner Veranstaltungen und gefährden somit auch deren Umsetzung und Erfolg.

Sicherheit vor Ort

Neben einer werbewirksamen Online-Präsenz entscheidet auch die tatsächliche Durchführung über Erfolg oder Misserfolg eines Projekts. So wird ein

Veranstalter natürlich an seiner Arbeit beziehungsweise dem „Endprodukt“ gemessen. Ein reibungsloser Ablauf sowie ein positives Sicherheitsgefühl und ein damit verbundenes Sicherheitsmanagement am Veranstaltungsort sind daher ausschlaggebend für die Reputation eines Events. Werden alle Auflagen vor Ort erfüllt, steht ausreichend geschultes Sicherheitspersonal zur Verfügung und gibt es strukturierte Notfallpläne? In der Regel bekommen Außenstehende von den organisatorischen Rahmenbedingungen und Sicherheitsmaßnahmen nichts mit. Diese treten meist erst zutage, wenn Abläufe nicht funktionieren oder wenn sich Notfälle ereignen. Jede noch so kleine Unstimmigkeit fällt letztendlich auf den Veranstalter zurück. Dabei muss es sich gar nicht immer um Bedrohungen durch Menschen handeln, auch andere Einflussfaktoren wie beispielsweise das Wetter müssen einkalkuliert werden. Eine schnelle und reibungslose Evakuierung bei drohendem Unwetter zeigt beispielsweise, wie gut das Notfall- und Krisenmanagement eines Veranstalters aufgestellt ist, und unterstreicht im besten Fall seine Kompetenzen.

Prävention vor Reaktion

Grundsätzlich sollten Veranstalter in Zusammenarbeit mit einem darauf spezialisierten Experten ein individuelles Sicherheitskonzept erarbeiten, das bereits einige Zeit vor der eigentlichen Veranstaltung ansetzt. Denn es geht nicht nur darum, auf das Schlimmste vorbereitet zu sein, sondern mithilfe präventiver Maßnahmen Risiken auszuschließen. Das gilt sowohl auf digitaler Ebene als auch für die Durchführung von Veran-

staltungen an sich. Bei genauer Sichtung des Veranstaltungsortes sowie dessen Umgebung im Voraus werden mögliche Schwachstellen erkannt, evaluiert und durch angemessene Schutzmaßnahmen minimiert. Geschultes Sicherheitspersonal, das bereits vor Beginn eines Events fachlich korrekte Taschen- und Zutrittskontrollen durchführt und während des Ereignisses alles im Blick behält, ist obligatorisch für ein effektives Sicherheitsmanagement. Strukturierte Notfall- und Evakuierungspläne dienen dazu, Risiken vor Ort einzudämmen und im Krisenfall schnell und angemessen zu agieren. Ähnlich verhält es sich bei Online-Einrichtungen und -diensten in Bezug auf Datenaustausch und -generierung. In der Regel benötigen Unternehmen keinen riesigen Sicherheitsapparat, sondern individuell ausgearbeitete Konzepte, die sinnvolle Technik mit entsprechendem Personal und organisatorischen Maßnahmen verbinden. Dazu gehören neben den klassischen Schutzmaßnahmen wie Antiviren-

Programme und Firewalls auch spezielle Sicherheitssoftware-Programme und Verschlüsselungstechniken.

Im Schadensfall

Gerade bei DDoS-Attacken, Trojanern und Viren, die ganze Systeme lahmlegen, stellen sich ganz neue Herausforderungen: So nehmen diese immer wieder neue Muster und Bandbreiten an, die sich zum Teil täglich ändern und somit eingerichtete Schutzmechanismen umgehen. Wirklich wichtig ist es daher, sich im Rahmen des Reputationsmanagements frühzeitig um Notfallpläne zu kümmern, um im Krisenfall den wirtschaftlichen und sozialen Schaden so gering wie möglich zu halten. Eine schnelle Reaktion auf auffällige Veränderungen erfordert bereits im Vorfeld die Erfassung und Bewertung sämtlicher reputationsrelevanter Daten. Aus einer ausführlichen und unternehmensspezifischen Risikoanalyse lassen sich präventiv detaillierte Bedrohungsbilder sowie entsprechende Schutzmaßnahmen ableiten, die bereits einen Teil des Krisenpotenzials eliminieren. Ein implementiertes Krisenmanagement schafft die notwendigen Strukturen, um im Schadensfall die richtigen Schritte einzuleiten und die interne sowie externe Kommunikation gezielt zu steuern. Um Angriffe zu erkennen und zeitnah zu stoppen, sind Fachleute gefragt: Sogenannte IT-Forensiker untersuchen verdächtige Vorfälle durch die genaue Erfassung, Sicherung, Analyse und Auswertung digitaler Spuren. Dabei werden sowohl das Angriffsziel als auch der genaue Zeitraum sowie der Umfang und die Ursache ermittelt, um den Tätern auf die Spur zu kommen.

Der Autor

Markus Weidenauer ist geschäftsführender Gesellschafter der SecCon Group GmbH.

Als Experte ist er bundesweit auf das Erstellen von individuellen Sicherheitskonzepten und deren Umsetzung spezialisiert. Neben Personenschutz für exponierte Familien und Einzelpersonen bietet er auch Gefahrenabwehr sowie Notfall- und Krisenmanagement für Unternehmen.

Weitere Informationen unter: secon-group.de

Anzeige

PARKHOTEL
Eisenstadt

Ihr Businesshotel in der Altstadt.

+43 2682 24810

www.parkhotel-eisenstadt.com

willkommen@parkhotel-eisenstadt.com

Cucina nostra

Pizza, Pasta und mehr.

+43 2682 24811

www.cucina-nostra.at

padrone@cucina-nostra.at

Joseph-Haydn-Gasse 38, 7000 Eisenstadt, Austria