



Monitoring: Wie erfahre ich von der Krise?

8 – Monitoring: Wie erfahre ich von der Krise?

Um schnell und kompetent auf einen IT-Vorfall reagieren zu können, müssen Kommunal-Verantwortliche möglichst frühzeitig davon erfahren. Es gibt hier verschiedene Möglichkeiten, einen IT-Vorfall oder eine Kommunikationskrise mitzubekommen.

Über Monitoring-Dienste

für eigene digitale Dienste oder die eigene Webseite bzw. bestimmte URLs kann man sich digitale Benachrichtigungen schicken lassen, wenn diese nicht mehr online sind. Dann gibt es eine Warn-E-Mail. (Diese sollte auch an eine alternative Mailadresse als die Dienst-Mail gehen).

Über Social-Media-Kanäle

Wenn eine Kommune noch keine Social-Media-Präsenz aufgebaut hat, ist es unter anderem für die Krisenkommunikation empfehlenswert, dies zu tun (→ 1 – Vor der Krise). Über diese Kanäle können Bürgerinnen und Bürger sehr niedrigschwellig und jederzeit schreiben, wenn etwas nicht funktioniert („Hallo @GemeindeXYHessen, euer Bürgerportal ist ausgefallen!“ oder ähnliches). Man kann sich auch entsprechende Kanal-Aktivitäts-Benachrichtigungen an eine E-Mail schicken lassen, wenn man nicht jeden Tag in die Kanäle selbst reinschaut.

Ein weiterer Vorteil von Social-Media-Präsenz: über diese Kanäle kann man selbst bei einem Totalausfall der eigenen Systeme noch aktiv kommunizieren und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Bürgerinnen und Bürgern sowie der Presse Neuigkeiten senden.

WICHTIG: Die Zugänge zu den Social-Media-Kanälen sollten außerhalb der eigenen IT-Infrastruktur noch an einem alternativen Ort sicher aufbewahrt werden, damit man sich auch im Krisenfall noch einloggen kann. Benachrichtigungen über Kanal-Aktivitäten per E-Mail schicken lassen – hier sollte eine gewählt werden, die auch bei einem IT-Ausfall noch funktioniert.

Über einen **Alert-Servicedienst** (beispielsweise Google Alerts, Talkwalker Alerts, Socialmention oder Hootsuite, alles kostenlose Dienste): Hierüber lassen sich Alerts zu bestimmten Stichwörtern oder Stichwortkombinationen einrichten. Beispielsweise mit den Stichwörtern „BürgerdienstXY GemeindeZ“ oder ähnliches bekommt man aktuelle Nachrichten-Snippets und Meldungen aus Social Media hierzu als Mail geschickt. Auch hier bedenken, dass eine alternative Mailadresse als die dienstliche angegeben wird.

Sonderfall Fake News/Desinformation

Auf Social Media sind falsche Informationen, die bewusst irreführend sind, ein großes Problem. Sollte Ihre Kommune hier in den Fokus geraten und falsche Gerüchte im Umlauf sein, erfahren Sie es am schnellsten über die einzelnen Kanäle selbst und können hier über den kommunalen offiziellen Account gezielt dagegenhalten und Richtigstellungen verbreiten. Oft ist es sinnvoll, ein einzelnes Statement an den eigenen Kanal zu „pinnen“ und stehen zu lassen, evtl. mit einem Link zu weiteren Infos auf einer Webseite, wenn nötig.