

Theorie und Praxis

Die gelebte Krisenkommunikation

Dresden, 25.09.2019 Dr. S. Burkert



1

Air Liquide

Electronics

Air Liquide Electronics

Air Liquide Electronics

Improving our products and processes to advance nanotechnology

Semiconductor Photovoltaic Flat Panel Displays



- **Electronics advanced materials** for chemical vapor deposition (CVD) and atomic layer deposition (ALD)
- **Electronics specialty materials** such as silane or halogen gases that can be supplied in large containers
- **Ultra high purity carrier gases** (generated on-site or delivered in bulk) including nitrogen, oxygen, hydrogen, helium and argon
- **Worldwide analytical services** to improve our customers' process and production yields
- **Design, manufacture and installation** of all necessary fluid and gas distribution, purification and on-line purity control equipment

A wide range of offers

Gases and much beyond



CARRIER GASES

Air gases have different purposes such as **cooling** or **purging** the electronics tools

SPECIALTY MATERIALS



Special gases and other materials are used in **basic manufacturing processes**

5 offers

EQUIPMENT & INSTALLATION

Manufacturing of our own equipment to distribute gases such as gas cabinets

ADVANCED MATERIALS



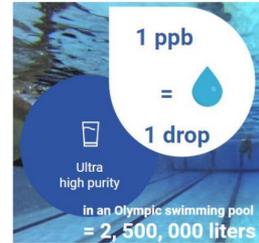
Complex gases and other materials are used for **cutting edge technologies**, enabling the manufacture of faster and smaller chips

SERVICES & ANALYSIS

Our employees bring value by ensuring the **safe, reliable and cost-effective** management of gases and chemicals on customers site



Safetyfirst



2

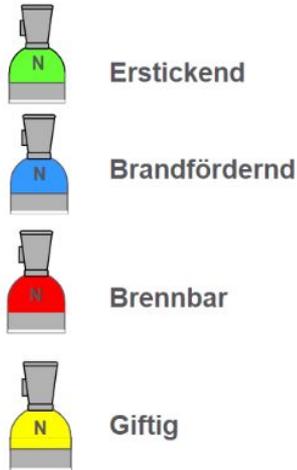
Anlagensicherheit Störfallvorsorge und Gefahrenabwehr

Safety First

Sie wissen was sie tun

- ❑ Sicherheitsmaßnahmen gemäß Störfallverordnung
- ❑ Geschulter Umgang mit Gasen
- ❑ Ausführliche Ausbildung der betrieblichen Gefahrenabwehr

- **Oxidizing** Gases e.g. Nitrogen Trifluoride (NF₃), Chlorine (Cl₂)
- **Flammable** Gases e.g. Hydrogen (H₂), Silane (SiH₄), Phosphine (PH₃)
- **Asphyxiant** Gases e.g. Nitrogen (N₂), Carbon Dioxide (CO₂)
- **Toxic** Gases e.g. Arsine (AsH₃), Hydrogen Chloride (HCl)
- **Greenhouse** Gases e.g. SF₆, NF₃
- **Corrosive** Gases e.g. HBr, SiH₂Cl₂



3

Kommunikation im Krisenfall

Einblick in die Arbeit der Kommunikationsabteilung

Guten Tag, hier sind die Cuxhavener Nachrichten. Wir haben Videomaterial von einem Vorfall, bei dem Sie mit einer Gaswolke Menschen gefährdet haben. Wie bewerten Sie das? Wir erwarten Antworten auf unsere Fragen bis heute um 16 Uhr, wir werden darüber morgen berichten.

Cuxhaven, Oktober 2018



Rauchwolke bringt Verkehr zum Erliegen

Lkw-Fahrer lässt Kohlendioxid aus Tanklaster über Straße ab / Rauch erinnert an flüssigen Stickstoff

Von Josip Pejic

CUXHAVEN. Schrecksekunde für Autofahrer auf der Neufelder Straße in Cuxhaven: Am späten Montagmittag breitete sich auf Höhe der Ambau-Werkshalle zischend und schnell eine dichte, weiße Rauchwolke über der gesamten Fahrbahn aus und verdeckte den Verkehrsteilnehmern die Sicht.

Mitarbeiter unserer Zeitung waren mit ihrem Pkw zufällig am Ort des Geschehens und wurden Augenzeugen des Vorfalls, der offensichtlich nicht nur bei ihnen für einen Angstmoment sorgte. Der dichte Rauch, der in Farbe und Form an flüssigen Stickstoff erinnerte, war aus einem parkenden Tanklaster des Unternehmens Air Liquide entwichen und hatte sich innerhalb weniger Sekunden zu einer undurchsichtigen Wand aufgebaut. Der Verkehr kam in beiden Richtungen umgehend zum Erliegen. Nachdem sich der Rauch verzogen hatte, setzten sich die wartenden Fahrzeuge erst nach einigem Zögern allmählich in Bewegung. Auf Nachfragen vor Ort erklärte der betreffende Lkw-Fahrer, es habe sich bei dem Rauch lediglich um Luft gehandelt, die er aus seinem Tanklaster abgelassen hatte. Auf die Frage, weshalb er das ausgerechnet über der Fahrbahn mache, auf der zu diesem Zeitpunkt zahlreiche Fahrzeuge unterwegs waren, und zudem weder Entwarnung noch Erklärungen lieferte, zeigte sich der Mann uneinsichtig: „Jergendwo muss ich die Luft doch ablassen. Wo soll ich es sonst machen?“

Die Firma Air Liquide ist auf den Transport großer Mengen unterschiedlicher technischer Gase spezialisiert, die in der Regel tiefkalt verflüssigt oder gasförmig unter Druck befördert werden. Der Leiter der Unternehmenskommunikation von Air Liquide, Andreas Voß, erklärte, bei dem austretenden Gas habe es sich um Kohlendioxid gehandelt. „Der Fahrer hat gemäß der geltenden Vorschriften betrachtet und hatte die Möglichkeit, die Druckentlastung vorzunehmen.“ Durch das Ablassen des Restproduktes habe jedoch keine gesundheitliche Beeinträchtigung bestanden. Die Sichtbeeinträchtigung sei durch niedrige Windgeschwindigkeit und hohe Luftfeuchtigkeit beeinflusst worden. Das Verhalten des Fahrers beäurteilte Voß und nannte es „nicht gerade souverän“. „Ab sofort werden alle unsere Fahrer schriftlich auf die besondere räumliche Situation bei diesem Kunden hingewiesen.“ Es werde dort Vorsicht im Hinblick auf die Rahmenbedingungen angehalten.“

Ein Video sehen Sie unter

www.cn-online.de
www.nez.de

Wie flüssiger Stickstoff: Die Rauchwolke breitete sich zischend und schnell über der Fahrbahn aus und brachte den Verkehr zum Erliegen. Foto: Pejic

<https://youtu.be/klf1icYHFGU>

Unser Umgang mit der Situation entscheidet!





Jeder ist
Berichterstatter



Auch Behörden
nutzen Social
Media

Worum geht es? Was ist Krisenkommunikation?

Operatives Krisenmanagement und Krisenkommunikation sind unterschiedliche Dinge



Wie bereiten wir uns in der **Pressestelle** darauf vor?

- 1 Kontinuierliches **Monitoring** FACT24
Emergency Notification
and Crisis Management
Wir überwachen das Internet rund um die Uhr auf Nennungen von Air Liquide, insbesondere auf Nennungen mit Krisenvokabular.
- 2 Wir stellen eine schnelle **Erreichbarkeit** sicher (Bereitschaftsdienst).
- 3 Wir haben **klare Prozesse** für den Umgang mit Ereignissen und Krisen.
- 4 Wir haben **Inhalte** für Krisensituationen vorbereitet.



Zu melden sind:

- Schwere Verletzung oder Todesfall
- Schwere Unfall
- Erheblicher Produktaustritt
- Vorfall mit Risiko einer Belastung für Menschen und Umwelt
- Vorfälle, die die Reputation gefährden können

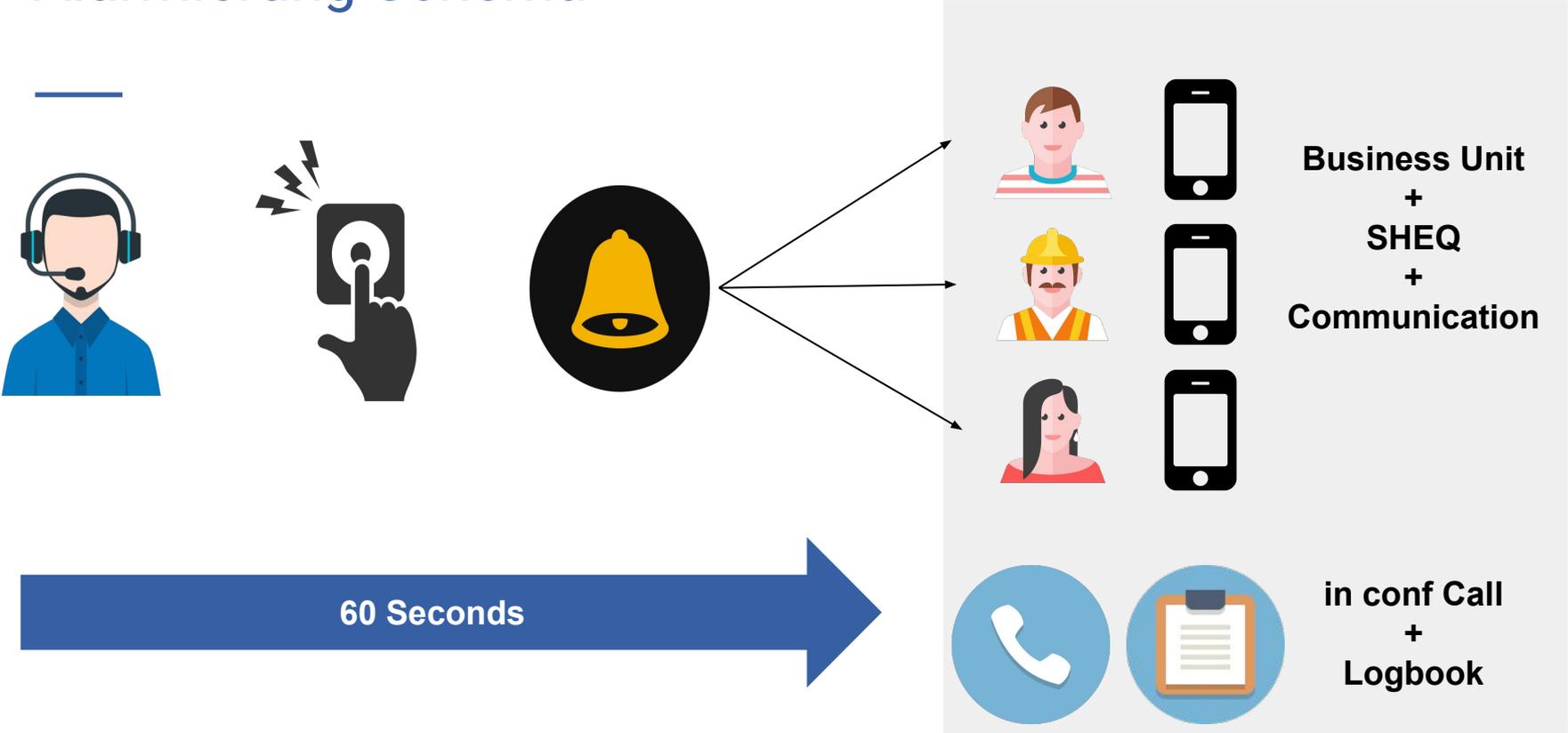
Krisenkommunikation ist nicht nur öffentlich

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water surface, and the much larger, submerged part is below. The sky is blue with light clouds, and the water is a deep blue. The iceberg is white and jagged.

Pressekonferenz
Pressemitteilung
Website

Monitoring
Fragen und Antworten
Hotline schalten

Alarmierung Schema

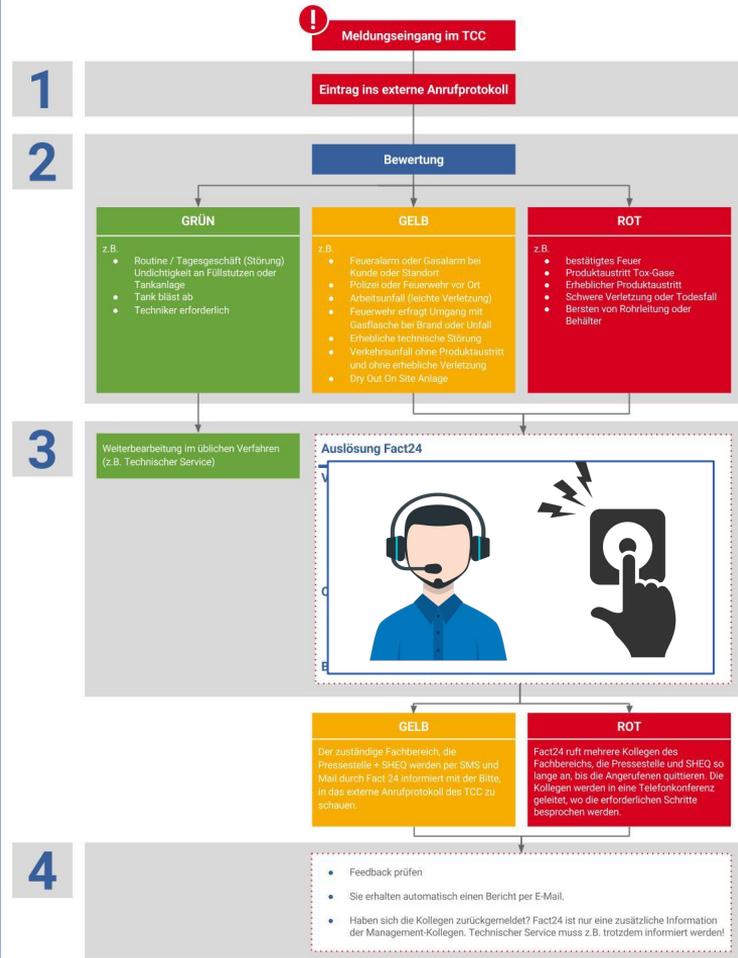


TCC Operator has a clear process how to evaluate the situation.

- Daily Business? **Green**, lead to technical Service.
- Need-to-Notify-Situation? **Yellow** Alert!
- Potential Crisis or Emergency? **Red** Alert!



Auslösung internes Personen-Alarmsystem Fact24



Virtueller Krisenraum

AirLiquide | alpha^{CHE} GERMANY Suche

Start News Magazin Projekte Know How Apps Admin Kite homepage

Krisenraum

Ansprechpartner

Fabian RADIX
fabian.radix@airliquide.com

Andreas VOSS
andreas.voss@airliquide.com

1. Kommen Sie direkt in den Conf Call:
Klicken Sie auf das Logo.

Alternative Einwahl via Telefon: Wählen Sie **+49 30 300195060** PIN: 694035235214#

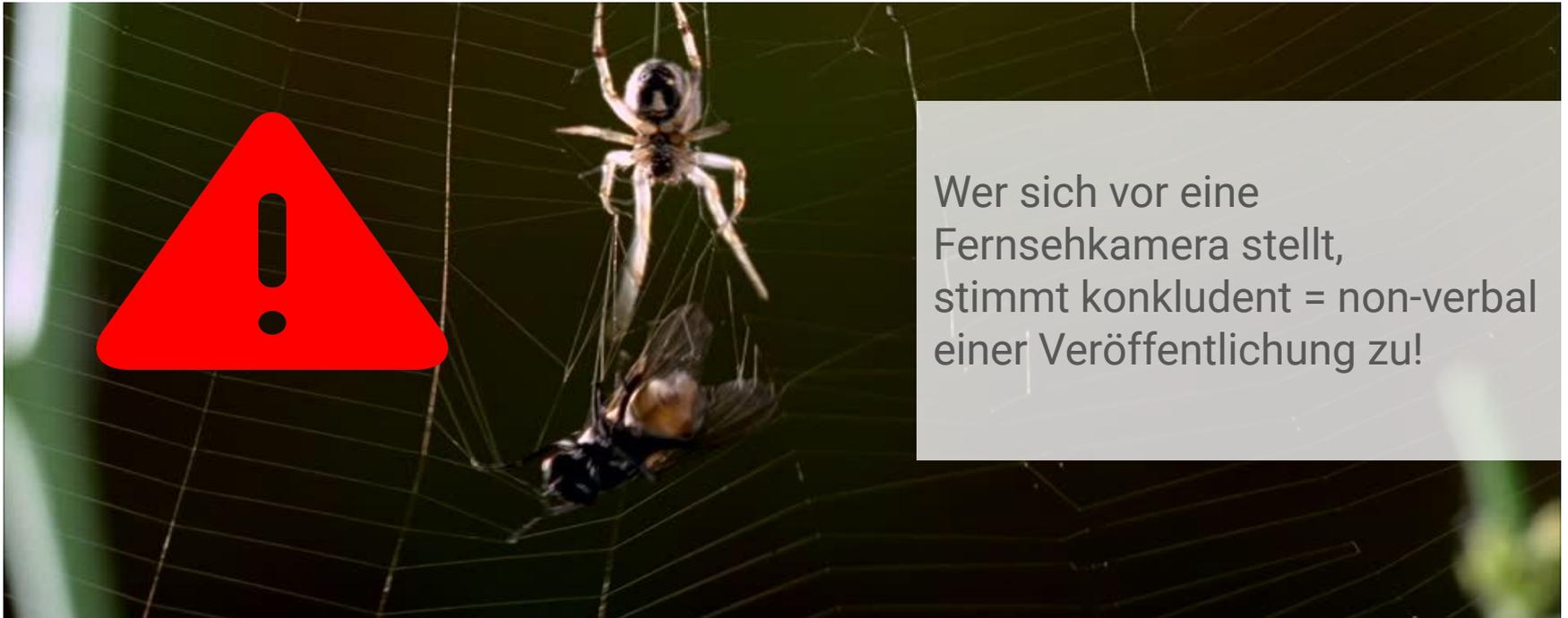
2. Öffnen Sie das Logbuch zum Krisenfall:
Klicken Sie auf das Logo.

Conf Call via Google Meet:
Hangout with combined Conf Call.

Logbook and information collection

Kommunikation an die Medien

- Site Managers trained in importance of and how to behave with media
- Dedicated spokespersons defined and trained for most likely scenarios



Wer sich vor eine
Fernsehkamera stellt,
stimmt konkludent = non-verbal
einer Veröffentlichung zu!

Alarmierung der Öffentlichkeit

Warnung bei außergewöhnlichen Ereignissen und Störfällen

Bei einem Ereignis informieren wir unverzüglich die zuständigen Behörden. Diese werden Sie, falls erforderlich, warnen.

Warnungen und Informationen durch die Behörden erfolgen über:

Radio



Lautsprecher



Handy-App



Sirene



Frequenz/Sender:
MDR 2: 92,2 Mhz

Durch
Lautsprecherwagen

Über die App NINA



Fragen?

