



# Die vier Säulen der KI im Management von Krisen und kritischen Ereignissen

Kritische Ereignisse sind nicht länger periodische, isolierte Vorfälle – sie sind eine kontinuierliche operative Herausforderung, der sich Unternehmen stellen müssen.

Die Komplexität der heutigen Geschäftsabläufe verschärft das operative Risiko, wobei die zunehmende Häufigkeit und das Volumen kritischer Ereignisse die Prioritäten der Unternehmensführung neu gestalten und die betriebliche Kontinuität beeinträchtigen. Von geopolitischen Unruhen bis hin zu schweren Unwettern, von Versorgungsausfällen bis hin zu Cyberangriffen – Unternehmen müssen heute ein immer komplexeres Geflecht kritischer Ereignisse bewältigen. Hier bietet Dynamisches Krisen- und Notfallmanagement (High Velocity CEM™), unterstützt durch Purpose-built AI, eine transformative Möglichkeit zur Stärkung der Resilienz. Unternehmen können Reaktionsmaßnahmen optimieren, die Entscheidungsfindung verbessern und den Betrieb absichern.



Unterstützt durch zweckorientierte KI (Purpose-built AI)

## Purpose-built AI unterstützt das Management kritischer Ereignisse durch vier zentrale Säulen:

**Richtung:** KI korreliert und reichert große Datenmengen an, zugeschnitten auf die spezifischen Bedürfnisse eines Unternehmens. Dies liefert entscheidungsreife Erkenntnisse und schafft Vertrauen in Situationen mit hohem Risiko.

**Geschwindigkeit:** KI erkennt nicht nur Risiken – sie identifiziert proaktiv Bedrohungen und löst automatisierte Arbeitsabläufe aus, um Verzögerungen zwischen Erkennung und Handlung zu minimieren.

**Genauigkeit:** Durch den Einsatz von maschinellem Lernen, natürlicher Sprachverarbeitung, Wissensgraphen und jetzt auch agentenbasierter KI reduzieren zweckgebundene Systeme Störungen und eliminieren Fehlalarme durch kontextbezogene, verfeinerte Reaktionen.

**Verbesserung:** Eine KI-gestützte Analyse nach einem Vorfall deckt umsetzbare Erkenntnisse auf, die Unternehmen dabei helfen, ihre Resilienzstrategien im Laufe der Zeit zu verfeinern und weiterzuentwickeln.

## Warum KI für das Management kritischer Ereignisse unerlässlich ist

Die moderne Risikozone dehnt sich rapide aus. Laut McKinsey müssen globale Unternehmen bis 2030 mit jährlichen Verlusten von 1,3 Billionen US-Dollar durch kritische Ereignisse rechnen. Unternehmen können nun alle 3,7 Jahre mit monatelangen oder längeren Unterbrechungen ihrer Lieferketten rechnen. Traditionelle, reaktive Ansätze des Risikomanagements können nicht mehr Schritt halten. Unternehmen benötigen proaktive, vorausschauende Systeme, um Risiken zu mindern und die Kontinuität aufrechtzuerhalten – selbst im Falle von Störungen.

## Integrierte Resilienz im großen Maßstab

Purpose-built AI ermöglicht integrierte, durchgängige Resilienzlösungen, die jede Phase des Ereignismanagements abdecken: von der Vorbereitung über die Überwachung, Alarmierung und Reaktion bis hin zur Analyse nach dem Ereignis. Dies ist besonders relevant für das Management kritischer Ereignisse, bei dem Geschwindigkeit, Präzision und Einblick von größter Bedeutung sind.

## Die Rolle der KI auf Unternehmensfunktionen ausweiten

AI enhances customer service through intelligent chatbots and natural language processing. According to IBM, “AI-infused virtual agents” reduced customer service costs by 30% while increasing satisfaction and loyalty. During service outages or product recalls, AI ensures timely, empathetic communication.



## Auswirkungen in der Praxis

Durch die Nutzung von CEM-Benachrichtigungen, die auf Purpose-built AI basieren:

- Ein globales Medienunternehmen erreichte 99 % seiner Mitarbeiter innerhalb von 15 Minuten nach einem Vorfall.
- Ein führendes Pharmaunternehmen reduzierte die Zeit zur Identifizierung und Alarmierung von Mitarbeitern um 90 %.
- Ein großer Fintech-Anbieter erzielte eine 15-fache Verbesserung der Reaktionsgeschwindigkeit bei Vorfällen.

## Die Rolle der KI auf Unternehmensfunktionen ausweiten

Über das CEM hinaus gestaltet KI die operative Resilienz in Bereichen wie Kundenservice, Datenanalyse und Lieferkettenmanagement neu – und unterstützt gleichzeitig regulatorische Compliance-Frameworks.

### Kundenservice

KI verbessert den Kundenservice durch intelligente Chatbots und natürliche Sprachverarbeitung. Laut IBM senkten „KI-gestützte virtuelle Agenten“ die Kosten für den Kundenservice um 30 %, während gleichzeitig die Zufriedenheit und Loyalität gesteigert wurden. Bei Serviceausfällen oder Produktrückrufen sorgt die KI für eine zeitnahe, empathische Kommunikation.

### Datenanalyse

KI ermöglicht die Analyse massiver Echtzeit-Datenströme und liefert Erkenntnisse, die zu einer besseren Ressourcenzuweisung und schnelleren Risikominderung führen. KI-gestützte Werkzeuge wie Wissensgraphen und Systeme zur Entscheidungsintelligenz unterstützen intelligendere und schnellere Entscheidungen.

### Lieferkettenmanagement

KI prognostiziert Nachfrageverschiebungen, identifiziert Engpässe und automatisiert die Logistik. McKinsey berichtet, dass eine autonome, KI-basierte Lieferkettenplanung den Lagerbestand um 10–20 % und die Kosten um 5–10 % senken kann. Bei Störungen – von geopolitischen Konflikten bis hin zu extremen Wetterereignissen – sichert KI die Kontinuität und den Umsatz.

### Governance und Compliance

Um den sich entwickelnden globalen Standards gerecht zu werden, benötigen Organisationen eine starke Aufsicht. Ein KI-Governance-Ausschuss stellt sicher, dass Technologien ethisch, rechtlich und strategisch eingesetzt werden – und schafft ein Gleichgewicht zwischen Innovation und Compliance.

# Mythos vs. Realität

KI transformiert das Management kritischer Ereignisse, aber verbreitete Missverständnisse verdecken oft ihr wahres Potenzial.

**Mythos 1:** Automatisierung entzieht dem Menschen die Kontrolle über das Krisenmanagement.

**Realität:** KI verbessert die Entscheidungsfindung, indem sie schnellere und genauere Erkenntnisse liefert. Eine Studie von Forrester ergab, dass KI-gesteuerte Reaktionen Entscheidungsfehler um 68 % reduzieren, sodass sich Führungskräfte auf die Strategie statt auf die Krisenbewältigung konzentrieren können.

**Mythos 2:** KI kann die Entscheidungsfindung in Krisensituationen nicht verbessern.

**Realität:** KI beschleunigt die Reaktionszeiten durch die Automatisierung der Bedrohungserkennung, der Reaktionsorchestrierung und der Kommunikation. Führungskräfte gewinnen die Geschwindigkeit und das Vertrauen, um in kritischen Momenten auf der Grundlage präziser Informationen zu handeln.

**Mythos 3:** KI im Krisen- und Notfallmanagement (CEM) ist zu komplex und teuer in der Implementierung.

**Realität:** Everbridge Purpose-built AI vereinfacht die Resilienzplanung durch einfache Integration und senkt die Kosten. Für jeden US-Dollar, der in proaktive Lösungen investiert wird, sparen Unternehmen 7 US-Dollar an vermiedenen Verlusten (FM Global Resilience Index).

## Best Practices für die Implementierung von Purpose-built AI

Um die Vorteile der KI für die organisatorische Resilienz voll auszuschöpfen, sollten Unternehmen die folgenden Best Practices anwenden:

### Maßgeschneiderte Lösungen priorisieren

Vermeiden Sie generische Technologien. Wählen Sie eine KI, die für die spezifischen Herausforderungen Ihrer Branche entwickelt wurde. Everbridge nutzt maschinelles Lernen, generative KI und KI-gesteuerte Analysen, um zu demonstrieren, wie zweckgebundene Systeme die einzigartigen Anforderungen des CEM erfüllen können.

### Proaktive Erkenntnisse nutzen

Wählen Sie Plattformen, die über reaktive Maßnahmen hinausgehen, um proaktiv Bedrohungen zu identifizieren und Maßnahmen zu empfehlen. Dies verkürzt die Reaktionszeiten und erhöht die betriebliche Effizienz.

### Eine KI-Governance-Charta etablieren

Ein strukturierter Governance-Ansatz gewährleistet die Ausrichtung auf Geschäftsziele und die Einhaltung ethischer und rechtlicher Standards. Bilden Sie ein funktionsübergreifendes Komitee, um die KI-Integration und das Risikomanagement zu überwachen.

### Sich zu kontinuierlicher Verbesserung verpflichten

Nutzen Sie KI-gestützte Analysen nach Vorfällen, um Resilienzstrategien kontinuierlich weiterzuentwickeln. Agilität und Anpassungsfähigkeit sind in der sich schnell verändernden Risikolandschaft von heute unerlässlich.

### Organisatorische Akzeptanz fördern

Von Führungskräften bis hin zu den Teams an vorderster Front sollte jeder die Rolle der KI für die Resilienz verstehen. Schulungs- und Engagement-Programme sind der Schlüssel zur Förderung von Akzeptanz und Innovation.

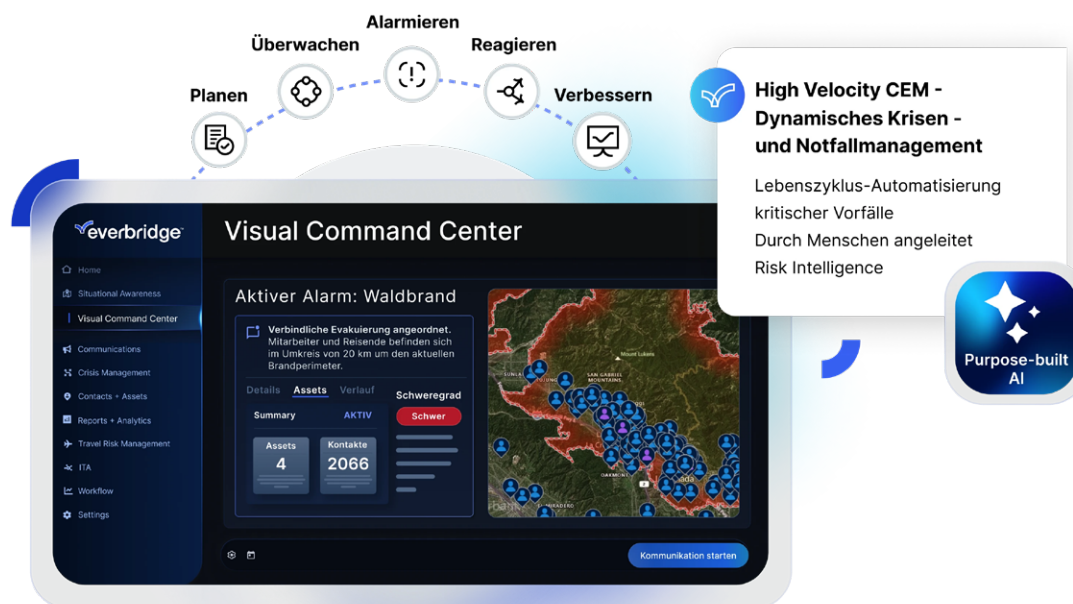
# Dynamisches Krisen- und Notfallmanagement von Everbridge (High Velocity CEM™)

Schützen Sie sich vor den Auswirkungen kritischer Ereignisse und verschaffen Sie sich einen Vorteil bei der Geschäftsresilienz.

Die Risk Intelligence von Everbridge ermöglicht es Organisationen, Störgeräusche mit vertrauenswürdigen, vollständigen Daten zu durchbrechen, damit sie sich auf das Wesentliche konzentrieren und handeln können, bevor eine Störung eintritt.

Everbridge erweitert auch den Schutzbereich und ermöglicht betriebliche Kontinuität in jedem Maßstab – von lokalen Vorfällen bis hin zu globalen Störungen. Mit unternehmensweiter Sicherheit, audittierbarer Governance und vollständiger Compliance ermöglicht Everbridge Organisationen, exponentielle Mengen an kritischen Ereignissen souverän zu bewältigen.

Als Marktführer im Bereich Krisen- und Notfallmanagement vereint Everbridge Expertise und kontinuierliche Innovation, um täglich mehr als 25.000 Risikosignale zu verarbeiten. Heute vertrauen mehr als 6.500 Kunden in 195 Ländern auf Everbridge, um ihre Mitarbeiter zu schützen und den Betrieb ihres Unternehmens aufrechtzuerhalten.



Everbridge bietet einen Vorteil bei der Geschäftsresilienz, um Reaktion zu beschleunigen, Ausfallzeiten zu reduzieren und das zu schützen, was am wichtigsten ist.



Fordern Sie noch heute eine Demo an unter [www.everbridge.com/de/demo/](http://www.everbridge.com/de/demo/) oder rufen Sie an unter +49 174 3108 788.