

Effizienz, Mitgefühl und Vertrauen – das Amerikanische Rote Kreuz nutzt Krisenkommunikationstools, um seine Einsätze zu verbessern



Im August 2019 wütete der Hurrikan „Dorian“ über dem Atlantik. Mit der Kategorie 5 gehörte er zu den stärksten und langlebigsten Stürmen der jüngsten Zeit. Er zerstörte die zu den Bahamas gehörenden Inseln Grand Bahamas und Abaco nahezu vollständig und forderte zahlreiche Menschenleben. In der Folge richtete er auch im Südosten der USA und im Osten Kanadas verheerende Schäden an.

Noch bevor Dorian das Festland erreichte, war das Amerikanische Rote Kreuz mit Freiwilligen und Hilfsgütern zur Stelle, um humanitäre Hilfe zu leisten. Als Mitglied der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung will das Amerikanische Rote Kreuz mit allen verfügbaren Ressourcen menschliches Leid lindern, wo und wann immer es möglich ist. Das ist auch das oberste Ziel von Brad Kieserman, Vizepräsident für Katastropheneinsätze und Logistik.

30 Jahre lang hat Kieserman für die amerikanische Küstenwache, Homeland Security und die US-Katastrophenschutzbehörde gearbeitet. In dieser Zeit hat er an zahlreichen Kriseneinsätzen teilgenommen. Darunter die Ölkatastrophe der Exxon Valdez, die Massenflucht aus Haiti und Kuba, der Kampf gegen den internationalen Drogenhandel, die Befreiung der vor Somalia gekaperten Maersk Alabama und der Katastropheneinsatz beim Hurrikan „Sandy“ und dem anschließenden Wiederaufbau.

Amerikanisches Rotes Kreuz

Branche:

Gemeinnützige Organisation

Standort:

USA

Produkt:

BlackBerry® AtHoc®

Mitarbeiter:

36.000

(35.000 Ehrenamtliche und
1.000 Angestellte)

Website:

www.redcross.org



**American
Red Cross**

Die Einsätze auf Bundesebene fand Kieserman spannend und aufregend. Doch seine Berufung fand er in der humanitären Hilfe, als er 2015 zum Amerikanischen Roten Kreuz kam.

„Es ist unglaublich sinnstiftend, eine Tätigkeit zu haben, bei der man jeden Tag merkt, dass sie das Leben von Menschen wirklich verändert“, erklärt Kieserman. „Ich hatte schon einige großartige Jobs in meinem Leben. Aber die Möglichkeit, sich auf humanitäre Hilfe konzentrieren zu können, ist etwas Einzigartiges und das Besondere am Roten Kreuz. Wir verbringen jeden Tag damit, menschliches Leid in kritischen Situationen zu lindern, und das ist sehr erfüllend.“

Humanitäre Hilfe

Im Katastrophenfall übernehmen die Katastrophenschutzteams des Roten Kreuzes zahlreiche lebensrettende Aufgaben: Sie stellen Unterkünfte, Nahrungsmittel, emotionale Unterstützung, Erste Hilfe und Hilfsgüter bereit. Außerdem arbeiten sie eng mit den Ämtern und Behörden vor Ort zusammen, um die Hilfs- und Wiederaufbaumaßnahmen sinnvoll zu koordinieren.

„Vielen Menschen ist nicht bewusst, dass Katastrophenhilfe mehr ist als die unmittelbare Hilfe vor Ort. Auch langfristig angelegte Maßnahmen zum Wiederaufbau für Familien und Gemeinden gehören dazu“, erläutert Kieserman. „In den Wochen und Monaten nach einer Katastrophe stellt das Rote Kreuz den Kontakt zwischen Gruppen und Ämtern her, um den Betroffenen zu helfen, wieder auf die Beine zu kommen.“

Zu den Grundprinzipien des Roten Kreuzes gehört die Unparteilichkeit. Dahinter steckt die Idee, dass jeder, der von einer Katastrophe betroffen ist, Hilfe erhält, unabhängig von seinem sozialen Status und seiner Staatsangehörigkeit. Das Rote Kreuz erhält Zuwendungen von Spendern und Freiwilligen. Es ist keine Regierungsbehörde und auch kein gewinnorientiertes Unternehmen: Es stellt das Wohlergehen der Menschen, denen es dient, über alles andere.

Das schließt auch die Cybersicherheit mit ein, versichert Kieserman.

„Datenschutz und Sicherheit sind für eine Organisation wie das Amerikanische Rote Kreuz essenziell“, stellt Kiesermann fest. „Wir können unsere Aufgaben nur erfüllen, wenn wir auch die sensiblen Daten der Menschen, denen wir helfen, schützen können. Unabhängig davon, ob es sich um persönliche Informationen über eine Katastrophe, medizinische Daten oder die Schadensbeurteilung von Häusern und Gebieten handelt. Wir müssen für die Sicherheit der Daten sorgen.“

„Ohne dies gibt es kein Vertrauen“, führt er aus. „Und ohne Vertrauen können wir denjenigen, die uns brauchen, nicht helfen.“

Suche nach effektiver Krisenkommunikation

Sowohl während als auch nach einer Krise hat effektive Kommunikation oberste Priorität. Sie ist notwendig, um mit den Hilfsteams in Verbindung zu bleiben und um die freiwilligen Helfer von der Unglücksstelle fernzuhalten. Sie ist der Eckpfeiler für die Koordination von Notfall Helfern, Behörden und der Öffentlichkeit.

„Als Verantwortlicher in der Krise muss es meine oberste Priorität sein, mir einen Überblick darüber zu verschaffen, was vor sich geht“, erklärt Kieserman. „Wir müssen herausfinden, wer wie betroffen ist, damit wir uns darauf konzentrieren können, die Hilfe dorthin zu bringen, wo sie gerade gebraucht wird. Das ist die Grundlage für eine starke Kommunikation.“

„Zur zweiten und dritten Priorität gehören die Koordination unserer Teams, unserer Partner und der Öffentlichkeit“, führt er weiter aus. „Auch hier geht es wieder um kontinuierliche Kommunikation. In der Katastrophenhilfe dreht sich alles um Entscheidungsfindung und enge Zusammenarbeit. Um den Betroffenen helfen zu können, müssen wir die Situation verstehen und Notlagen erkennen.“

„Die kontinuierliche Kommunikation ist es auch, die uns zur vierten Priorität führt: Wiederaufbau und Rückkehr zur Normalität“, sagt Kieserman. „Wir müssen täglich hunderte Einsatzkräfte und tausende Aufgaben koordinieren, die für den Wiederaufbau nötig sind. Dies stellt große Anforderungen an die interne und externe Kommunikation.“

„Und unsere letzte Priorität gilt unseren gewonnenen Erkenntnissen“, resümiert Kieserman. „Als lernende Organisation hat das Rote Kreuz rasante Fortschritte dabei gemacht, krisenfeste Technologien zur Unterstützung unserer Aktivitäten zu finden. Bei der Krisenkommunikation kommt es auf Schnelligkeit an. Wie schnell jemand in der Lage ist, Anweisungen zu erteilen und Alarm auszulösen, macht den Unterschied aus zwischen einer guten und einer großartigen Maßnahme.“

Anhand dieser Prioritäten begann das Rote Kreuz mit der Suche nach einer adäquaten Krisenkommunikationsplattform. Eine Suche, die schließlich zu **BlackBerry® AtHoc®** führte.

BlackBerry AtHoc ist ein umfassendes Krisenkommunikationstool, das sowohl für den Einsatz hinter der Firewall als auch in der FedRAMP-Cloud bereitgestellt werden kann. Mit BlackBerry AtHoc lassen sich Betroffene und Verantwortliche umgehend über mehrere Kommunikationskanäle erreichen. Es bietet robuste Funktionen zur Nachverfolgung von Nachrichten und Maßnahmen, Feedback in Echtzeit und Unterstützung bei der Fürsorgepflicht.

Eine unglaubliche Partnerschaft

„Das Rote Kreuz wollte von Anfang an eine enge Partnerschaft“, berichtet Dubhe Beinhorn, Vizepräsidentin für Vertrieb und Customer Success bei BlackBerry AtHoc, rückblickend. „Wir haben sehr hart dafür gearbeitet, ihnen diesen Wunsch zu erfüllen. Auf jeder Ebene der Organisation, von der Führungsebene bis hin zu den einzelnen Mitarbeitern. Ein erfahrener Account Relationship Manager begleitet das Unternehmen und tauscht sich täglich mit den Betreibern aus, um den Erfolg sicherzustellen.“

Beim Roten Kreuz, so Beinhorn, gibt es keine zwei Szenarien, die einander genau gleichen. Alle Notfälle sind unvorhersehbar und dynamisch. Die Organisation verfügt zwar über grundlegende Katastrophenschutz- und Wiederherstellungsprozesse, sie muss aber äußerst flexibel sein, um ihre Aufträge erfolgreich zu erfüllen.

„Da Notfälle sich nie auf die gleiche Art und Weise entwickeln, ist die Organisation auf kontinuierliche Kommunikation angewiesen. Sie muss sofort reagieren können, wenn sich eine Situation ändert.“

„BlackBerry AtHoc ist ein fester Bestandteil in der täglichen Kommunikation des Roten Kreuzes. Insbesondere bei den Einweisungen am Einsatzort. Pro Jahr führen wir 20.000 Einsätze durch und sind glücklich, dass BlackBerry unser Partner ist.“

- Brad Kieserman,

*Vizepräsident für Katastropheneinsätze und Logistik,
Amerikanisches Rotes Kreuz*

Denn das wird passieren“, erläutert Beinhorn. „Diese Unvorhersehbarkeit erfordert es auch, dass die Kommunikation untereinander enorm flexibel sein muss. Und darüber hinaus auch noch unglaublich schnell.“

Wenn es eine Sache gibt, mit der Beinhorn sich auskennt, dann ist es die Krisenkommunikation. Seit mehr als vierzehn Jahren arbeitet sie mit der BlackBerry AtHoc Plattform und hat dabei intensiv mit den verschiedensten US-Bundesbehörden zusammengearbeitet. Sie war auch eine der Personen, die den Kontakt zum Roten Kreuz herstellten.

„Vor rund sieben Jahren begann unsere Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz“, erinnert sich Beinhorn. „Zunächst halfen wir dem Roten Kreuz eine umfangreiche Kriterienliste für die Krisenkommunikationsplattform zu erarbeiten. Daraus ergab sich ein sehr akribischer und detaillierter Entwurf. Sie wollten angesichts ihrer Mission nichts dem Zufall überlassen.“

Das Rote Kreuz brauchte eine äußerst zuverlässige Lösung mit einer anwenderfreundlichen Bedienoberfläche. Diese sollte Warnmeldungen per SMS, Telefon und E-Mail versenden können. Außerdem sollte sie die jeweiligen Zielgruppen berücksichtigen können. Wichtig war es auch, dass die Lösung erkennen kann, wo sich die Empfänger befinden und ob sie bestimmte Warnungen erhalten haben oder nicht. Zudem musste sie hochgradig sicher sein, damit sensible Daten in kritischen Situationen nicht gefährdet werden.

BlackBerry AtHoc erfüllte jede einzelne Anforderung des Roten Kreuzes.

Nachdem die Entscheidung zugunsten von BlackBerry AtHoc gefallen war, unterstützten wir das Rote Kreuz bei der Bereitstellung und Implementierung. Auch bei der Schulung der Mitarbeiter arbeiteten wir eng zusammen. Zudem haben wir in enger Abstimmung mit den Führungskräften einen Betriebsleitfaden erstellt und eine Bibliothek mit Warnmeldungen angelegt.

„Es wurde eine Kadenz festgelegt und viele großartige Arbeitsbeziehungen aufgebaut“, freut sich Beinhorn. „Ich bin unglaublich stolz auf die Partnerschaft zwischen BlackBerry und dem Roten Kreuz. Eine Partnerschaft, die wir bis heute zu schätzen wissen.“

AtHoc in Aktion

Mittlerweile ist BlackBerry AtHoc zu einem wesentlichen Bestandteil der täglichen Arbeit des Roten Kreuzes geworden. Die Organisation nutzt es vor allem für die Verteilung der Einsatzinformationen. Jeder eingesetzte Mitarbeiter erhält eine automatisierte E-Mail und einen Sprachanruf, damit er genau weiß, was er bei seiner Ankunft zu tun hat. Während des Einsatzes befragt das Rote Kreuz mithilfe von AtHoc die Freiwilligen vor Ort. Damit diese bei ihrem humanitären Einsatz die bestmögliche Unterstützung erhalten.

Das Rote Kreuz nutzt die Plattform auch für Warnhinweise an die Mitarbeiter, bei denen es im Laufe des Einsatzes zu weiteren gefährlichen Ereignissen kommen kann. Dieses Feature von BlackBerry Athoc kam beim Roten Kreuz zum ersten Mal beim Hurrikan „Harvey“ zum Einsatz. Damals wurde das Gebiet, in dem Hilfskräfte unterwegs waren, von schweren Unwettern heimgesucht. Dank BlackBerry AtHoc konnten die Mitarbeiter gewarnt und aus der Gefahrenzone herausgehalten werden.

Darüber hinaus arbeiten einige Katastrophenteams auch mit statischen Verteilerlisten, die sie automatisch mit wiederkehrenden Telefonkonferenzen verbinden. Zudem verfügt das Rote Kreuz über eine Verteilerliste für das Koordinationszentrum von Katastropheneinsätzen, falls bei einem Großereignis die gesamte Führungsebene gebraucht wird.

„Wir nutzen BlackBerry AtHoc bei jedem einzelnen Einsatz, und wir haben mindestens 20.000 Einsätze pro Jahr“, berichtet Kieserman. „In den vergangenen Jahren haben wir jährlich im Durchschnitt mehr als 2.000 Warnungen und mehr als 100.000 einzelne Nachrichten verschickt. Damit kann man mit Fug und Recht sagen, dass es ohne BlackBerry AtHoc eine echte Herausforderung wäre, unsere Aufgabe in einem solchen Umfang zu erfüllen.“

Aktuell erreicht das Rote Kreuz mit BlackBerry AtHoc etwa 36.000 Helfer. Pläne für eine Erweiterung sind bereits in Arbeit. Schließlich gehört das Amerikanische Rote Kreuz zu einem riesigen weltweiten Netzwerk. Deshalb arbeitet BlackBerry mit dem Amerikanischen Roten Kreuz zusammen, um die Möglichkeiten von BlackBerry AtHoc auch international nutzen zu können.

„Wir haben das System mit unseren Partnern vom Internationalen Roten Kreuz geteilt“, fügt Kieserman hinzu. „Jetzt suchen wir nach weiteren Möglichkeiten innerhalb des Amerikanischen Roten Kreuzes. Wir haben festgestellt, dass es neben den Notfall Helfern auch andere Gruppen gibt, die großes Interesse an der Plattform haben. Damit ein Austausch auch bei kleineren und weniger folgenschweren Ereignissen möglich ist.“

Eine gute Sache

Während und nach kritischen Situationen ist Zeit das höchste Gut. Es muss so schnell wie möglich festgestellt werden, wo, wer, welche Hilfe braucht. Und genau das ist es, was BlackBerry AtHoc dem Amerikanischen Roten Kreuz bietet.

Durch die sichere und effiziente Kommunikation über AtHoc kann das Amerikanische Rote Kreuz Hilfen und Maßnahmen besser und effektiver koordinieren als je zuvor. Die freiwilligen Helfer wissen genau, an wen sie sich wenden können. Außerdem werden sie vor weiteren Gefahren gewarnt und können die Gefahrenzone meiden. Das bedeutet mehr Sicherheit, schnellere Hilfe und dadurch deutlich weniger menschliches Leid.

BlackBerry sieht es als große Ehre an, das Amerikanische Rote Kreuz bei seinen humanitären Aufgaben zu unterstützen. Wir freuen uns über den Ausbau unserer langjährigen, vertrauensvollen Partnerschaft.

„Aktuell unterstützt BlackBerry AtHoc 85 % der US-Bundesregierung, darunter auch die Katastrophenschutzbehörde. Dadurch kann sie jetzt nicht nur mit gemeinnützigen Partnern wie dem Amerikanischen Roten Kreuz, sondern auch mit vielen anderen Ersthelfern und Regierungsbehörden effektiv zusammenarbeiten und kommunizieren.“

- Dubhe Beinhorn,

Vizepräsidentin für Vertrieb und Customer Success, BlackBerry AtHoc

Über BlackBerry

BlackBerry (NYSE: BB; TSX: BB) bietet intelligente Sicherheitssoftware und -dienste für Unternehmen und Regierungen weltweit. Das Unternehmen sichert mehr als 500 Millionen Endpunkte ab, darunter 195 Millionen Fahrzeuge. Das Unternehmen mit Sitz in Waterloo, Ontario, setzt KI und maschinelles Lernen ein, um innovative Lösungen in den Bereichen Cybersicherheit, Sicherheit und Datenschutz zu liefern, und ist in den Bereichen Endpoint Security, Endpoint Management, Verschlüsselung und eingebettete Systeme führend. Die Vision von BlackBerry ist klar – das Sichern einer vernetzten Zukunft, der Sie vertrauen können.

Besuchen Sie für weitere Informationen [BlackBerry.com](https://www.blackberry.com) und folgen Sie [@BlackBerry](https://twitter.com/BlackBerry).

© 2021 BlackBerry Limited. Marken, einschließlich aber nicht beschränkt auf BLACKBERRY und EMBLEM Design, sind Marken oder registrierte Marken von BlackBerry Limited, das sich die exklusiven Rechte an diesen Marken ausdrücklich vorbehält. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. BlackBerry ist nicht verantwortlich für Produkte oder Services von Drittanbietern.

 **BlackBerry**
Intelligent Security. Everywhere.

