

## Wirtschaft

# Experten kritisieren: Swisscom war nicht vorbereitet

Wie das Web 2.0 einem Unternehmen zum Verhängnis werden kann.

## Von Angela Barandun

Nachdem eine Panne am Dienstag das mobile Datenetz der Swisscom schweizweit lahmgelegt hat, kritisieren Experten die Krisenkommunikation des Unternehmens scharf: «Die Swisscom hat den Anfang der Krise völlig verschlafen», sagt etwa Roland Binz, Unternehmensberater und Vizepräsident des Verbandes für Krisenkommunikation. «Sie hat das mögliche Ausmass der Panne unterschätzt und wertvolle Zeit verstreichen lassen, bis sie sich das erste Mal an ihre Kunden gewandt hat.»

Um 7.30 Uhr konnten die ersten Kunden nicht mehr ins Internet und suchten bei der Swisscom via Twitter und Facebook um Rat, erst kurz vor 11 Uhr meldete sich der Konzern erstmals zu Wort. Ein klassischer Fehler in Sachen Krisenkommunikation, sagt Peter Metzinger: «Nichts zu sagen, ist immer ein Fehler.» Metzinger war 1999 im Nachgang zum Flugzeugabsturz in Halifax Mitglied des Krisenpools der Swissair. Richtig wäre gewesen, den verunsicherten Kunden auf Facebook und Twitter sofort zu signalisieren, dass man ihr Anliegen ernst nehme, so der Experte. «Etwa: Es gibt offenbar ein Problem, die Aussagen über das Ausmass sind widersprüchlich, wir kümmern uns darum.» Und dann, im Halbstundentakt, Updates zu publizieren. «Selbst dann, wenn es eigentlich nichts Neues gibt», so Metzinger.

Die Swisscom ist kein Einzelfall. Viele Unternehmen sind in Krisen überfordert, gerade was das Web 2.0 betrifft – also Plattformen wie Facebook und Twitter. Oft werden sie im Ernstfall von



Twittern kann wichtig sein bei der Krisenkommunikation. Foto: Keystone

der Heftigkeit der Reaktionen überrascht – und reagieren falsch.

Allerdings habe die Swisscom nicht nur falsch reagiert. «Sie war auch schlecht vorbereitet», sagt Metzinger. Die Swisscom habe ganz offensichtlich nicht mit einem solchen Problem gerechnet. Das kritisiert Binz vom Verband für Krisenkommunikation: «Im Mobilfunk ist der Ausfall des Datenetzes ein naheliegendes Szenario. Darauf hätte man sich vorbereiten müssen.»

Umso mehr, weil die Unternehmen aufgrund der Vernetzung der Gesell-

schaft heute viel weniger Zeit hätten, auf eine Krise zu reagieren, sagt Metzinger: «Darum ist es umso wichtiger, dass sie sich auf den Ernstfall vorbereiten.»

Die Swisscom hat bereits am Dienstag eingeräumt, dass es Fehler in der Kommunikation gegeben habe (TA von gestern). Sprecher Carsten Roetz wehrt sich aber gegen den Vorwurf, die Swisscom sei schlecht vorbereitet gewesen. Man



**Bildstrecke** Panne bei Swisscom  
iPhone: Tagi-App auf TA+  
Mobile: SMS mit Text.Plus an 4488

verfüge über Krisenkonzepte, das Problem sei ein anderes gewesen: «Weil das Ausmass der Störung im Verlauf des Vormittags massiv zugenommen hat, haben wir die Situation anfänglich unterschätzt.» Darum habe es auch mit der Kommunikation schlecht geklappt.

## Kunden werden entschädigt

Trotz all der Kritik: Die Swisscom hat auch einige Sachen sehr gut gemacht, sagt Binz. «Sie hat ihre Fehler rasch eingeräumt und den Kunden schnell und unbürokratisch eine Gutschrift angeboten.» Konkret erhält jeder Swisscom-Kunde, der am Dienstag auf das Datenetz zugreifen wollte, 10 Franken gutgeschrieben. Eine gute Aktion, findet auch Metzinger: «Nicht jede Firma wäre dazu bereit, immerhin kostet das viel Geld.» Die Swisscom rechnet mit einem einstelligen Millionenbetrag. Laut Metzinger zahlt sich das aus: «Mit einem geschickten Coup wie diesem kann eine Firma die Scharte gleich wieder auswetzen.»

## Unternehmen & Märkte

### Holcim mit weniger Gewinn.

Der Zementkonzern litt im dritten Quartal unter einer schleppenden Baustoffnachfrage. Insbesondere in den USA, in Mexiko, Osteuropa und Indien harzte das Geschäft wegen der schlechten Wirtschaftslage und saisonaler Faktoren. Der operative Gewinn (Ebitda) sank um 1% auf 3,577 Mrd. Fr., der Umsatz stieg um 5% auf 16,6 Mrd. Fr. Der Reingewinn sackte um 27,1% auf 875 Mio. Fr. ab.

### Swiss Life mit mehr Einnahmen.

Die Geschäfte im Ausland mit reichen Kunden laufen gut. Swiss Life bietet sogenannte Versicherungsmäntel an, die Kunden als steuergünstige und derzeit legale Form der Vermögensanlage schätzen. In den ersten 9 Monaten erhöhten sich die Einnahmen um 16% auf 15,854 Mrd. Fr.

### Nycomed mit weniger Umsatz.

Das Pharmaunternehmen hat im dritten Quartal mit 814,6 Mio. Euro 0,7% weniger Umsatz erzielt. Der operative Ge-

winn (Ebitda) sank um 23,9% auf 217,1 Mio. Euro.

### Actelion startet Aktienrückkauf.

Das Allschwiler Biotechunternehmen startet am 25. November mit dem dreijährigen Aktienrückkaufprogramm über 800 Mio. Fr.

### Panalpina übernimmt Partner.

Der Logistikkonzern übernimmt die australische Apollo Forwarding aus Adelaide. Die beiden Firmen arbeiten seit 10 Jahren zusammen.

### Bertarelli kauft Firma.

Ares Life Sciences der Familie Bertarelli will das Biopharma-Unternehmen Stalergenes für 358,8 Mio. Euro kaufen.

### GM mit Verlust in Europa.

Im dritten Quartal verlor GM mit dem Europageschäft um Opel und Vauxhall 0,6 Mrd. Dollar. Im Heimmarkt USA stieg der operative Gewinn von 1,6 auf 2,1 Mrd. Dollar. (TA/Agenturen)

## Migros erhöht Löhne weniger als Coop

Wer beim Detailhändler mit dem orangen M arbeitet, darf für 2011 auf 1,25 bis 1,75 Prozent mehr Lohn hoffen. Die Erhöhung erfolgt individuell nach Funktion und Leistung, der Ausgleich der Teuerung von 0,3 Prozent ist nicht garantiert. Alle Mitarbeitenden erhalten aber 750 Franken als einmalige Prämie. Die Gewerkschaft Unia kritisiert, die Beschäftigten der Migros seien so «völlig vom Goodwill ihrer Vorgesetzten abhängig». Coop hatte Ende September mitgeteilt, die Löhne im Schnitt um 2,8 Prozent anzuheben. Löhne unter 4500 Franken erhöhen sich generell um 3 Prozent, alle anderen erhalten individuell 2 bis 3 Prozent mehr. (meo)

## US-Kommission entlastet BP

Der Energiekonzern BP erhält bei der Untersuchung der Ursachen für die Ölkatastrophe im Golf von Mexiko Rücken- deckung aus den USA: Eine Untersuchungskommission der Regierung fand keine Hinweise, dass der Konzern und seine Partner Kosten sparten und so die Sicherheitsvorkehrungen vernachlässigten. Der Kommissionsvorsitzende Fred Bartlit sagte, die Kommission stimme zu 90 Prozent mit den internen Untersuchungsergebnissen von BP überein. Der BP-Bericht sah den Grossteil der Schuld für die Umweltverschmutzung bei den Partnerunternehmen. Dazu gehören Transocean und Halliburton. (Reuters) Siehe Analyse Seite 9