

Playbook: Krishantering – första 72 timmarna

Syfte

Ge ledningsgruppen en tydlig handlingsplan för de första 72 timmarna vid en allvarlig incident (IT-drift, produkt, media, compliance).

Principer

- Säkerhet först, människor och miljö prioriteras.
- Central lägesbild – en version av sanningen.
- RAPID-roller för beslut i kris.
- Chatham House anda internt; tydlig talesperson externt.

Roller & ansvar

Roll	Ansvar	Back-up
Krisledare	Samordnar, prioriterar, beslutar (D)	VD/COO
Lägesbild	Insamlar/validerar fakta, logg	PMO/Analys
Teknik/Orsak	Identifierar grundorsak, åtgärd	CTO/CIO
Kommunikation	Intern/extern kommunikation, media	CMO/HR

Tidslinje (checklista)

0–4 timmar

- Aktivera krisorganisation, utse roller, öppna krisrum
- Säkra människor/platser/system; stoppa blödning
- Bekräfta fakta; starta lägeslogg och ärende-ID
- Första lägesbild och plan för fortsatt arbete (intern + extern)



4–24 timmar

- Grundorsaksanalys (5-Varför), alternativa lösningar
- Intressentkarta och riktad kommunikation
- Regulatorisk bedömning (t.ex. GDPR/NIS2) – vid behov jurist
- Press-/kund-Q&A, uppdaterad tidsplan

24–72 timmar

- Återställning enligt prioriteringslista
- Kompensation/åtgärd för drabbade
- Beslut om extern granskning
- Lärdomar och plan för prevention

Vad innebär Chatham House anda?

Chatham House anda betyder att deltagare får använda informationen från ett möte fritt, men utan att avslöja vem som sagt vad eller vilken organisation de tillhör. Syftet är att möjliggöra öppna, ärliga samtal utan risk för personbunden citering.