

JLU

NEUE WEGE. SEIT 1607.

JUSTUS-LIEBIG-  
UNIVERSITÄT  
GIESSEN

#JLUoffline



CYBERATTACKE AUF DIE UNIVERSITÄT GIESSEN

# KRISENKOMMUNIKATION IM ERNSTFALL

Lisa Dittrich, Pressesprecherin, Justus-Liebig-Universität Gießen (JLU)

DELL

Forum Krisenmanagement nach Cyber-Angriffen auf Hochschulen, 20. bis 21.06.24

# SONNTAG, 8. DEZEMBER 2019:

- Die JLÜ wird vom Netz getrennt, alle Systeme werden kontrolliert heruntergefahren. Nichts geht mehr.
- Erste Sitzung des Krisenstabs (zunächst nur Präsidium, Hochschulrechenzentrum, Pressestelle) am Abend.
- Erste Meldungen auf Twitter und Instagram gegen 22.30 Uhr.

The image shows three screenshots of the JLÜ Twitter feed from December 8, 2019, illustrating their initial communication about the IT emergency.

**Screenshot 1: Home Timeline (Left)**

#JLUoffline

Ankündigung: Gefällt klassarchaeologie\_jlu\_giessen und 401 weiteren Personen

jlu.giessen An der #JLUGiessen liegt ein schwerwiegender IT-Sicherheitsvorfall vor. Die Universität arbeitet mit Hochdruck daran, das Ausmaß des Schadens, die genaue Ursache und die aktuellen Handlungsmöglichkeiten zu ermitteln, und steht dazu im Kontakt mit den Behörden. #JLUoffline (1/2)

Ab Montagnachmittag finden sich weitere Informationen unter einer temporären neuen Webpräsenz auf [#www.uni-giessen.de](http://www.uni-giessen.de). Zudem

**Screenshot 2: Tweet (Middle)**

Tweet

Universität Gießen @jlugiessen

An der #JLUGiessen liegt ein schwerwiegender IT-Sicherheitsvorfall vor. Die Universität arbeitet mit Hochdruck daran, das Ausmaß des Schadens, die genaue Ursache und die aktuellen Handlungsmöglichkeiten zu ermitteln, und steht dazu im Kontakt mit den Behörden. #JLUoffline (1/2)

22:36 - 08.12.19 · Twitter for iPad

124 Retweets 90 „Gefällt mir“-Angaben

Weiteren Tweet hinzufügen

**Screenshot 3: Thread (Right)**

Thread

Universität Gießen @jlugiessen

Eine Folge des Vorfalls ist, dass die Universität derzeit vom Internet getrennt ist; auch die Mailserver stehen nicht zur Verfügung. Ab Montagnachmittag finden Sie weitere Informationen unter einer temporären neuen Webpräsenz auf [#uni-giessen.de](http://uni-giessen.de). #JLUoffline (2/2)

22:37 - 08.12.19 · Twitter for iPad

36 Retweets 27 „Gefällt mir“-Angaben

Weiteren Tweet hinzufügen

Thread

Universität Gießen @jlugiessen

Zudem wird über die Social-Media-Kanäle der JLÜ (Twitter, Facebook, Instagram) fortlaufend informiert. Eine Telefonnummer für Rückfragen wird zeitnah eingerichtet. #JLUoffline

22:38 - 08.12.19 · Twitter for iPad

Weiteren Tweet hinzufügen

# TAG 1: MONTAG, 9. DEZEMBER 2019

- Erste Pressemitteilung (Presseverteiler nur rudimentär wiederhergestellt, iPads, private Handys, privates Datenvolumen)
- Erster O-Ton des Präsidenten vor Kameras
- Einrichtung der Hotline
- Einladung zur Infoveranstaltung am 10. Dezember 2019
- Alternative E-Mail-Adressen für Kernbereiche
- Temporäre Homepage



 **jlu.giessen** ...

Universität Gießen aus Sicherheitsgründen offline  
Wegen Verdachts auf Cyber-Angriff wird Strafanzeige gestellt

Die Justus-Liebig-Universität Gießen hat nach einem schwerwiegenden IT-Sicherheitsvorfall ihre Server aus Sicherheitsgründen heruntergefahren. Seit Sonntagmittag ist die Universität offline; Internet, E-Mail-Systeme und interne Netzwerke sind nicht nutzbar. Wegen des Verdachts auf einen Cyber-Angriff wird die JLU Strafanzeige stellen. Zur genauen Ursache der IT-Probleme können - auch mit Blick auf die laufenden Ermittlungen - derzeit keine Angaben gemacht werden.

Die JLU hat einen Krisenstab unter der Leitung des Präsidenten eingerichtet und wird fortlaufend informieren, wann welche Komponenten wieder in Betrieb genommen werden. Der Krisenstab ist in Kontakt mit den zuständigen Landesbehörden wie dem Wissenschafts- und dem Innenministerium. Aktuell sind keine Informationen zur Dauer des Serverausfalls möglich. Unter Einbeziehung externer IT-Experten - unter anderem des Darmstädter Forschungszentrums für Cybersicherheit Athene - wird die JLU in den nächsten Tagen das Ausmaß des Schadens klären.

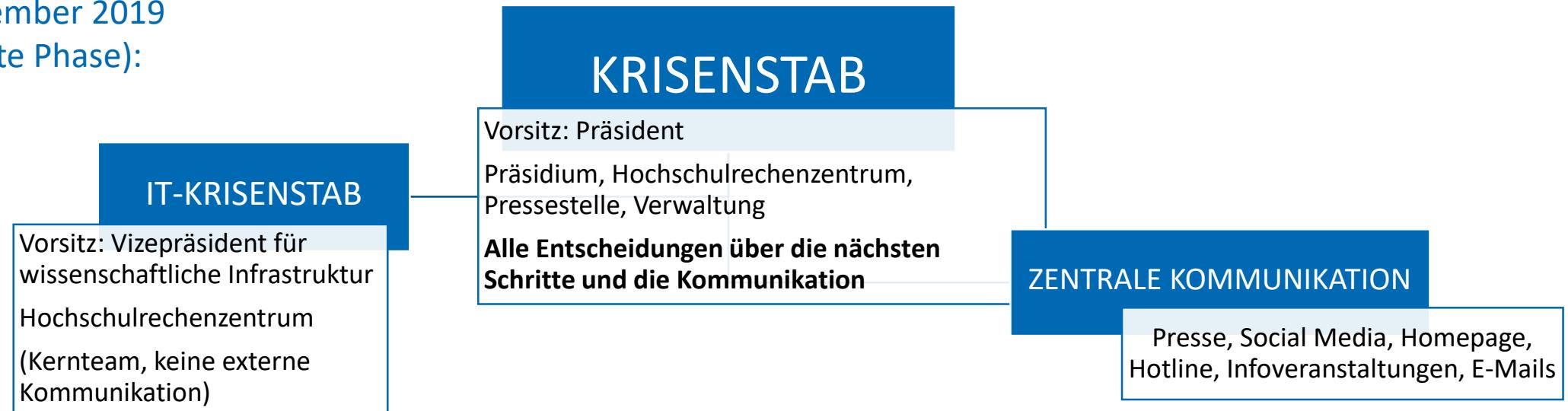
Unter der Webadresse [www.uni-giessen.de](http://www.uni-giessen.de) wird ab dem Nachmittag des 9. Dezember 2019 eine temporäre Ersatz-Webseite mit aktuellen Informationen geschaltet. Für Rückfragen von Nutzerinnen und Nutzern wird ab 14 Uhr unter der Nummer 0641 99-10500 eine Hotline zur Verfügung stehen.

Insbesondere im Verwaltungsnetz der JLU sind die Rechner-Arbeitsplätze derzeit nicht nutzbar. Die JLU wird daher intern entscheiden, welche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der aktuellen Situation welche Aufgaben übernehmen können. Der Lehr- und Forschungsbetrieb wird planmäßig fortgeführt.

Der Krisenstab lädt alle interessierten Mitglieder und Angehörigen der JLU zu einer Informationsveranstaltung am Dienstag, 16 Uhr, in die Aula ein.

# STRUKTUR DES KRISENSTABS

Dezember 2019  
(akute Phase):



Ergänzung ab Januar 2020  
(Konsolidierungsphase):



# MEILENSTEINE #JLUoffline

- **Dezember 2019:** Alle Endgeräte der Beschäftigten müssen mit Virensoftware gescannt werden.
- **Ab 20. Dezember 2019:** Mailsystem kann wieder genutzt werden, nachdem alle JLU-Mitglieder sich persönlich neue Passwörter abholen mussten
- **Ab Januar 2020:** Homepage, Prüfungsverwaltungs- und Lehrveranstaltungssysteme der Universitätsbibliothek.
- **Mitte Januar 2020:** Eduroam für Studierende; einige Tage später auch für die Beschäftigten.
- System der Nutzerberechtigungen musste ganz neu aufgebaut werden. Zog sich teilweise bis ins **Frühjahr 2020**.
- Kosten: Bis Mai 2020 rund 1,7 Millionen Euro



**BBC NEWS**

☰ Home UK World Business Politics Tech

ADVERTISEMENT

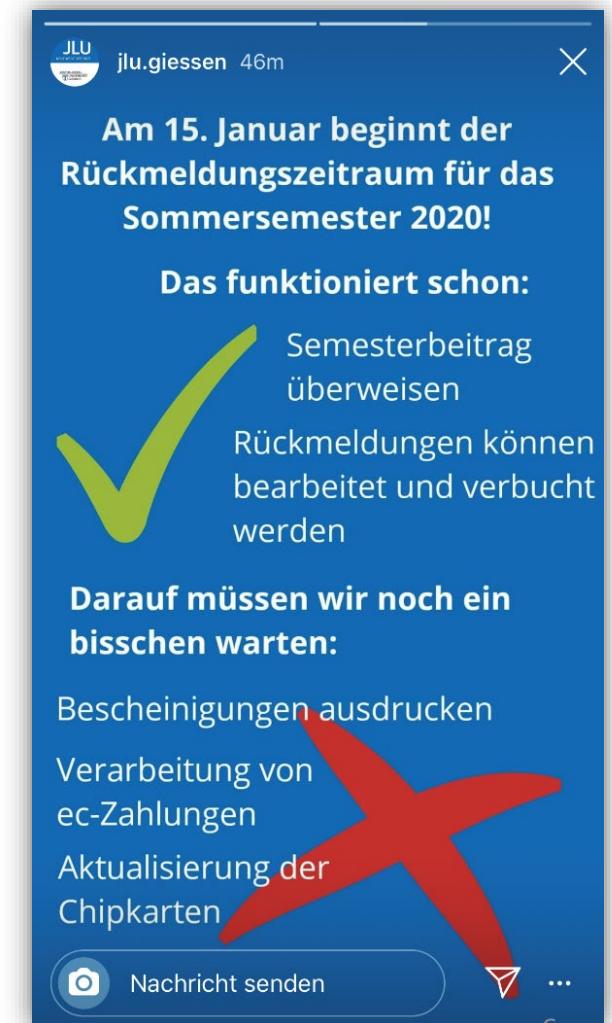
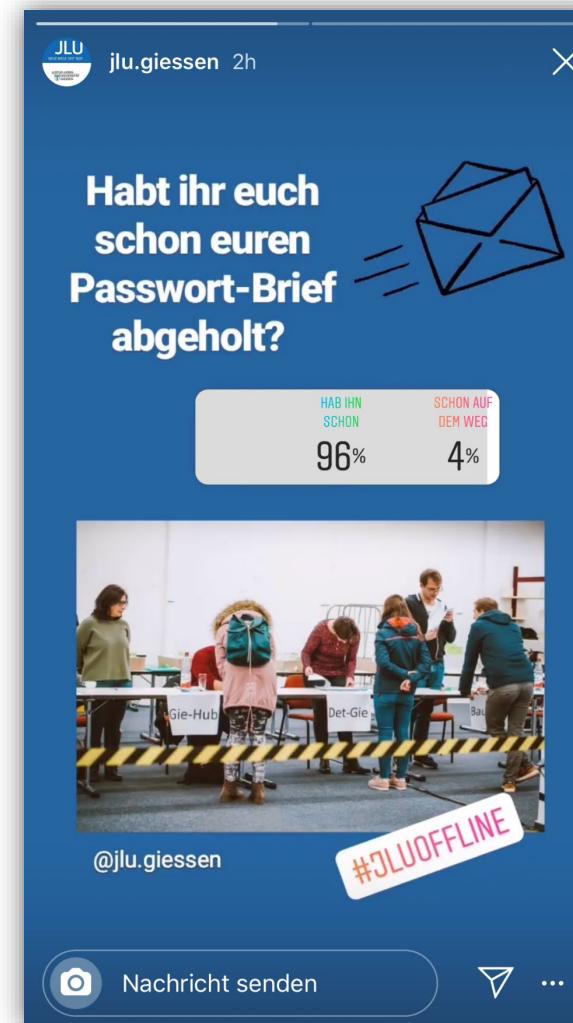
Ad

**Thousands of students in Germany queue for email access**

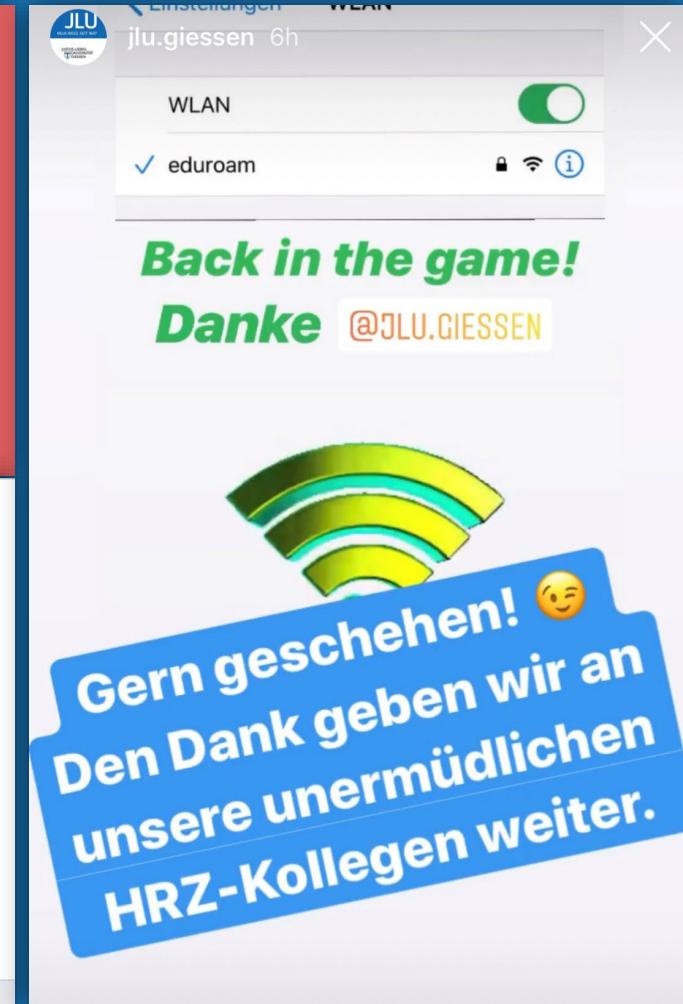
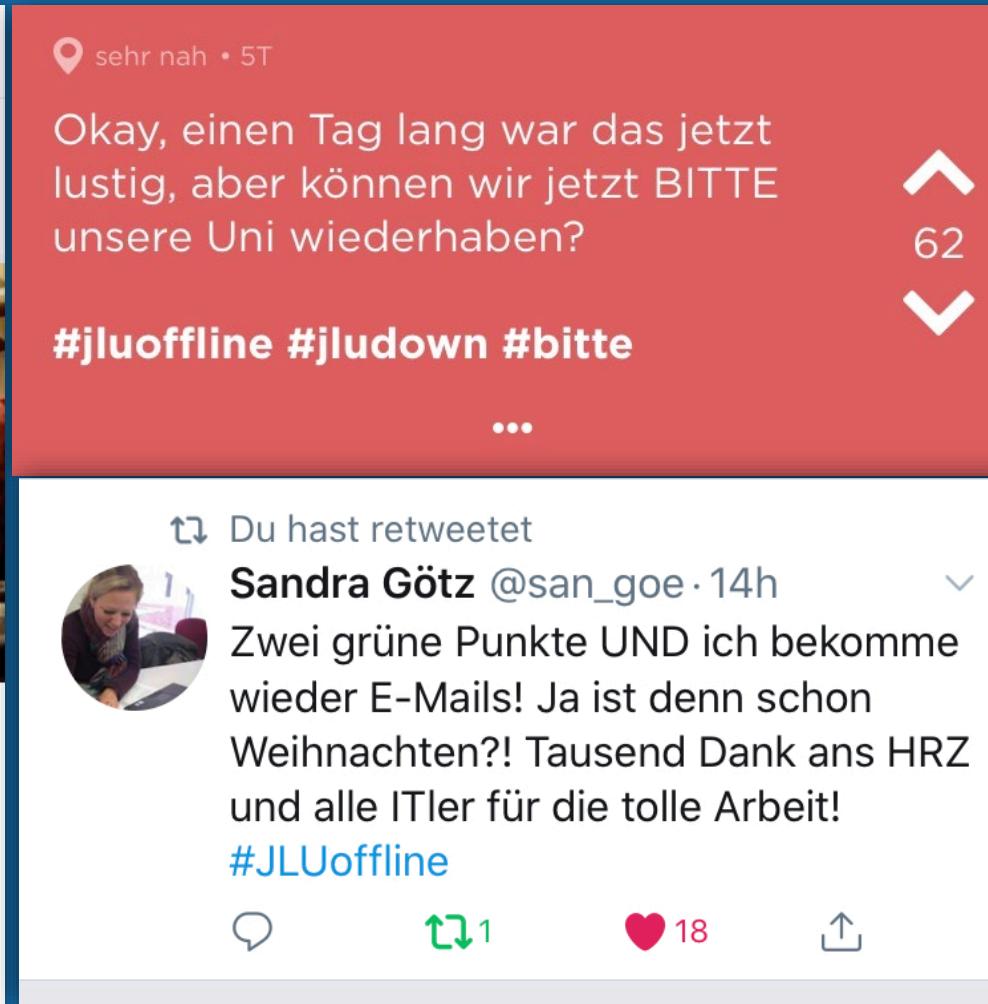
18 December 2019

# „INTERNE“ KOMMUNIKATIONSKANÄLE

- Social Media (vor allem Instagram-Stories, Facebook später drastisch reduziert)
- Infoveranstaltungen
- Hotline
- FAQ auf der Homepage als zentrale und verlässliche Informationsquelle



# REAKTIONEN AUF #JLUoffline



# LEHREN AUS #JLUoffline:

- Schnelligkeit und kurze Entscheidungswege
- Verlässliche Informationen: Widersprüche unverzüglich aufklären
- Konzentration auf Wesentliches: Je nach Personalstärke auf Zeitfresser ohne Mehrwert (Social-Media-Kommentarspalten) verzichten
- Kreative (nicht unbedingt perfekte!) Lösungen
- (Galgen-)Humor nicht vergessen



sehr nah • 5T

Wie vom Präsident der Krisenstab einberufen wurde:  
rocky68@hotmail.com an schlumpfi007@web.de: "Wir haben ein Problem!"

#jluoffline

...



# WAS TUN BEI KRISEN?

## Interne Voraussetzungen für gelungene Krisenkommunikation

- Funktionierende **Meldeketten**: Wen informiere ich? Im Zweifel: Immer die Kommunikationsabteilung. Gilt gerade auch für Themen, die **nicht** an die Öffentlichkeit sollen.
- Was ist relevant und was nicht? Realistische **Einschätzung** nicht von allen Beschäftigten zu erwarten. Lieber nachfragen als abwarten!
- Vertrauensvolle und transparente **Kommunikationskultur**: Angst vor Fehlern ist Gift für die Krisenkommunikation.
- Private **Kontakte** der Kommunikationsverantwortlichen müssen für Präsidiumsmitglieder verfügbar sein.

*Auszug aus der neuen Geschäftsordnung  
der JLU-Präsidialverwaltung:*

*„Bei Angelegenheiten von potentiell öffentlichem Interesse sind alle Beschäftigten verpflichtet, die Pressestelle – gegebenenfalls über ihre Vorgesetzten – umgehend zu informieren. Dies gilt sowohl für unvorhergesehene Ereignisse als auch für Vorgänge, die in der Zukunft liegen.“*

# EXKURS: KRISENMANAGEMENT IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG\*

## Flexibilität:

Die Fähigkeit von Behörden, sich anzupassen, gilt als wichtiger Faktor für effektives Verwaltungshandeln in Ausnahmesituationen. (*„Bauvorgaben nicht so wichtig wie die Tatsache, dass Menschen im Winter nicht im Zelt schlafen.“*)

## Dimensionen von Flexibilität:

- Entscheidungsspielräume der Beschäftigten
- Personalmobilität
- Innovative Anpassung von Organisationen und Prozessen

## Grundlagen von Flexibilität:

- Ausmaß der Krise weniger wichtig als finanzielle Ressourcen, Führung und Erfahrung.
- **Erfahrungen** schaffen informelle Netzwerke, die formale Organisationsstrukturen durchbrechen.

# MERKSÄTZE KRISENKOMMUNIKATION

## **Vor der Lage sein!**

Über externe (Presse-)Anfragen von internen Krisen zu erfahren, gilt als Worst Case. Unbedingt zu vermeiden.

## **Information is key!**

Informationen haben (neben der Schadensbekämpfung) absolute Priorität. Fragen müssen – wenn möglich! – umgehend beantwortet werden. Achtung bei Versprechungen für die Zukunft!

## **Keine One-fits-all-Schablonen!**

Keine Krise gleicht der anderen. Krisenkommunikation ergibt sich aus dem Sachstand und den jeweiligen Erfordernissen.

Lisa Dittrich  
Pressesprecherin  
Justus-Liebig-Universität Gießen  
0641 99-12048  
[lisa.dittrich@admin.uni-giessen.de](mailto:lisa.dittrich@admin.uni-giessen.de)

JUSTUS-LIEBIG-  
 UNIVERSITÄT  
GIESSEN

# VIELEN DANK! NOCH FRAGEN?