

Kommunikations-Templates für Mitarbeiter, Kunden, Presse

Vorformulierte, juristisch abgewogene Lückentexte für die drei kritischsten Zielgruppen – plus eine Sprachregelungs-Seite. Im Ernstfall müssen nur noch Fakten eingesetzt werden: **Tonalität, Struktur und die heiklen Nicht-Aussagen** (keine Spekulation, keine Schuldzuweisung, keine Täterbenennung) sind bereits eingebaut.

Warum dieses Dokument?

Unter Druck bei null anzufangen produziert die Fehler, die später zitiert werden: Spekulation, voreilige Entwarnung, Täterbenennung. Mit Templates bleibt nur noch Einsetzen und Freigeben.

Wann brauchen Sie es?

Mitarbeiter-Erstinfo binnen 2 Stunden, Kunden-Info am ersten Tag, Holding Statement sobald die erste Presseanfrage eingeht – und die kommt oft schneller als die Forensik.

Wo aufbewahren?

Ausgedruckt im Notfallordner, digital auf einem nicht domänengebundenen Gerät der Kommunikation. Jeder Text durchläuft vor Versand die Freigabe-Zeile am Blattende.

So klingen die ausgefüllten Templates

BEISPIEL – Muster Maschinenbau GmbH, Augsburg (fiktiv) · Vorfall MM-2026-001

TEMPLATE C – AUSGEFÜLLTES PRESSE-HOLDING-STATEMENT

„Die Muster Maschinenbau GmbH ist am 13. März Ziel eines IT-Sicherheitsvorfalls geworden. Unsere IT-Systeme wurden umgehend vorsorglich vom Netz getrennt, um Schaden zu begrenzen. Wir arbeiten mit externen IT-Forensikern zusammen und haben die zuständigen Behörden, darunter das Landeskriminalamt, eingeschaltet. Die Produktion läuft in einem geordneten Notbetrieb weiter. Zum Umfang des Vorfalls und zu betroffenen Daten können wir zum jetzigen Zeitpunkt keine gesicherten Angaben machen; wir informieren, sobald belastbare Erkenntnisse vorliegen. Pressekontakt: presse@muster-mb.de, +49 821 ...“

TEMPLATE A – ERSTER SATZ DER MITARBEITER-ERSTINFO

„Liebe Kolleginnen und Kollegen, wir haben heute Nacht einen Angriff auf unsere IT-Systeme festgestellt. Bitte lasst alle Rechner ausgeschaltet, bis eure Führungskraft grünes Licht gibt – das ist keine Übung, aber auch kein Grund zur Sorge um eure Arbeitsplätze. Wir informieren euch heute um 14 Uhr am Schwarzen Brett und über die Telefonkette erneut.“



Der Halbsatz zu den Arbeitsplätzen ist Gold wert. Die Belegschaft denkt am ersten Tag nicht an Daten – sie denkt an ihren Job. Und: Jeder Text verlässt das Haus erst nach der Freigabe-Zeile (Kommunikation + Recht + Krisenstabsleitung). Ein-Sprecher-Prinzip – alle Presseanfragen laufen über eine Person.

Im Ernstfall – Argos IR-Hotline 24/7
+49 89 45 24 24-112

UNTERNEHMEN	STAND / VERSION	VERANTWORTLICH	ORT DER OFFLINE-KOPIE	NÄCHSTE PRÜFUNG
-------------	-----------------	----------------	-----------------------	-----------------

WIR SAGEN ... (VERBINDLICHE FORMULIERUNGEN)

Formulierung	
1	„IT-Sicherheitsvorfall“ – nicht „Hackerangriff“, nicht „Katastrophe“
2	„Die Untersuchung läuft“ – solange nichts forensisch gesichert ist
3	„Wir haben externe Spezialisten hinzugezogen“
4	
5	
6	

WIR SAGEN NICHT ... (ROTE LINIEN)

Tabu-Formulierung – und warum	
1	Nicht „Hackerangriff durch [Gruppe]“ – keine Täterbenennung, solange nichts bestätigt ist
2	Nicht „alle Daten sind sicher“, solange unbestätigt – voreilige Entwarnung fällt auf das Unternehmen zurück
3	Keine Spekulation über Ursache, Umfang oder Schuldige – auch nicht „off the record“
4	
5	

EIN-SPRECHER-PRINZIP

Name + Mobil (privat)

Sprecher (einziger Ansprechpartner für Medien)

Stellvertretung

Interviews nur mit Freigabe durch

Empfang und Zentrale gehören zur Sprachregelung: Anfragen notieren, nichts bestätigen, Rückruf zusagen. Dieser Dreisatz liegt ausgedruckt am Empfang – er ist die häufigste undichte Stelle der ersten Stunden.

TEMPLATE A – MITARBEITER-ERSTINFO (BINNEN 2 STUNDEN, ÜBER ERSATZKANÄLE AUS IR-05)

Vor dem Ausfüllen: nur Gesichertes nennen · keine Spekulation über Ursache oder Täter · den Satz zur Arbeitsplatz-Sicherheit nicht streichen – er nimmt der Belegschaft die größte Sorge des ersten Tages.

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

am _____ um _____ Uhr haben wir Folgendes festgestellt (1 Satz, nur Gesichertes):

Was wir sofort getan haben: -----

Was das für dich heißt:

1. Rechner und Systeme: -----

2. Kommunikation läuft bis auf Weiteres über: -----

3. Bitte keine Auskünfte an: -----

Das ist keine Übung – aber auch kein Grund zur Sorge um eure Arbeitsplätze. Wir informieren euch offen und regelmäßig, auch wenn es nichts Neues gibt.

Nächstes Update: um _____ Uhr, über/am -----

Ansprechpartner für Fragen: -----

Freigegeben durch: Kommunikation Recht Krisenstabsleitung Uhrzeit: _____ Versandkanal:

TEMPLATE B – KUNDEN-INFO (TAG 1; A-KUNDEN MIT VERTRAGLICHER MELDEFRIST ZUERST – SIEHE IR-19)

Vor dem Ausfüllen: Versand über einen Ersatzkanal, wenn E-Mail kompromittiert sein kann · keine Zusagen zu Daten („prüfen wir derzeit“ ist die ehrliche Antwort) · feste nächste Info zusagen und einhalten.

Betreff: _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir informieren Sie über einen IT-Sicherheitsvorfall in unserem Haus. Sachstand (2 Sätze):

Auswirkung auf Ihre Aufträge / Ihre Daten (oder: „prüfen wir derzeit“):

Was wir tun: _____

Ihr Ansprechpartner: _____ erreichbar über (Ersatzkanal!): _____

Wir informieren Sie spätestens binnen _____ Stunden erneut – auch wenn es keinen neuen Sachstand gibt.

Freigegeben durch: Kommunikation Recht Krisenstabsleitung Uhrzeit: _____ Versandkanal:



Prüfen Sie vor dem Versand die vertraglichen Meldefristen (IR-19): Rahmenverträge von A-Kunden enthalten oft Meldepflichten binnen 24 Stunden – wer zu spät informiert, verwandelt einen IT-Vorfall in einen Vertragsverstoß.

TEMPLATE C – PRESSE-HOLDING-STATEMENT (SOBALD DIE ERSTE ANFRAGE EINGEHT)

Vor dem Ausfüllen: bestätigen, was ohnehin sichtbar ist – mehr nicht · Sofortmaßnahmen und eingeschaltete Stellen zeigen Handlungsfähigkeit · die „Keine-Angaben-zu“-Zeile diszipliniert jede Nachfrage · Muster: siehe Seite 1.

Die _____ ist am _____ Ziel eines IT-Sicherheitsvorfalls geworden.

Bestätigung des Vorfalls (1 Satz, nur Gesichertes):

Sofortmaßnahmen: _____

Eingeschaltete Stellen (Behörden, Forensik): _____

Zum jetzigen Zeitpunkt können wir keine Angaben machen zu:

Wir informieren, sobald belastbare Erkenntnisse vorliegen.

Pressekontakt: _____

Freigegeben durch: Kommunikation Recht Krisenstabsleitung Uhrzeit: _____ Versandkanal:



Ein Holding Statement ist kein Interview. Es wird schriftlich verschickt, wörtlich und vollständig – und es gilt, bis der Krisenstab eine neue Fassung freigibt. Telefonische Nachfragen beantwortet ausschließlich der benannte Sprecher mit genau diesem Text.

