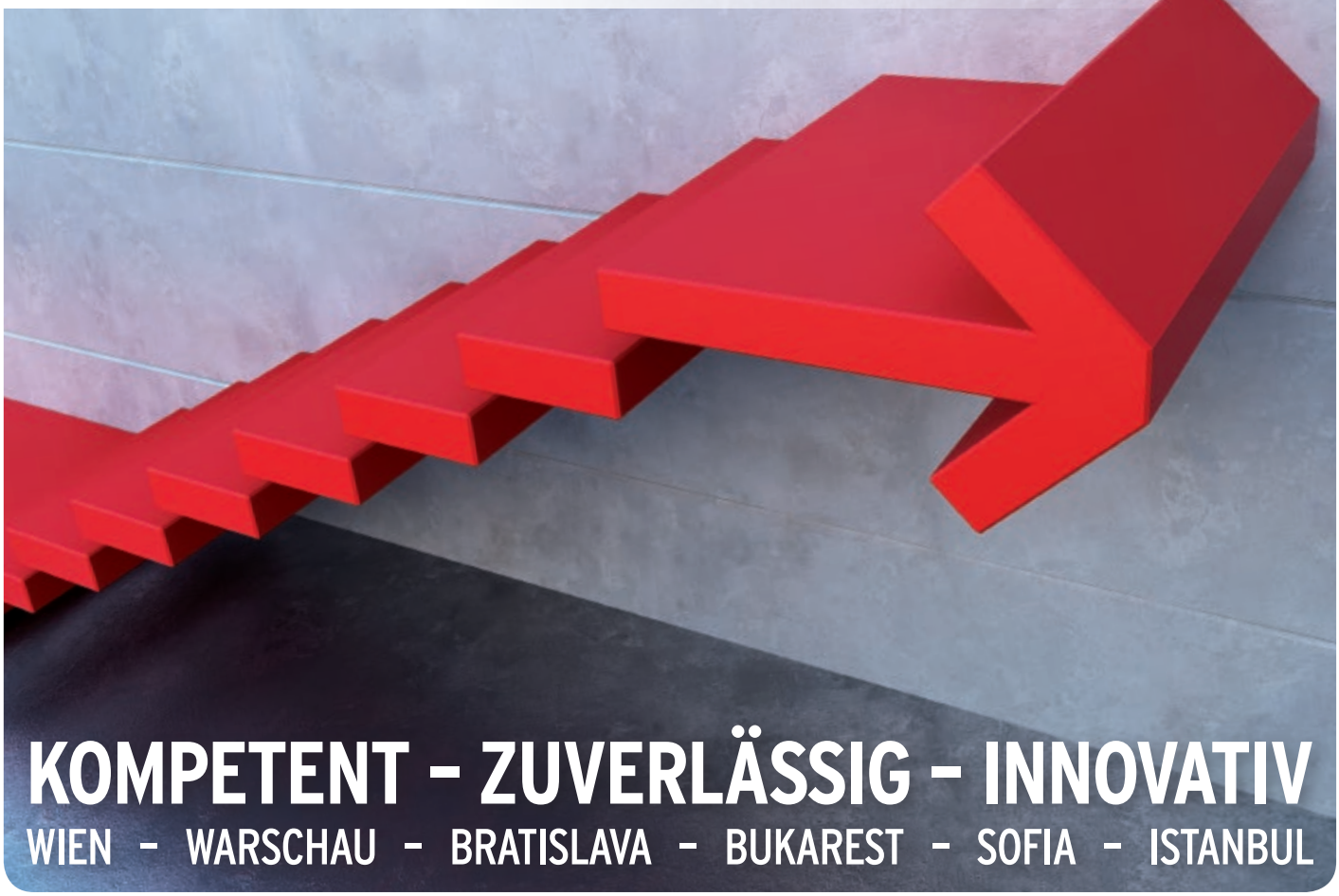
RISK EXPERTS

Erfahrung für die Welt in Bewegung
Experience for a world in motion

Was kommt? Zukunftsthemen und Trends
What's next? Topics and trends on the horizon

Gerhart Ebner im Gespräch mit Claus J. Raidl
Gerhart Ebner in conversation with Claus J. Raidl

Neues Paradigma: Hardware, Software & Lifeware richtig schützen
A new paradigm: proper protection of hardware, software & lifeware



KOMPETENT – ZUVERLÄSSIG – INNOVATIV

WIEN – WARSCHAU – BRATISLAVA – BUKAREST – SOFIA – ISTANBUL

© Godany

DI Gerhart Ebner *Dr. Michael Buser*

Sehr geehrte RiskReport-Leserin, sehr geehrter RiskReport-Leser!

Vorab wieder herzlichen Dank für alle persönlichen und schriftlichen Rückmeldungen auf die letzten Ausgaben!

Blicke zurück ...

Dieses Heft steht ganz im Zeichen von Erfahrung, Innovation und Wandel. Der Aspekt der Erfahrung umfasst dabei einerseits die persönliche Erfahrung, andererseits jene in der Organisation. In dieser Ausgabe kommen mit OeNB-Präsident Claus J. Raidl und Karl Fink aus dem Vorstand des Wiener Städtische Versicherungsvereins zwei entscheidende Geburtshelfer und Wegbegleiter unseres Gesellschafters Risk Consult zu Wort. Mit ihnen blicken wir auch nach vorne und sehen uns an, wie eine Organisation in einer Welt im Wandel flexibel und robust wird, Risiken bewältigt und Chancen erfolgreich nutzt. Risk Experts, vor zehn Jahren als eigenständiges Unternehmen gegründet, konnte auf die volle Erfahrung der Risk Consult aufbauen. In zehn Jahren gelang ein rasanter Aufstieg. Auftraggeber sind Industrie und Gewerbe direkt oder über Versicherer und Banken, Rückversicherer, Makler, Anwälte und Berater.

... und nach vorne

Wir haben ebenso einige unserer Partner um ihre Einschätzungen gebeten *(Seiten 18-23)*. Die aktuelle Ausgabe enthält außerdem einen Fachbeitrag zu Schadenverhütung. In diesem Zusammenhang gibt es eine neue Betrachtungsweise, die frühere Erfahrungen ergänzt oder ablöst *(ab Seite 24)*. Bei Risk Experts legen wir großen Wert darauf, dass die beiden wesentlichen Bereiche Prävention (Risikobesichtigungen und Risikoberatung) und Schadenmanagement täglich voneinander lernen.

Erfahrung weitergeben

Die interdisziplinäre Erfahrung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Besondere an unserem Unternehmen – geographisch aus unterschiedlichen Regionen Europas stammend, fachlich in vielen technischen und wirtschaftlichen Disziplinen ausgebildet und persönlich durch unterschiedlichste Karriereverläufe ausgezeichnet. Das ermöglicht die besondere Lernkurve unseres Unternehmens – Erfahrungen, auf die wir stolz sind. Mit eigenen Weiterbildungsmaßnahmen und der gezielten Unterstützung von Abschlussarbeiten im Ausbildungsbereich geben wir diese Erfahrungen in Zukunft noch umfassender weiter *(Seite 16)*.

Ein starkes Team für Sie

Mit der Kombination aus dem breiten und interdisziplinären Know-how sowie der langjährigen Erfahrung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Standorten in Wien, Kufstein, Warschau, Bratislava, Bukarest, Sofia und Istanbul können wir Sie bestmöglich unterstützen. Gut ausgebildete Fachleute vor Ort, ein Know-how-Pool in Österreich und unsere webbasierte Experten-Software bieten Unternehmen und Organisationen ein schnelles, kompetentes Netzwerk für ihre Risikomanagement-Herausforderungen.

Wenn Sie Fragen oder Projekte haben: Rufen Sie uns an. Im Büro in Wien unter +43-1-713 50 96, direkt an unseren anderen Standorten *(siehe Seite 32)* und in dringenden Fällen unter der **24-Stunden-Hotline +43-676-57 11 218.**

Dear RiskReport readers,

First of all, many thanks for all your comments and written feedback on our previous issues.

Looking back ...

This issue is all about experience, innovation and change. By experience we mean both the personal experience of individuals and the fund of experience accumulated within an organization. In this issue we talk to Claus J. Raidl, President of the Austrian National Bank (OeNB), and Karl Fink, Member of the Managing Board of the Wiener Städtische Versicherungsverein. A word from two key personages who were present at the birth of our parent company Risk Consult and have accompanied us on our path ever since. With them we also look ahead to the future and see how an organization can remain flexible and robust, dealing with risks and successfully seizing opportunities in a world of constant change. Risk Experts, formed as an independent company 10 years ago, was able to build on the full wealth of experience available within Risk Consult and has expanded at a rapid pace over its first decade. Its clients come from business and industry, either direct or via banks and insurance firms, reinsurers, brokers, lawyers and consultants.

... and ahead

We also asked a number of our partners for their appraisal of the situation *(read more on pages 18-23)*. In this issue we also bring you a special article on damage prevention, detailing a new approach which complements or replaces previous concepts *(see page 24)*. At Risk Experts we make a point of ensuring that the two essential areas of prevention (on-site risk assessments and risk consultancy) and damage management learn from one another on a daily basis.

Passing on experience

The interdisciplinary experience and know-how of our team members is our company's USP – with geographical roots in different regions of Europe, they are professionally trained in a wide range of technical and economic disciplines and come from a broad spectrum of different career backgrounds. It is this diversity that enables our company to achieve its impressive learning curve – a wealth of experience of which we are proud. In future we will be doing even more to pass on this rich fund of expertise by expanding our own program of training courses as well as providing targeted support in the form of brush-up and add-on modules in line with our clients' training needs *(see page 16)*.

A strong team at your service

We combine in-depth interdisciplinary knowledge and the long-term experience of our team members with the geographical reach of our offices in Vienna, Kufstein, Warsaw, Bratislava, Bucharest, Sofia, and Istanbul to provide you with the best possible support. Well-trained experts on site, our know-how pool in Austria, and our web-based expert software offer enterprises and organizations a fast and competent network for dealing with their risk management challenges.

Whatever your query or project, do not hesitate to give us a call, either at our main office in Vienna on +43-1-713 50 96 or via one of our subsidiaries *(see page 32)*. In urgent cases, you can also reach us via our **24/7 hotline +43-676-57 11 218**.

DI Gerhart Ebner

Dr. Michael Buser

Impressum
Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Risk Experts Risiko Engineering GmbH, Schottenring 35/2, 1010 Wien; Für den Inhalt verantwortlich: DI Gerhart Ebner, Geschäftsführender Gesellschafter; Projektleitung und Redaktion: DI (FH) Mag. Thomas Goiser MA, Risk Experts; Übersetzungen (bis auf S. 27): Mag.a Verena Brinda – www.verenabrinda.at, Angela Parker; Grafik: creativedirector.cc lachmair gmbh; Coverfoto: © auris – Fotolia.com; Erstellt unter Mitarbeit und aufgrund von Inputs des gesamten Risk Experts-Teams; Die Beiträge wurden sorgfältig ausgearbeitet, dennoch können wir keine Haftung für Richtigkeit der Angaben übernehmen.
Kontakt für Feedback: media@riskexperts.at

ÖFFENTLICHES MEDIUM
Dieses Medium liest der
»OBSERVER«
Medienbeobachtung & Analyse
Web: www.observer.at Fax: 01 213 22 *0

Grußworte Statements

© Frank Helmrich

Mag. Daniela Knieling, Geschäftsführung/Managing Director, respACT – austrian business council for sustainable development

Geopolitische Konflikte, Rohstoffknappheit, soziale Missstände in Produktionsländern, globale ökologische Probleme, finanzielle Krisenherde – diese Herausforderungen beeinflussen das unternehmerische Handeln und das Risk Management von Global Playern und KMUs. Nachhaltiges Wirtschaften in den Bereichen Markt, Arbeitsplatz, Gesellschaft und Ökologie rechnet sich. Das Geschäftsrisiko wird minimiert, Energie und Ressourcen eingespart, die Beziehungen zu den Stakeholdern und MitarbeiterInnen verbessert und das Vertrauen in das Unternehmen gestärkt.

respACT, die Plattform für CSR und nachhaltiges Wirtschaften in Österreich, begleitet Mitgliedsunternehmen wie Risk Experts auf diesem Weg. Wir profitieren wiederum vom Expertenwissen von Risk Experts, beispielsweise bei der Integration von Risikomanagement ins CSR-Leitbild. Gratulation an Risk Consult und Risk Experts zum Jubiläum!

Geopolitical conflicts, scarcity of resources, social problems in production countries, global economic problems, financial crises - these challenges have an impact on entrepreneurial decisions and the risk management activities of both global players and SMEs. Sustainable business practice on the markets and in the fields of employment, society, and ecology does pay off. Business risks are minimized, energy and resources are saved, relationships with both stakeholders and employees are improved, people place more trust in the company.

respACT, the Austrian platform for CSR and sustainable economic activities, supports its member companies, including Risk Experts, on their way to achieving these goals. In turn, we benefit from the expert knowledge of Risk Experts, for example when incorporating risk management into our CSR mission statement. We congratulate Risk Consult and Risk Experts on their jubilees!

Ich gratuliere Risk Consult zum 25-jährigen Bestehen und wünsche Risk Experts alles Gute zum 10. Geburtstag. Happy birthday! Sie feiern damit zwei Ereignisse, die ich gerne zum Anlass nehme, um Ihnen für Ihre Mitgliedschaft und Ihr aktives Mitwirken in der Deutschen Handelskammer in Österreich zu danken.

Risk Consult und Risk Experts sind Paradebeispiele für erfolgreiche Unternehmensentwicklung. Sie haben mit Einzelinitiativen begonnen und bieten heute mit 70 Mitarbeitern Serviceleistungen im Bereich des Risiko- und Schadensmanagement an. Sie sind dabei für ihren hohen Qualitätsanspruch bekannt. Ich wünsche Ihnen, dass sich Ihre bisherige erfolgreiche Entwicklung auch in der Zukunft uneingeschränkt fortsetzt. Alles Gute.

© Thomas Koehler/photothek.net

Professor Dr. Dieter Hundt, Präsident der Deutschen Handelskammer in Österreich; President of the German Chamber of Commerce in Austria

I congratulate Risk Consult on its 25th anniversary and wish Risk Experts all the best on its 10th anniversary. Happy birthday! I'd like to take these anniversaries as an opportunity to thank you for your membership and the active role you assume in the German Chamber of Commerce in Austria.

Risk Consult and Risk Experts are model examples of successful entrepreneurial developments. They started out as initiatives by individuals and today their 70 employees offer a wide range of services in the fields of risk and claim management. They are known for their high quality standards. I wish both companies continued success for the future: All the best!

Risikomanagement wird in einer digitalisierten und globalisierten Wirtschaft immer bedeutender, nicht nur in der Finanz- und Versicherungswirtschaft oder bei großen Unternehmen. Heute beschäftigen sich immer mehr kleine und mittlere Unternehmen und Start-Ups damit, wie sie ihre Position am Markt verbessern können.

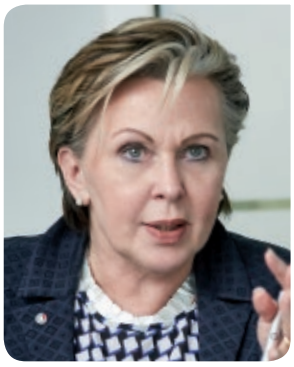
Risk Consult ist als Pionierunternehmen nun seit 25 Jahren ein wichtiger Teil dieser Entwicklung. Für die Zukunft wünsche ich weiterhin alles Gute und viel Erfolg!

© David Sailer

Harald Mahrer, Staatssekretär für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft; State Secretary for Science, Research, and Economic Affairs

In our digitalized and globalized economy, risk management is becoming ever more important, and not only in the financial and insurance sectors and for large companies. Today, an increasing number of small and medium-sized enterprises and start-ups are trying to find ways to improve their market positions.

As a pioneering company in the field, Risk Consult has been an essential part of this development for 25 years now. I wish you all the best and continued success for the future!



© Thomas Maria Laimgruber

DDr. Elisabeth Stampfl-Blaha, Direktorin von Austrian Standards; Director of Austrian Standards Institute

Schon sehr früh haben Fachleute bei Austrian Standards die ONR 49000 entwickelt. Mit umfangreichen praktischen Tipps zur Umsetzung eines effizienten Risikomanagements ist dieser Standard wichtige Grundlage und Ergänzung zur ISO 31000 – nicht nur im deutschsprachigen Raum. Von allen Managementinstrumenten, die wir bei Austrian Standards nutzen, ist Risikomanagement jenes, auf das ich am wenigsten verzichten möchte.

Dass die Grundbegriffe des Risikomanagements zunehmend ins Qualitätsmanagement integriert werden, wird den Anforderungen des Führens in einem hochdynamischen Umfeld noch besser gerecht.

It was at a very early point in time that experts at Austrian Standards developed the standard ONR 49000. This standard includes many practical tips for implementing efficient risk management measures and thus constitutes an important basis for and complement to ISO 31000, both in the German-speaking countries and elsewhere.

Of all the management tools which we apply at Austrian Standards, risk management is one I would definitely not want to do without. The increasing integration of central concepts of risk management into quality management better equips executives to meet leadership challenges in a highly dynamic environment.

Klassisches Change-Management geht davon aus, dass verändert wird und dann wieder Routine einkehrt – von diesem Gedanken müssen wir uns verabschieden. Wenn heute ein CEO eines DAX Unternehmens sagt: „Wir fahren auf Sicht“, dann wissen wir eine andere Struktur , andere Prozesse und vor allem eine andere Führungskultur sind gefragt. Das allein reicht aber noch nicht aus um erfolgreich durch die disruptiven Veränderungen unserer Zeit zu segeln. Wir brauchen auch einen anderen Umgang mit Risiken und ein anderes Risikomanagement. Bisher wurden nicht-technische Change-Risiken kaum oder gar nicht bewertet. Dem Risiko schlechten Change-Managements nachzugehen und dieses zu bewerten ist daher unverzichtbar für das Navigieren in unbekannten Gewässern.

© Christine Wurnig

Mag. Michael Quas, CEO Quas Transformation Group

The basic Change Management assumption that first you change and then you carry on with your new routines is something we have to let go. When a DAX CEO today says:” We are driving on sight”, we know that we need a different structure, different processes and especially a different way of leadership.Let alone we also need something else to drive through disruptive changes. We also need a different way of assessing risks. Until now non-technical risks have been neglected more or less. To evaluate and assess the risk of bad Change Management is essential for navigating through unchartered territory.

© Anton Balazh – Fotolia.com

© Julien Eichinger – Fotolia.com

das einzige, das konstant ist, ist der wandel?

der wandel ist nicht mehr konstant!!

© Godany

DI Gerhart Ebner

sollte die erste, gängige und bis vor einigen jahren auch zutreffende version ausdrücken, dass unsere welt nicht stillsteht sondern sich weiterentwickelt, zeigt aus meiner sicht die zweite aussage die gewaltige neue herausforderung: die entwicklung erfolgt in schüben und exponential. wer erinnert sich noch an jene thesen, dass wir keine grenzen mehr haben und diese daher auch nicht mehr schützen müssen? in einem jahr, in welchem mehr zäune gefordert und teilweise gebaut wurden als je zuvor! würde man heute sagen, dass das nur kleine störungen in einem evolutionären prozess sind: wer würde das glauben? die frühlinge in vielen ländern sind der sommerdürre gewichen und die winterstürme stehen vielleicht vor der tür.

aber nicht die weltpolitik und deren auswirkungen sollen hier aufgezeigt werden, sondern was daraus für das risikomanagement im wirtschaftsbereich abgeleitet werden

change is the only constant?

change is no longer constant!!

while the first statement expresses the current and – until a few years ago at least – apt observation that our world does not stand still but is in a permanent process of evolution, in my view it is the second that encapsulates the huge new challenge we face: this evolutionary development is exponential and occurs in bursts. who recalls the theory that we no longer have any borders and hence no longer need to protect them? and that in a year in which more fences were called for, and in some cases erected, than ever before! if we were to claim today that these were just minor disruptions in an evolutionary process: who would believe it? springs have given way to summer droughts in a lot of countries, and winter gales could be just around the corner.

but it's not only global politics and their ramifications we're interested in here, but what we can infer from them for risk management in business and industry. first and foremost: the validity of rules has been drastically reduced. opinion surveys deliver completely incorrect figures. the legal frameworks in some countries are changing more quickly than we ever thought possible. and the impact on business and industry is enormous: one example is the banking sector, and another is the energy industry, although the latter receives far less public attention. everything is constantly being (re)adjusted. why? because the systems have become incredibly complex. evaluations and stress tests will sometimes deliver comple-

kann. ganz wichtig: die gültigkeitsdauer von regeln reduziert sich drastisch. meinungsumfragen liefern gänzlich falsche werte. gesetzliche rahmenbedingungen werden in manchen ländern schneller geändert als jemals vorstellbar war. die auswirkungen auf die wirtschaft sind enorm: beispiele sind der bankensektor aber – in der öffentlichkeit weit weniger bemerkt – auch der energiebereich. es wird permanent (nach)justiert. warum? weil die systeme extrem komplex geworden sind. bewertungen und stresstests werden morgen teilweise ganz andere ergebnisse liefern als heute.

das schlägt sich auch in der wirtschaft nieder. hier sind wir zusätzlich mit steigender konkurrenz und schnelllebigkeit konfrontiert. nach einigen krisenjahren wissen wir im mittelstand: es gibt keine rettungsschirme, man muss sich selbst vorbereiten.

digitalisierung und vernetzung, miniaturisierung, die sharing economy sowie immer kürzere produktlebenszyklen sind nur einige schlagworte, die ganze branchen verändern; die industrie 4.0 wird wirklichkeit. auch wenn die vorhersehbarkeit von entwicklungen abnimmt, kann man vor allem im organisatorischen bereich vorbeugen. so lässt sich aus der möglichkeit, vorab steuernde maßnahmen zu ergreifen, stärke entwickeln, und man ist nicht auf ein etwaiges nachregeln angewiesen. unvorbereitet-sein und verzögern sowie das lösen bereits eingetretener probleme kosten ein vielfaches von vorbeugenden maßnahmen, die vorab möglich gewesen wären.

ein gedankenexperiment: nehmen wir an, die gremien der eu hätten vor zwei oder drei jahren beschlossen, 10, 50 oder 100 milliarden euro als unterstützung für die stabilisierung der krisengebiete und die unterbringung der heutigen „grossraum“flüchtlinge aufzubringen, und bezahlt. beurteilen sie selbst, ob das machbar gewesen wäre!

geld auszugeben für etwas, das vielleicht nicht eintreten wird oder, wenn die investition wirksam war, wirklich nicht eingetreten ist, ist in der heutigen zeit ganz schwer. das ist das dilemma des risikomanagements: wer sieht schon die nicht eingetreten negativen ereignisse? prof.haller von der ivw st. gallen, ein guru des europäischen risk management in den 80ern und 90ern, hat öfter gesagt: „der schaden bricht das denktabu“. ich habe damals keck dazugefügt: „und wie machen wir das ohne schaden?“ daran arbeiten wir seit nunmehr 25 jahren mit unseren kunden – mit großem erfolg.

und wir werden unsere erfolgreichen aktivitäten in zukunft weiter ausdehnen. aspekte wie das enterprisewide risk management werden in vielen unternehmen umgesetzt werden müssen. wir investieren daher seit jahren in die qualität unserer mitarbeiter und unseres beratungssystems. nahezu 10 % unsere zeitlichen ressourcen werden in forschung und entwicklung investiert. unsere ansätze sind daher heute schon teilweise einzigartig. resilienz – das modewort der letzten jahre – war und ist für uns seit mehr als 20 jahren ein wichtiges thema in der beratung unserer kunden.

wir versuchen, hier „two steps ahead“ zu sein, das ist teil unserer vision. damit meinen wir, dass wir heute das übermorgen analysieren und die tools entwickeln, die unsere kunden morgen brauchen um dann auch übermorgen erfolgreich zu sein.

risikomanagement beginnt nicht global sondern in einzelnen teilbereichen. daher werden wir den schwerpunkt unseres nächsten risk reports dem change (risk) management widmen. wenn sie nicht bis frühjahr 2016 warten wollen, können sie uns natürlich schon vorher kontaktieren. wir freuen uns darauf, mit ihnen auch in diesem bereich zusammenzuarbeiten.

© Kobes – Fotolia.com

tely different results tomorrow than the ones they produce today.

and this is also reflected in the corporate world, where we are additionally confronted with growing competition and an increasingly fast pace. after several years of crisis, we medium-sized businesses are acutely aware that there are no rescue packages; you simply have to prepare yourself.

digitalization and networks, miniaturization, the sharing economy and shorter and shorter product life cycles are just a few of the catchphrases that are transforming whole sectors; industry 4.0 is becoming a reality. and although developments are becoming less predictable, it is possible to take preventive action, especially with regard to organization. the possibility of implementing pre-emptive steering measures allows you to develop strengths, and there is no need for any readjustment. being unprepared, delaying and solving problems that have already arisen costs many times more than preventive measures that could have been taken in advance.

here‘s a little thought experiment: just imagine if, two or three years ago, the various bodies of the eu had decided to raise, and had actually paid out, 10, 50 or 100 billion euro to help stabilize the crisis regions and accommodate the refugees from the wider region we are seeing today. judge for yourself whether it would have been feasible!

these days, it is very difficult to countenance spending money on something that might not happen, or, if the investment was effective, didn‘t actually happen. and that is the great dilemma of risk management: nobody sees the negative impacts that didn‘t occur! as prof. haller of ivw st. gallen, a european risk management guru of the 1980s and 90s, was fond of saying: ”the damage breaks the taboo on thinking about it“. at the time i cheekily added: ”and how are we supposed to do that without damage?“ that‘s exactly what we‘ve been working on with our clients for 25 years now, with great success.

and we‘ll continue expanding our successful activities in future. aspects such as enterprise-wide risk management will have to be implemented in a large number of companies. for years now we have been investing in the quality of our team members and our consultancy model. almost 10 % of our time resources are invested in research and development, so we are already able to offer a number of approaches that are partially unique. resilience is the buzzword of the past few years, but for us it has been a key component of our client consultancy services for over 20 years, and will remain so in future.

In this respect we endeavor to be two steps ahead, that is part of our vision. It means analyzing the future today and developing the tools our clients need tomorrow in order to be successful the day after tomorrow.

risk management does not start at the global level, but in individual sub-areas. that is why our next risk report will focus on change (risk) management. if you don‘t want to wait until spring 2016, you‘re welcome to get in touch with us before that. we look forward to working with you in this field too.

Alle Bilder © Luiza Puiu

Vom Hochofen A zum neuen Risikobewusstsein

Claus J. Raidl stand im April 1990 gewissermaßen an der Wiege der Risk Consult (und damit auch Risk Experts). Damals war er im Management der Austrian Industries tätig, deren Montan Versicherung gemeinsam mit der Wiener Städtischen und der Donau Versicherung das Unternehmen Risk Consult gegründet hat. Gerhart Ebner sprach mit dem langjährigen Industriemanager und heutigen Präsidenten der Oesterreichischen Nationalbank über Risikomanagement.

Ebner: „Karl Fink von der Wiener Städtischen, Sie und ich: Wir drei standen gemeinsam in der VOEST in Linz beim Hochofen A und diskutierten über den Einsatz des neu gegründeten Unternehmens. In meiner Machbarkeitsstudie dazu hatte ich formuliert: Bedarf 100 %, Bedürfnis Null. Sie haben damals gemeint: Lassen wir sie zeigen, was sie können. So hat alles begonnen. Wir sind in Wien mit vier Personen gestartet, heute sind es rund 70.“

Raidl: „In der Montan Versicherung waren die Unternehmen VOEST und Böhler die wichtigsten Aktionäre. Was mir an der Idee von Karl Fink gefallen hat, war, dem Kunden die Einschätzung der Risiken mitzuliefern. Damals war Risikomanagement ja noch sehr unterentwickelt. Die Bewertung durch Experten und die Hilfestellung bei Verbesserungen des versicherten Objektes oder Ereignisses hebt das Versicherungsgeschäft auf eine neue Ebene, hin zu einer Part- ›

From blast furnace A to a new risk awarenes

In a way, Claus J. Raidl stood at the cradle of Risk Consult in April 1990. At the time, he was one of the managers of Austrian Industries, whose insurance company Montan Versicherung founded Risk Consult together with the insurance companies Wiener Städtische and Donau Versicherung. A talk about risk management between Gerhart Ebner and Claus J. Raidl, who was an industrial manager for many years and today is the President of the Austrian Central Bank.

Ebner: "Karl Fink of the insurance company Wiener Städtische, you and I – the three of us stood together at blast furnace A of the VOEST steelworks in Linz and discussed the potential utility of the services provided by the newly founded company. I had conducted a feasibility study in this connection and had chosen the following wording in my conclusion: needed: 100%, wanted: 0%. I remember you saying: Let's allow them to show what they can do. That's how it all started. We started out in Vienna with four people, today there are around 70."

Raidl: "The companies VOEST and Böhler used to be the major shareholders in the Montan Versicherung insurance company. What I liked about Karl Fink's idea was the aspect of making risk assessment ›

nerschaft. Es freut mich, dass sich das Unternehmen so toll entwickelt hat."

Unternehmen und Versicherer entdecken Risikomanagement

Raidl: „Früher wurde das Thema Versichern ja sehr statisch gesehen, Versicherungen wurden einfach abgeschlossen. Und man nannte den Abschluss von Versicherungsverträgen ja noch Produktion (!) und die Schadensabwicklung Liquidation (!)."

Ebner: „Und VersicherungsANSTALTEN (!) gewährten (!) die Versicherung. Da hat sich viel verändert." *(Lachen)*

Raidl: „Das Thema Betriebsunterbrechung habe ich während meiner Zeit in der VOEST kennengelernt. Sie haben damals einen völlig neuen Ansatz eingeführt, wie Sie die Risiken von versicherten Objekten beurteilen, und haben davon Verbesserungsvorschläge abgeleitet."

Ebner: „Bei Feuer- oder technischen Risiken mussten die österreichischen Unternehmen über die Jahre von anderen Ländern lernen, um an den internationalen Standard heranzukommen. Oft agierte man sehr ‚schicksalsergeben', gerade bei Naturkatastrophen (‚das ist halt so'). Heute achtet man sehr stark drauf. Ganz allgemein fragen wir uns, was kann das Vermögen eines Unternehmens schädigen und wie können wir die Risiken minimieren? Bei Starkregen etwa kann man zwar nicht das Eintreten, sehr wohl aber die Auswirkungen hervorsagen. Also sehen wir uns in einem Unternehmen an, ob es kritische Prozesse gibt, die von plötzlichen Hochwässern besonders betroffen wären. Danach erheben wir zum Beispiel den Zustand der Kanalisation und ob diese im Notfall ausreicht, um das Wasser abzutransportieren."

Raidl: „Heute braucht jedes Unternehmen für kaufmännische, technische und volkswirtschaftliche Risiken das Denken in einer Risikomatrix. Ich finde diesen integrierten Ansatz gut, dass man Unternehmen dabei unterstützt ihre Risiken – und damit ihre Prämie – zu senken."

Motivation zur Umsetzung

Raidl: „… Risikomanagement-Tools sind mittlerweile weitgehend etabliert und für viele Unternehmen verpflichtend."

Ebner: „Entscheidend ist die Motivation zur und die Qualität der Umsetzung. Mit CFOs kann man oft besser reden als mit Technikern. Ein Beispiel:

Wir haben uns rund fünfzig unterschiedlich kritische Räume eines großen Unternehmens angesehen und die Techniker gebeten, für jeden Raum die Schutzgrade zu dokumentieren. Wir haben dann den jeweiligen Deckungsbeitrag dafür erhoben, wenn einer dieser Räume ausfallen würde. Der Schutzstandard war nahezu ident. Das Ergebnis war ein Sonderbudget zur Verbesserung der Risikosituation jener drei Räume mit besonders erfolgskritischer Funktion. Wichtig zu wissen ist, dass Gesetze und Behörden den Schutz von Umwelt und Personen bezwecken, nicht den Schutz des Unternehmens. Wenn alle behördlichen Standards erfüllt werden, entspricht es den Sicherheitsanforderungen! Risikomanagement dagegen ist Aufgabe des Unternehmens."

Raidl: „Die eigenen Leute sehen so etwas meist nicht, und Techniker haben selten den Blick für das Finanzielle."

available to the clients. Back then, risk management used to be quite underdeveloped. Experts providing assessments and support for improving insured objects or events takes the insurance business to a new level, one of partnership. I am really pleased that this company has seen such a successful development."

Companies and insurance providers discover the benefits of risk management

Raidl: "In the past, insuring used to be seen as something very static, people just took out an insurance policy. In the German-speaking world, the conclusion of insurance contracts used to be referred to as 'production', while claims settlement used to be referred to as 'liquidation'.

Ebner: "And insurance INSTITUTIONS (!) granted (!) insurance cover. A lot has changed in this respect." *(Both laugh)*

Raidl: "I was faced with the issue of business interruption during my time at VOEST. You came up with a completely new approach of appraising the risks affecting insured objects and used the appraisal results as a basis for suggesting improvements."

Ebner: "In the field of fire and technical risks, Austrian companies had to learn from foreign companies in order to meet international standards. In many cases, people used to 'resign themselves to their fate', particularly when they were affected by natural disasters ("that's just the way it is"). Today, awareness has increased.
Generally we ask the following questions: What may damage the assets of a company and how can we minimize risks? It is, for example, impossible to predict the occurrence of torrential rainfalls, but we can predict potential consequences. In a company, we thus try to identify critical processes which would be particularly compromised by flooding. Then we look at the state of the sewer system, for example, to find out whether it would be capable of evacuating large amounts of water in case of emergency."

Raidl: "Today, every company should use a risk matrix to obtain an overview of their commercial, technical, and economic risks. In my opinion, this integrated approach of supporting companies in reducing their risks - and thus their premiums - is a good thing.

Why implement risk management systems?

Raidl: "Risk management tools have become widely established and their use has become obligatory for many companies."

Ebner: "What is decisive is the motivation for implementing risk management and the quality of implementation. Talking to CFOs is often easier than talking to engineers. Just to give you an example: We inspected about fifty critical rooms in a large company and asked the engineers to document the degree of protection of each room. Then we determined the amount of coverage required for a case in which one of these rooms failed. The level of protection was almost identical. As a result, we recommended allocating special financial means to improving the risk situation in those three rooms in which the function was particularly crucial to the company's earnings. It is important to know that laws and authorities aim at protecting the environment and people, but not the companies. If you comply with all official standards, you comply with the safety requirements. However, it is the company's task to manage its own risks."

Raidl: "People working in a company often fail to realize such things, and engineers seldom have an eye for financial aspects."

›

Ebner: „Wir lernen auch sehr aus Schadenfällen, die wir betreuen. Hier kombinieren wir die Aufgaben eines Loss Adjusters mit jenen eines Consultants. In den ersten drei Tagen nach Eintritt kann man die Höhe und Dauer eines Schadens und damit bei Großschäden oft auch das weitere Schicksal des Unternehmens – noch sehr stark beeinflussen. Wir schlagen dann geeignete Maßnahmen vor, um die Produktions- und Lieferfähigkeit möglichst rasch wiederherzustellen. Außerdem empfehlen wir, dass die Betroffenen Ihre wichtigsten Kunden und Lieferanten persönlich informieren, damit diese nicht aus den Medien vom Schaden ihres Geschäftspartners erfahren."

Raidl: „Für euch ist das Alltagsgeschäft, aber für einen Mittelbetrieb ist das ein Ereignis, das er hoffentlich nie, wahrscheinlich nur einmal mitmacht und sich davon wieder erholt."

Neues Risikobewusstsein

Ebner: „Auffallend ist, dass im deutschsprachigen Raum das Sicherheitsdenken vorherrscht, dabei kann es keine absolute Sicherheit geben. Im Englischen heißt riskieren dagegen ‚to take a chance'. Wir können uns also nur bemühen die Risiken zu optimieren, wenn Unternehmen Chancen wahrnehmen."

Raidl: „Mittlerweile denkt man immer stärker in Risiken, insbesondere bei Banken und im Finanzwesen. Da fürchte ich manchmal, dass das Pendel in die andere Richtung schlägt und durch Gesetze und Angst vor dem Risiko das Unternehmerische zu kurz kommt. Aber Unternehmen führen heißt Risiken zu überneh-

Ebner: "We learn a lot from loss events that we take care of. We combine the tasks of loss adjusters with that of consultants. The first three days after a damage event has occurred are decisive - you can still significantly influence the amount of damage as well as the time it will take to remedy it. In the event of great damage, this will decide the fate of the affected company. We propose appropriate measures, so that the company can resume production and delivery as quickly as possible. In addition, we also recommend that the affected company personally inform its key customers and suppliers to prevent them from learning about the damage that has hit their business partner from the media."

Raidl: "For you that's daily business, but a medium-sized company will hopefully never have that experience. Or probably it will only have it the once and may never recover from it."

A new risk awareness

Ebner: "What strikes me is that it is a culture of safety which prevails in the German-speaking countries, although we will never be able to achieve 100% safety. In English, "taking a chance" is synonymous with "taking a risk". We can only try to optimize risks as long as companies also take chances and use opportunities."

Raidl: "Particularly in the banking and financial sector, people are increasingly tending to think in terms of risks. Sometimes I fear that we will see a swing in the opposite direction and that legislation and the fear of risks might make entrepreneurial thinking impossible. Managing a company, however, involves taking

men – nicht leichtfertig, sondern indem ich mich frage, welche Risiken ich auf mich nehmen kann und wie ich sie manage. Wenn es daneben geht, ist man in Österreich gebrandmarkt und in den USA um eine Erfahrung reicher. Start-ups bringen die Wirtschaft voran, das ist mir auch als Investor in Start-Ups bewusst. Das Unternehmen hat sich als Idee gut am Markt durchgesetzt – dank einem guten Management, denn jede Dienstleistung hängt von den Personen ab.“ ◆

risks – not recklessly, but by consciously deciding which risks can be incurred and how these risks can be managed. If you fail in Austria, you carry a stigma; in the US, people will say that you have learned an important lesson. Start-ups drive the economy and as an investor in start-ups I am aware of that. The company has become well established on the market – thanks to good managers, because every service depends on the people behind it.” ◆

Beratung für Kunden als Mehrwert

Dkfm. Karl Fink im Gespräch

„Auslöser für das Engagement im Risikomanagement war die Erkenntnis, dass für den professionellen Betrieb der Industrieversicherung die reine Versicherungstechnik nicht mehr ausreichte.Wir wollten daher ein Instrument für die qualitative Beratung unserer Kunden bei Risikomanagement-Maßnahmen schaffen“, erzählt Karl Fink, heute Mitglied des Vorstandes des Wiener Städtischen Versicherungsvereins. Er gab 1990 den Anstoß zur Gründung von Risk Consult und war deren erster Aufsichtsratsvorsitzender.

© Petra Spiola

Dkfm. Karl Fink

Die vergangenen 25 Jahre waren aus seiner Sicht jedenfalls eine Erfolgsgeschichte: „Das Unternehmen hatte von Beginn an große Akzeptanz, insbesondere in der Großindustrie, da der große Vorteil einer Risikoanalyse durch unabhängige Expertise von außen sehr rasch erkannt wurde. In der Folge ergab sich dann eine für alle Seiten wertvolle Erweiterung des Risikomanagement-Angebots, das sich in den meisten Fällen auch sehr gut durchgesetzt hat.“

Nicht zuletzt durch die intensive Nutzung dieser Risikomanagement-Kapazitäten ist es der Wiener Städtischen (sowie auch der heutigen Vienna Insurance Group) laut Fink gelungen, ein im internationalen Maßstab erfolgreicher und anerkannter Versicherer für mittlere und große Risiken zu werden. Abschließend betont er: „In Österreich und vielen Ländern Zentral- und Osteuropas haben sich Risk Consult und Risk Experts aufgrund ihrer hoch professionellen Leitung und kompetenten Mitarbeiter eine sehr große Anerkennung geschaffen.“ ◆

Consultancy – added value for clients

A conversation with Karl Fink

“Our engagement in the field of risk management was prompted by the realization that actuarial practice alone was no longer sufficient as a basis for professional industrial insurance. We wanted to create an instrument enabling us to offer our clients qualitative consulting services concerning risk management measures”, explains Karl Fink, who today is a member of the Board of Wiener Städtische Versicherungsverein. In 1990, he initiated the establishment of Risk Consult and was the first chairman of its advisory board.

Karl Fink describes the past 25 years as a success story: “From the start, the company was widely accepted, notably by major industrial concerns, as companies quickly realized that risk analyses carried out by independent external experts offered significant advantages. Later on the offer of risk management services was expanded, to the benefit of all parties involved. For the most part, these additional services were also very well received.”

According to Fink it was not least because of their intensive use of risk management capacities that the Wiener Städtische insurance company (and today’s Vienna Insurance Group) was able to become an internationally successful and recognized insurance provider for medium and large risks. In conclusion, he emphasizes: “Thanks to its professional leaders and its highly competent team, Risk Consult and Risk Experts have earned great recognition in Austria and many Central and Eastern European Countries.“ ◆

© Nonwarit; AlexMas – Fotolia.com

10 Jahre Risk Experts:

Förderprogramm gestartet

Anlässlich des 10-jährigen Jubiläums hat Risk Experts ein Förderprogramm für Abschluss- und Forschungsarbeiten zu diversen Zukunftsthemen im Risikomanagement eingerichtet. In den nächsten Jahren werden zehn Abschlussarbeiten gefördert. Eingeladen sind Studierende von Bachelor- und Masterstudiengängen und junge ForscherInnen an Hochschulen. Interessierte Studierende erhalten während der Erstellung der Arbeiten persönliche Unterstützung, quasi eine „Mit-Betreuung". Nach Fertigstellung und positiver Beurteilung der Arbeit erhalten die Ausgewählten eine Prämie von jeweils 1.000 Euro. Beispiele für Themenbereiche:

- Trends in der Sachversicherung/ Betriebsunterbrechungsversicherung
- Die Zukunft des Versicherungsmaklerberufs
- Managerhaftung und -versicherung
- Großschäden in Unternehmen und die Folgen
- Verpflichtung zu Risikomanagement? Recht und Rechtsprechung

Die Auswahl durch Risk Experts findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. ◆

Weitere Infos:
career@riskexperts.at

Risk Experts' 10th anniversary:

support program launched

To mark our 10th anniversary we have set up a support program for theses and research work covering various topics of future relevance for risk management. In the coming years, we will support ten students writing their theses. Bachelor and master students and young university researchers are invited to apply.
Those chosen to participate in our program will be offered personal support, i.e. a kind of "co-supervision". After completing their thesis and receiving a positive assessment for it, each participant will receive a bonus of EUR 1,000.

Examples of topics to be covered:

- Trends in property insurance / business interruption insurance
- Future developments in the profession of insurance brokerage
- Executive liability and insurance for managers
- Large-scale damage and its consequences for companies
- Risk management - an obligation? Pertinent legislation and case law

Applicants will be selected by Risk Experts in a closed session. ◆

For further information please send an email to
career@riskexperts.at

© TomasSereda – iStockphoto.com

Wir für Sie ... in der Slowakei

Risk Experts s.r.o. wurde Mitte 2008 in Bratislava gegründet. Risk Manager **Peter Straka** und Risk Engineer **Tibor Csáky** sind vor allem im Surveying und im Schadenmanagement tätig. Der Schwerpunkt liegt auf den Branchen Maschinenbau und Chemie, hier wird die Expertise auch international nachgefragt. Csáky spricht auch fließend Ungarisch und wird daher auch bei Kunden in Ungarn eingesetzt und sehr geschätzt. ◆

At your service ... in Slovakia

In mid-2008, Risk Experts s.r.o. was founded in Bratislava. Risk manager **Peter Straka** and Risk Engineer **Tibor Csáky** mainly focus on surveying and claims management in mechanical engineering and the chemical industry; their expertise in these fields is also sought after by international clients. Being fluent in Hungarian, Tibor Csáky also works for Hungarian clients, who greatly appreciate his professional work. ◆

April 2016 in Istanbul: 2nd International Symposium on

"Risk Management and Fire Safety"

Im April 2016 findet in Istanbul die 2. Internationale Fachtagung zu Risikomanagement, Schadenverhütung und Brandschutz statt. Bei der Konferenz präsentieren Experten aus Deutschland, Österreich und der Türkei Fachthemen wie Brandrisiken, Betriebsgefahren, Betriebsunterbrechung und entsprechende Schutzkonzepte aus der (Automobil-)Industrie und der Energieerzeugung, Probleme und Risiken bei Infrastrukturprojekten, Schäden durch Brände und deren Sanierung, Cyber-Security und vieles mehr. Daneben können die Teilnehmer die begleitende Fachausstellung mit deutschen, österreichischen und türkischen Unternehmen besuchen.

Konferenzsprachen sind Englisch und Türkisch mit Simultandolmetschung. Geleitet wird die Tagung von VdS Schadenverhütung Geschäftsführer **Robert Reinermann** und Risk Experts Geschäftsführer **Michael Buser.** ◆

In April 2016, the second International Symposium on Risk Management, Loss Prevention, and Fire Prevention will be held in Istanbul. Experts from Austria, Germany, and Turkey will present specialist subjects including fire risks, operational hazards, business interruption and appropriate prevention concepts from industry (particularly the automobile industry) and energy production, problems and risks of infrastructure projects, damage caused by fire and the required reconstruction measures, cyber security, and many more. Participants will also have the opportunity to visit a specialist trade exhibition showcasing Austrian, German, and Turkish companies.

The conference will be held in English and Turkish; simultaneous interpretation will be available. The conference will be chaired by **Robert Reinermann,** managing director of VdS Schadenverhütung, and **Michael Buser,** Managing Director of Risk Experts. ◆

© MasterLu – Fotolia.com

Was kommt?

© Sergey Nivens – Fotolia.com

Das Ende der Ignoranz

The end of ignorance

„Risiken ignorieren heißt nicht weniger als unverantwortlich zu handeln. Das war noch nie eine erfolgversprechende Strategie. Wichtige Faktoren eines professionellen Risikomanagements sind breit aufgestelltes Wissen, ganzheitliches Denken, Beherrschen der Werkzeuge und der Mut, auch das Undenkbare zu denken und zur Sprache zu bringen“, erklärt **Maria Lukas,** Leiterin des Lehrgangs Security and an der Donau Universität Krems und Vorstandsmitglied des Kuratorium Sicheres Österreich.

© Andrea Reischer

Maria Lukas, *Donau Universität Krems/Danube University Krems*

Verantwortliche, die ihre Risiken effizient steuern und kontrollieren sowie gleichzeitig auch Chancen wahrnehmen, werden auf Dauer erfolgreicher sein. Lukas erläutert: „Risikomanagement in den unterschiedlichen Ausprägungen wird sich in Zukunft stärker auf der Strategieebene von Unternehmen, Organisationen und Kommunen wiederfinden und in den Regelkreis des Managements eingebunden sein.“ Risikomanagement könne aber – auch weiterhin – nie hundertprozentige Sicherheit gewährleisten. Ein Restrisiko bleibe immer bestehen und ist zu tragen. ◆

“If you turn a blind eye to risks, you are acting irresponsibly. Simply ignoring risks has never been a strategy for success. Professional risk management is based on the following important factors: broad knowledge, comprehensive thinking, knowing how to use the tools, and the courage to think the unthinkable and speak about it,” explains **Maria Lukas,** Head of the Security course at the Danube University Krems and Member of the Board of Kuratorium Sicheres Österreich (Board for Safety in Austria).

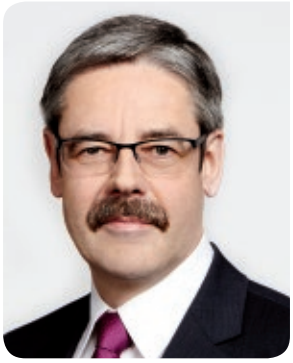
Those who are able to efficiently control risks while still using their opportunities will be more successful in the long run. Lukas explains: “In the future, risk management will, to varying degrees, play a more important role at the strategic levels of companies, organizations, and communities; it will become an integral part of management control systems.” What risk management will never be able to do, either now or in the future, is provide a 100 percent safety guarantee. There will always be some residual risk which will have to be dealt with. ◆

What does the future hold?

Cyber-Sicherheit am Vormarsch

Verbrechen im Cyberspace zielen auf das gleiche ab wie Verbrechen im realen Raum, allerdings mit anderen Werkzeugen, aus größerer Entfernung und in weitaus höherem Tempo.

„Die immer stärkere Verschmelzung von virtuellem und realem Leben macht neue Technologien und Anwendungen zu einem hochrelevanten Sicherheitsthema. Die Bedrohungen gehen heute von Hackern, Kriminellen oder staatlichen Angreifern aus“, betont Erwin Hameseder, Präsident des Kuratorium Sicheres Österreich.



© Raiffeisen Holding

Erwin Hameseder,
Präsident des Kuratorium Sicheres Österreich/ President of Board for Safety in Austria

Die befragten Experten fordern in der Studie Cyberlife 2030 des KSÖ:

- ein klares gemeinsames Verständnis von Chancen und Risiken,
- Beurteilungskriterien und geeignete Maßnahmen,
- Akzeptanz in der Gesellschaft und
- die laufende Beobachtung der rasanten technologischen Entwicklungen und der damit zusammenhängenden Sicherheitsherausforderungen.

Fazit: Eine ständige Herausforderung für Politik, Verwaltung, IT-Industrie, Unternehmen und die Versicherungswirtschaft. ◆

The increasing importance of cyber security

Cybercrimes are committed for the same reasons as crimes in the real world; however, cybercriminals use different tools, cover greater distances and act much faster.

“As virtual and real lives are becoming ever more intertwined, new technologies and applications are becoming highly relevant security issues. Threats are posed by hackers, criminals, or state attackers”, says Erwin Hameseder, President of Kuratorium Sicheres Österreich (KSÖ, Board for Safety in Austria).

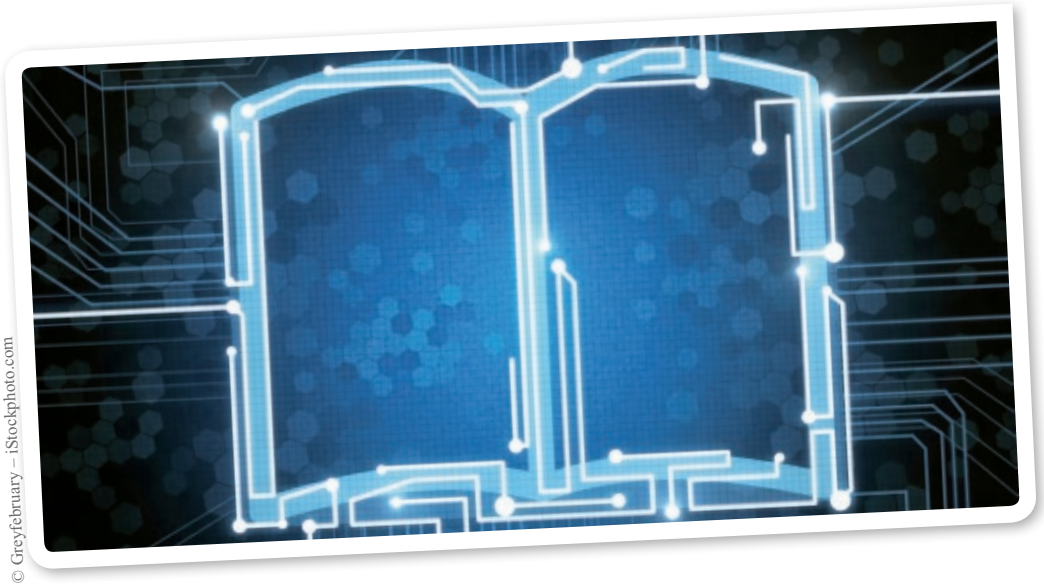
Experts surveyed in the KSÖ’s study “Cyberlife 2030” call for

- a clear common understanding of risks and opportunities,
- assessment criteria and suitable measures,
- acceptance in society, and
- continued monitoring of rapid technological developments and the associated security challenges.

Conclusion: A persistent challenge for policymakers, administrations, the IT industry, companies, and the insurance industry. ◆

WebTIPP: *www.kuratorium-sicheres-oesterreich.at*

© Beboy – Fotolia.com



© Greyfebruary – iStockphoto.com

© chesky; Yeko Photo Studio – Fotolia.com

Der „Faktor Mensch“

Der Faktor Mensch und dessen Bedeutung im Risikomanagement wird heute verstärkt betont und in den Vordergrund gestellt, erklärt **Martin Langer**, Leiter des Fachbereichs Risiko- und Sicherheitsmanagement der FH Campus Wien: „Wenn man sich jedoch die einzelnen Maßnahmen im Detail ansieht, entsteht allerdings der Eindruck, man möchte lieber doch auf Nummer sicher gehen und gibt technischen Maßnahmen den Vorzug. Man vertraut also doch lieber der Technik als dem Menschen.“ Das sei insofern falsch gedacht, als dabei übersehen wird, wie kreativ Menschen in der Ausschaltung von vermeintlichen Sicherheitsmaßnahmen sein können.

© Foto Wilke

Martin Langer,
FH Campus Wien/University of Applied Sciences FH Campus Vienna

„Auch bei der Risikoeinschätzung wird der Faktor Mensch insofern vernachlässigt, als dass Zahlen, Daten, Fakten zu Wahrheiten konstruiert werden, an die bedingungslos geglaubt wird“, betont Langer, der auf die Ansätze von Gerd Gigerenzer verweist, bei denen die Intuition einen wesentlichen Spielraum erhält: „Dies bedeutet nicht, dass man alles seinem Bauchgefühl überlässt, ganz im Gegenteil! Wenn das Bauchgefühl meint, es sei anders, sollte man nochmals ganz genau hinsehen und die Fakten prüfen.“ ◆

The “human factor”

Risk management is placing more and more emphasis on the human factor, explains **Martin Langer**, Head of the Departmaent of Risk and Security Management at the University of Applied Sciences FH Campus Vienna: “If you take a closer look at the individual measures, however, you get the impression that technical measures still play a more important role. People like to be on the safe side and tend to trust technology rather than other people.” This train of thought, however, does not take into account the fact that human beings can be highly creative in rendering safety measures ineffective.

“In risk assessment, the human factor is not taken sufficiently into account either; figures, data, and facts are used as a basis for establishing truths which people then no longer question,” explains Langer, referring to the approaches of Gerd Gigerenzer, in which intuition plays an important role: “This does not mean that you just go with your gut feeling - on the contrary! If your gut feeling tells you to be sceptical about something, you should take another very close look at it and re-examine all the facts.” ◆

Monitoring: Integrierte Sichtweise für mehr Sicherheit

Die Dienstleistungen im Risikomanagement, wie Risk Experts sie für Versicherungsunternehmen abwickelt, sind einem ständigen Wandel unterworfen. Bis vor wenigen Jahren waren Surveys (also Risikobegehungen in Unternehmen vor Ort) nach Erstellung und Abgabe des Berichts mit der Liste von empfohlenen Änderungen zur Verbesserung der Risikosituation im versicherten Unternehmen abgeschlossen.

© Godany

Katrin Gruber,
Risk Experts

Katrin Gruber erläutert: „Im Verlauf der Zeit haben wir festgestellt, dass durch konsequentes Monitoring – also laufendes Nachverfolgen der vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen – eine höhere Umsetzungsquote und somit mehr Sicherheit in Unternehmen erreicht wird. Wir unterstützen natürlich bei Bedarf auch in der Umsetzung der Maßnahmen. Nun sehen wir, wie gut das vom Markt angenommen wird."
Mit dieser integrierten Sicht auf Risiken und deren Verbesserung ist Unternehmen wie auch Versicherungen geholfen, sie schafft mehr Sicherheit durch weniger Risiko. Wiederum zeigt sich: Risikomanagement ist ein Prozess, der von der ständigen Verbesserung lebt. ◆

Monitoring: An integrated approach for enhanced safety

The risk management services that Risk Experts offers to insurance companies are subject to constant change. Until recently, surveys (i.e. on-site risk inspections on the company premises) used to be considered complete once the report including a list of recommended changes to improve the risk situation had been compiled and delivered.

Katrin Gruber explains: "In the course of time, we found that consistent monitoring, i.e. continuously following up the suggested measures for improvement, lead to a higher rate of implementation and thus to higher safety and security within the companies. Of course, we also offer support in implementing the suggested measures, if need be. We have found that this offer is very well accepted by the market."
An integrated view of risks and their improvement helps companies and insurance providers as it enhances safety and security by reducing risks. Once again it becomes evident that risk management is a process which depends on constant improvement. ◆

Kontrolldenken verschwindet aus Compliance

„Die schlichte Übernahme bestehender Kodizes oder Organisationsmodelle und deren Verordnung top-down hat sich als schlechtes Konzept erwiesen. Wirksames Compliance Management geht anders", wissen die beiden Experten Alexander Petsche und Caroline Toifl. Richtlinien allein reichen nicht aus und schützen nicht vor Haftungen.

© Gerald Mayer-Rohrmoser

© Rudi Feuser

Dr. Caroline Toifl, DDr. Alexander Petsche,
Rechtsanwaltskanzlei Baker & McKenzie

Sie betonten: „„Isoliertes Kontrolldenken und, Feigenblatt-Compliance Systeme' ›

Exercising control is losing importance in compliance management

"The strategy of simply adopting existing codices or organization models and imposing them in a top-down manner has turned out to be a bad idea. Efficient compliance management does not work that way", explain the two experts, Alexander Petsche and Caroline Toifl. Establishing guidelines is not sufficient and provides no protection from liabilities.

"If your aim is merely to exercise control and establish "fig-leaf Compliance ›

schaffen in einer Organisation keinen wirklichen Mehrwert, sondern tragen zur Verunsicherung bei und belasten die internen und externen Abläufe."
Sämtliche gängigen Normen für Compliance umfassen laut ihrer Analyse im Grunde folgende fünf wesentliche Elemente:
1. Leadership/„Tone from the Top",
2. Risk Assessment,
3. Standards and Controls,
4. Training and Communication und schließlich
5. Monitoring, Auditing and Response.

Nach diesem Schema kann Compliance Management wirksam werden. Wesentliche Bezüge zum Risikomanagement finden sich in Punkt 2 und 5. ◆

Systems", you will not succeed in creating added value for your organization, but just generate insecurity and put a strain on internal and external processes", they emphasize.
According to their analysis, all current compliance standards include the following five essential elements:
1. leadership/"tone from the top",
2. risk assessment,
3. standards and controls,
4. training and communication, and
5. monitoring, auditing, and response.

Based on this scheme, it is possible to implement compliance management in an efficient way. Items 2 and 5 link back to risk management. ◆

Cf./Vgl.: Alexander Petsche/Caroline Toifl: Vom Aberglauben eines wirksamen Compliance-Management-Systems in: Österreichisches Jahrbuch für Risikomanagement 2015 (TÜV AUSTRIA Akademie)
[publication only available in German]

Betriebsunterbrechung
am Radar

Versicherungen gegen Betriebsunterbrechungen sind heute für viele Unternehmen Standard. Aber im Notfall kann auch ein wirklich umfassender Versicherungsschutz Imageschäden, Marktanteilseinbußen oder eine Verringerung des Unternehmenswertes nur bis zu einem bestimmten Punkt abdecken.

© Godany
Gerald Netal, *Risk Experts*

Risk Experts-Berater **Gerald Netal** erklärt dazu: „Ein Schaden muss gar nicht bei einem selbst eingetreten sein und dennoch kann man einen Produktionsausfall erleiden. Denken Sie an mögliche Lieferengpässe von Lieferanten aufgrund von Verkehrsproblemen, Naturkatastrophen oder Stromausfällen."

Business Continuity Planning ist eine etablierte Lösung; sie hilft Unternehmen nach einem Schadenfall die wichtigsten Prozesse und Fähigkeiten aufrechtzuerhalten bzw. rasch wiederaufzunehmen. Netal betont dazu: „Versicherungen und Versicherungsmakler bringen das Thema ihren Kunden näher. Beim Erstellen von Notfallplänen, dem Finden alternativer Lieferanten, Produktionseinrichtungen etc. haben wir uns zu einem gefragten Partner entwickelt." ◆

Keeping business interruption
on the radar

Business interruption insurance has become a common standard for many companies. In case of emergency even comprehensive insurance cover can only compensate to a certain degree for damage to reputation, a loss of market share, or reduced company value.

Risk Experts consultant **Gerald Netal** explains: "Even if the damage does not occur in your own company, you may still suffer a loss of production. Just think of supply shortages on the part of your suppliers due to transport problems, natural disasters, or blackouts."

Business Continuity Planning has become an established solution; it makes sure that, in case of emergency, a company will be able to keep the most important processes going and maintain its most important capacities, or at least resume them as quickly as possible. As Netal emphasizes: "Insurance companies and brokers are trying to raise their clients' awareness of this important issue. We are in great demand as partners for drafting emergency plans, finding alternative suppliers, production facilities, etc." ◆

© nakimori – Fotolia.com

Klimarisiken nehmen zu –

Vorsorge schützt vor Schaden

Die Folgen des Klimawandels sind gravierend, und die Möglichkeiten zu deren Eindämmung werden auf höchster politischer Ebene verhandelt. Prioritäres Ziel ist es, Treibhausgasemissionen zu reduzieren. „Gleichzeitig müssen wir uns an jene Klimafolgen anpassen, die nicht mehr abwendbar sind. Der Alpenraum – und damit auch Österreich – ist besonders stark betroffen“, erklärt Umweltbundesamt-Expertin **Natalie Glas.**

© Fotokarussell

Natalie Glas, *Umweltbundesamt-Expertin/expert at the Environment Agency Austria*

So ist die Durchschnittstemperatur in Österreich seit 1880 um nahezu 2 °C gestiegen, verglichen mit einer globalen Erhöhung um 0,85 °C. In der ersten Hälfte dieses Jahrhunderts soll die Temperatur hier um weitere 1,4 °C steigen. Im selben Zeitraum werden klimabedingte Schäden von bis zu 8,8 Mrd. Euro pro Jahr für Österreichs Volkswirtschaft erwartet. Temperaturextreme (Hitzewellen) und Starkniederschläge werden häufiger, die Schneefallgrenze wird weiter ansteigen, Gletscher werden schrumpfen und der Permafrost wird weiter auftauen.

All das wird Auswirkungen auf Infrastruktur, Wertschöpfungsketten, Sachgüter und Personen nach sich ziehen und die Schadenssummen weiter ansteigen lassen. Somit wird der professionelle Umgang mit Klimarisiken für alle Sektoren, insbesondere auch für Investoren und für die Versicherungswirtschaft, zunehmend relevant. ◆

Climate risks on the increase –

precautions can prevent damage

Climate change has serious consequences whose potential containment is negotiated at the highest political levels. The most important aim consists in reducing greenhouse gas emissions. “At the same time, we have to adjust to those consequences of climate change which can no longer be prevented. The Alpine region, including Austria, is particularly strongly affected”, as **Natalie Glas,** expert at the Environment Agency Austria, explains.

Average temperatures in Austria have increased by almost 2 °C since 1880, while the increase in global average temperatures amounts to 0.85 °C. In the first half of this century, temperatures are expected to rise by another 1.4 °C; in the same period, the Austrian economy is expected to suffer damages amounting to EUR 8.8 billion as a consequence of climate change. Extreme temperatures (heat waves) and heavy rainfalls will occur more often, snow lines will move to higher altitudes, glaciers will melt, and permafrost will thaw.

This will have consequences for infrastructure, value chains, assets, and people, and loss amounts will continue to increase. Dealing professionally with climate risks is thus becoming ever more important for all sectors, particularly for investors and the insurance industry. ◆

- APCC – Austrian Panel on Climate Change (2014): Österreichischer Sachstandsbericht Klimawandel 2014 (AAR14). *http://hw.oeaw.ac.at/APPC_AAR2014.pdf*
- Steininger et al. (2015): Assessing the costs of climate change for Austria. *http://coin.ccca.at/*
- Website Klima | Wandel | Anpassung: *www.klimawandelanpassung.at*

Aus Erfahrung lernen, Ressourcen richtig einsetzen

© Tomasz Resiak – iStockphoto.com

„Zeit und Geld" sind in der Wirtschaft eng mit „Wissen und Erfahrung" verknüpft. Das gilt ganz besonders im Risikomanagement.

© Godany

Dr. Michael Buser

Die Ausbildung eines Risikomanagers ist wohl eine der umfangreichsten, die es gibt. Das vorhandene Wissen basiert wesentlich auf den Erkenntnissen aus früheren Schadenereignissen. Insofern ist die Ausbildung zum Risikomanager wohl auch eine der teuersten. Die Möglichkeiten, Wissen zu speichern, mögen im Hinblick auf die rasanten Entwicklungen der IT unbegrenzt erscheinen; für Menschen ist die Fähigkeit, Wissen langfristig zu konservieren, allerding durchaus limitiert. Organisationen wiederum haben gar kein „Gedächtnis". Untersuchungen bei Unternehmen, die von einem schweren Schadenereignis betroffen wurden, zeigen, dass die Anstrengungen zur Schadenverhütung und auch die Bereitschaft für Investitionen in Risikomanagement unmittelbar nach einem Schadenereignis überproportional zunehmen. Einige Jahre später ist die Nachhaltigkeit der seinerzeit priorisierten Maßnahmen praktisch nicht mehr messbar, weil inzwischen Mitarbeiter und Verantwortlichkeiten gewechselt haben.

Lessons learned?

Viele Brandereignisse und sonstige Großschäden hätten vermieden werden können, wenn das Wissen über Ursachen und Abläufe früherer Schäden sorgfältig aufgearbeitet und langfristig gespeichert worden wäre. Damit ist nicht das physische Speichern auf Datenträgern gemeint, sondern die Notwendigkeit, Gelerntes präsent zu halten, damit es spontan abrufbar ist. Die Praxis jedoch lehrt, dass sich bestimmte Schadenverläufe mit immer wiederkehrenden Schadenursachen zu typischen Schadenszenarien mit den gleichen katastrophalen Folgen entwickeln. So führen beispielsweise Heißarbeiten seit Jahren die Statistiken von Brandursachen an, obwohl die Ursachen hinlänglich bekannt sind und Maßnahmen zur wirksamen Schadenvermeidung umfassend dokumentiert und zudem in Richtlinien und Sicherheitsvorschriften verbindlich festgeschrieben sind. Lessons learned?

Weiterhin weiß man nicht erst seit der Brandkatastrophe am Flughafen Düsseldorf (Sachschaden im 3-stelligen Millionenbereich, 88 zum Teil schwer verletzte Personen und 17 Brandtote) um die enorme Brandgefahr von Dämmstoffen aus geschäumten Kunststoffen (Polystyrol). Dennoch haben sich im Zusammenhang mit Maßnahmen zum Klimaschutz trotz eindringlicher Warnungen von renommierten Brandschutzexperten diese Dämmstoffe quasi als Standard etabliert. Es häufen sich Fassadenbrände, die mit nicht beherrschbaren Brandszenarien einhergehen, welche die Einsatzkräfte vor große Herausforderungen stellen.

Kulturell verankertes Wissen vergessen

Aber selbst Erfahrungen, die über Generationen kulturell verankert waren, geraten manchmal in Vergessenheit. In den vergangenen Jahrhunderten kam es häufig zu verheerenden Brandereignissen mit der Vernichtung ganzer Städte. So brauchte es mehrere Generationen, bis man zu der Erkenntnis gelangte, dass die Verwendung von nicht-brennbaren Baustoffen eine wirksame Maßnahme darstellt, um Flächenbrände in Städten zu vermeiden, und sich diese Erkenntnis schließlich als Baustandard durchsetzte.

Da heute in den eng bebauten Städten die Fassaden ganzer Straßenzüge inzwischen praktisch durchgehend aus brennbaren Dämmstoffen bestehen, sind die Szenarien aus dem Mittelalter wieder möglich. Ähnlich sieht es im Bereich des betrieblichen Brandschutzes aus, wo

Learning from experience, using resources efficiently

In business, "time and money" and "knowledge and experience" are closely interconnected. This holds especially true in the field of risk management.

Risk manager training is among the most comprehensive of all training types. Knowledge in this field is strongly based on experience gained from earlier damage events. This makes risk manager training also very expensive. Although the rapid progress of IT creates seemingly unlimited possibilities for storing knowledge, the human capacity to preserve knowledge over the long term still remains limited. Organizations, on the other hand, have no "memory" at all. Studies in companies affected by a damage event have shown that damage prevention efforts and the willingness to invest in risk management increase disproportionately immediately after a damage event has occurred. Some years later, however, the once prioritized measures are virtually non-existent again, as employees and responsibilities have changed in the meantime.

Lessons learned?

Many fires and other large-scale damage events could have been avoided if the causes and development of earlier damage events had been carefully analyzed and the knowledge thus gained "stored" for the long term. This does not mean physically storing knowledge on data storage devices; it is rather about preserving the lessons learned so that the acquired fund of knowledge and experience continues to be spontaneously retrievable. In practice, we have seen, however, that certain processes with recurring causes of damage tend to result in typical damage scenarios again and again, always with the same disastrous consequences. Hot works, for example, have remained at the top of the fire cause statistics for years, although the hazards are well known and efficient damage prevention measures have been comprehensively documented and included in binding guidelines and safety provisions. So what about the lessons learned?
The enormous fire hazard of insulating materials consisting of foamed plastic (polystyrene) is well known, not least since the fire disaster at Dusseldorf airport (damage to property running into hundreds of millions, 88 people injured, some of them severely, and 17 dead). For reasons of climate protection, however, the use of these insulation materials has nevertheless become standard - despite urgent warnings from renowned fire prevention experts. The number of façade fires resulting in incontrollable fire scenarios is steadily increasing, presenting immense challenges for fire fighters.

Loss of culturally established knowledge

Even knowledge which used to be passed on from generation to generation sometimes falls into oblivion. In past centuries, fires often destroyed entire towns. It took several generations until people realized that the use of non-inflammable construction materials was an efficient measure to prevent large-scale fires in towns and cities, and until this insight became enshrined in building standards.
Today, the façades of entire streets in densely populated cities again consist almost entirely of inflammable insulation materials, so medieval fire scenarios are once again conceivable. This also pertains to fire prevention in companies: these days, so-called External Thermal Insulation Composite Systems (ETICS sandwich panels) consisting of foamed plastic materials are often used in commercial buildings. As façades are not within reach of sprinkler systems, technical protection measures which have proven effective for "normal" fire scenarios are useless in this respect. Total loss scenarios are unavoidable.

Statistically safe

Even though the probability of fires occurring on/in a certain building may be very low, it is never zero, and statistics offer little comfort to those affected by damage. What use is "statistical safety" to the owner of a company deemed non-critical in terms of risk exposure if, contrary to all expectations, it is precisely his/her company

in gewerblich genutzten Gebäuden heute gerne sogenannte Wärmedämmverbundsysteme (WDVS-Sandwich-Paneele) mit geschäumten Kunststoffen zum Einsatz kommen. Da sich Fassaden außerhalb des Wirkungsbereichs von Sprinkleranlagen befinden, sind technische Schutzmaßnahmen, die sich für „normale" Brandszenarien bewährt haben, hier nicht wirksam. Totalschadenszenarien sind unausweichlich.

Statistisch gesehen sicher

Auch wenn die Wahrscheinlichkeiten für ein Brandereignis an/in einem bestimmten Gebäude nur gering sein mögen, ist die Möglichkeit eines Schadens niemals null, und statistische Erfahrungswerte sind für betroffene Geschädigte wenig hilfreich. Was nützt dem Besitzer eines Unternehmens einer risikotechnisch eigentlich unkritischen Betriebsart die statistische „Sicherheit", wenn entgegen der Erwartung gerade sein Betrieb vernichtet wurde? Insofern verführen statistische Kennzahlen zum leichtgläubigen Vertrauen auf (Schein-)Sicherheiten.
Je nachdem aus welcher Perspektive man auf ein Risiko blickt (aus dem Blickwinkel eines Menschenlebens, dem Verlauf einer Managementkarriere, der Lebensdauer einer Organisation oder der Laufzeit von Versicherungspolizzen), ergeben sich unterschiedliche Bewertungen. Eintrittswahrscheinlichkeiten im Promille-Bereich (ein Mal pro tausend Jahre) werden gedanklich oft ausgeblendet, da das nicht der Lebenszeit eines Individuums, Amtszeit eines Vorstands, Wahlperiode eines Politikers entspricht. Im Schadenfall ist für ein einzelnes betroffenes Unternehmen die „Vogelperspektive" einer Risikoeinschätzung auf Basis statistischer Kennzahlen irrelevant, da zählt nur die Eigenperspektive (und dann geht es häufig um das Überleben der Organisation).

Zurück in die Zukunft

Traditionelle Maßnahmen konventioneller Schadenverhütung mit klassischen Schutzkonzepten genügen den heutigen Anforderungen nur noch bedingt. Heute braucht es offenkundig eine weitergehende Betrachtung von Risiken. Zu den augenscheinlichen Indikatoren kommen subjektive Kriterien hinzu, die sich einer direkten (naturwissenschaftlichen) Messbarkeit entziehen – die „weichen" Faktoren / „soft" facts. Bei der Verkettung von Schadenereignissen spielen oft einfache Ursachen eine zentrale Rolle: Fehler oder Schwächen im Managementprozess, Fehlbedienung von Maschinen und Anlagen, betriebliche Organisationslücken oder menschliches Versagen.

Hardware, Software, Lifeware

Insofern ist es Zeit, dass „konventionelle Maßnahmen" durch „risiko-adäquate Strategien" abgelöst werden. Dafür ist ein neues Paradigma am Start, das die Werte eines Unternehmens neu gliedert und die Zusammenhänge zwischen diesen bewertet. Im Gegensatz zur konventionellen Herangehensweise (baulicher, technischer und organisatorischer Schutz in Ergänzung zu abwehrenden Maßnahmen) werden die Elemente „Hardware", „Software" und „Lifeware" als integrale Bestandteile der Sicherheitskultur eines Unternehmens verstanden.

- **Hardware:** Schutz von Gebäuden und Einrichtungen durch bauliche Maßnahmen und anlagentechnische Systeme. Im weitesten Sinne alle technischen Faktoren, wie zum Beispiel Prozesssicherheit, Brand- und Explosionsschutz.
- **Software:** Erhaltung der Funktionsfähigkeit eines Unternehmens durch regulatorische Maßnahmen (Organisationsstrukturen, geregelte Prozessabläufe, Prüfkreisläufe etc.). Im weitesten Sinne alle organisatorische Verfahren, Prozesse und Methoden.
- **Lifeware:** Schutz von strategischen Zielen, aber auch von kulturellen und gesellschaftlichen Werten, unter Betrachtung des Faktors Mensch. Hierbei werden Kriterien, die sich aus dem Unternehmen ergeben (Sicherheitsmanagement, Sicherheitskultur, Risikophilosophie etc.), ebenso berücksichtigt wie risiko-relevante Einflüsse durch Mitarbeiter (Sicherheitsbedürfnis, Risikobewusstsein, Motivation etc.).

Für eine integrierte Risikobeurteilung genügt es zudem nicht, die einzelnen Risikofaktoren isoliert zu betrachten. Es kommt auf das interaktive Zusammenspiel und damit auf die komplexen Wechselwirkungen zwischen einzelnen Faktoren an, die das Risiko bestimmen. Am Ende wird der Faktor Mensch noch wichtiger. ◆

Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie bei Dr. Michael Buser: m.buser@riskexperts.at

that gets destroyed? Statistics may thus be misleading, causing people to trust naively in (apparent) safety.
Risks are assessed differently depending on the perspective from which they are perceived (in relation to a human life, the course of a manager's career, the lifespan of an organization, or the term of an insurance policy). Probabilities of occurrence amounting to only once per thousand years are often not taken into consideration, as a thousand years are much longer than the lifetime of an individual, the tenure of a board, or the electoral terms of politicians. When a damage event occurs, risk assessments based on statistics are completely irrelevant for the individual company affected; in such cases it is only the company's own perspective which counts (and it is then often the organization's survival which is at stake).

Back to the future

Conventional loss prevention measures applying traditional protection concepts only meet today's challenges to a certain degree. Today's challenges require a more comprehensive assessment of risks. Alongside the obvious indicators, there are subjective criteria which cannot be measured directly (using scientific methods) - the so-called "soft" facts. It is often simple causes which combine to result in a series of damage events: flaws or weaknesses in management processes, incorrect operation of machines and installations, deficiencies in a company's organization, or human failure.

Hardware, software, lifeware

It is thus high time that "conventional measures" were replaced by "risk-appropriate strategies". This requires a new paradigm which establishes new categories for a company's assets and assesses their interdependencies.

In contrast to the traditional approach (structural, technical, and organizational prevention measures combined with protective measures), the elements "hardware", "software" and "lifeware" are considered integral parts of a company's safety culture.

- Hardware: protecting buildings and installations by means of structural measures and installed systems. Includes all technical factors in the broadest sense, such as process reliability, fire and explosion prevention.
- Software: maintaining a company's operability by means of regulatory measures (organizational structures, regulated processes, test cycles, etc.). In the broadest sense, this means all organization procedures, processes, and methods.
- Lifeware: protecting strategic targets, but also cultural and social values; considering the human factor. Takes into consideration company-specific criteria (safety management, safety culture, risk philosophy, etc.) as well as the influence employees may have on potential risks (need for safety, risk awareness, motivation, etc.).

An integrated risk assessment requires more than an isolated consideration of each individual risk factor. It is the complex way in which individual factors interact which determines a company's prevailing risks. In the end, it is the human factor that is becoming ever more important. ◆

For further information on this topic please contact Michael Buser at m.buser@riskexperts.at

© yurolaitsalbert; masterofall686 – Fotolia.com

© BillionPhotos.com – Fotolia.com

JobTalk: Macher, Denker, Sprecher, Erfinder?

Rechtsanwalt Johannes Wutzlhofer, Stefan Bergsmann (Horváth & Partner), Hofer-Manager Markus Chaloupka und Gerhart Ebner diskutierten unter der Leitung von Karin Bauer (DER STANDARD) die Anforderungen an Persönlichkeiten in ihren Unternehmen. Ein Schwerpunkt betraf die Charakteristika der unterschiedlichen Rollen unterschiedlicher Persönlichkeiten, wo diese Persönlichkeiten zu finden sind und wie man sie richtig einsetzt.

In der Diskussion zeigten die Experten den Berufseinsteigern auch auf, welche Jobaussichten in den jeweiligen Unternehmen bestehen und wie man die Potenziale der einzelnen Mitarbeiter weiterentwickeln kann. Organisiert wurde die Diskussion von UNIPORT, dem Karriereservice der Universität Wien. ◆

JobTalk: Doers, thinkers, speakers, inventors?

The lawyer Johannes Wutzlhofer, Stefan Bergsmann (Horváth & Partner), Markus Chaloupka, regional manager of the supermarket chain Hofer, and Gerhart Ebner discussed the challenges facing different personality types within their companies. The discussion was moderated by Karin Bauer (from the Austrian daily DER STANDARD). In their discussion, they focused on characteristics of the various roles different personality types assume, where such types can be found and how they can be deployed as effectively as possible.

The experts also informed newcomers to the career market about job prospects in the respective companies and talked about how the potential of each employee can be developed. The discussion was organized by UNIPORT, the career service of the University of Vienna. ◆

© Uniport – Foto: Schneider

Angeregte Expertendiskussion/Experts in intense discussion: Gerhart Ebner, Markus Chaloupka, Karin Bauer, Johannes Wutzlhofer, Stefan Bergsmann (v.l.n.r./from left to right)

© Christian MUELLER

Diskutierten beim Forum Mozartplatz (v.l.n.r.): Gerald Netal, Florian Laszlo (Observer), Forum Mozartplatz-Obfrau Birgit Kraft-Kinz, Moderatorin Bettina Pepek (editor-in-chief), Wirtschaftsblatt-Chefredakteurin Eva Komarek und Steffen Bunnenberg / Participants in the discussion at the Forum Mozartplatz (from left to right)

RMA Arbeitskreis

bei Risk Experts

Im Oktober 2015 tagte erstmals der Arbeitskreis zum Management von Reputationsrisiken der Risk Management Association (RMA) bei Risk Experts in Wien. Bereits am Vortag konnten die Teilnehmer rund um Arbeitskreisleiter Rechtsanwalt Steffen Bunnenberg und Risk Experts Berater Gerald Netal das Thema bei einer Diskussion im „Forum Mozartplatz“ auch einer breiteren Fachöffentlichkeit von nahezu 100 Vertretern der Kommunikations- und Medienwirtschaft näher bringen. ◆

RMA working group

meets at Risk Experts headquarters

In October 2015, the Risk Management Association's working group on managing reputational risks met for the first time at our headquarters in Vienna. On the eve of the meeting, the participants, including the working group's head Steffen Bunnenberg and Risk Experts consultant Gerald Netal, had the opportunity to raise awareness of the topic among almost 100 communication and media professionals in a discussion at the Forum Mozartplatz. ◆

Risk Experts Academy:

Projektrisiken am Bau im Griff behalten

Das neue, eineinhalbtägige Praxisseminar „IM PLAN BLEIBEN“ richtet sich an Bauleiter, Immobilienmakler, Bauträger, Hausverwaltungen, Versicherungen und produzierende Unternehmen mit eigenem Immobilienbestand. International erfahrene Sachverständige für Bauwesen geben eine kompakte Einführung ins Risikomanagement und behandeln auch Möglichkeiten der Projektversicherung und rechtliche Aspekte.

Seminarleiter **Arno Gingl** erklärt: „Wir setzen genau dort an, wo in der Praxis der Projektabwicklung der Schuh drückt oder wo meist die blinden Flecken der Risikowahrnehmung liegen.“ Durch die Vernetzung der Inhalte mit aktuellen Schadenbeispielen entsteht ein besonderer Mehrwert. ◆

Kontakt für weitere Infos zu den Terminen 2016:
Monika Schreiner – m.schreiner@riskexperts.at

Risk Experts Academy

Coping with the risks of construction projects

Our new practical 1.5-day seminar “STICKING TO THE PLAN” is intended for construction project managers, real estate brokers, developers, property management companies, insurance companies, and manufacturing companies. Internationally experienced construction industry experts offer participants a concise introduction to risk management, also touching upon the topic of project insurance and legal aspects.

As seminar leader **Arno Gingl** explains, “We address exactly those aspects which cause problems in project management practice and which are hardly ever perceived as potential risks”. We also use relevant damage examples to better illustrate the content presented, thus creating extra added value. ◆

For further information on dates for 2016 please contact
Monika Schreiner at m.schreiner@riskexperts.at

© AlexMas – Fotolia.com

Unsere Leistungen

Risk Engineering & Risk Survey

International erfahrene Risikoingenieure erstellen qualifizierte Risikoanalysen und -bewertungen:

- Identifikation, Analyse, Bewertung und Dokumentation der Risikosituation (on-site/Desktop)
- Brandschutz, Maschinenbruch, Haftpflicht, Naturgefahren, Bauwesen, Einbruchdiebstahlschutz, IT- und Datensicherheit etc.
- Action-Monitoring: Maßnahmen zur Risikoverbesserung werden systematisch abgebildet und deren Umsetzung konsequent begleitet.

Consulting & Services

Maßgeschneiderte Lösungen für Ihren Bedarf:

- Brandschutzkonzepte und Zertifizierung von Brandschutz-Managementsystemen (Kooperation mit TÜV Österreich)
- Sicherheitsanalysen und Sicherheitskonzepte
- Betriebsunterbrechungsstudien
- Versicherungstechnische Beratung (underwriting support)
- Risiko-/Deckungsanalysen, Portfolio-Analysen

Schadenmanagement

Interdisziplinäre Expertenteams helfen Ihnen in den entscheidenden ersten Stunden nach dem Schaden und bringen Sie rasch „back to business“:

- 365 Tage/24 Stunden Notfallservice & Emergency Setup für die „Erste Hilfe“ nach einem Schaden
- Schadengutachten und Schadenregulierung (loss adjusting)

Risk Experts Academy

Erfahrene Trainer präsentieren fundiertes Expertenwissen:

- Schulungen und zertifizierte Ausbildungsprogramme
- Inhouse-Seminare und -Workshops
- Vorträge bei Fachkonferenzen

Sachverständigenleistungen

Sachverständige erstellen unabhängige Gutachten für Gebäude, Maschinen und Kunstobjekte:

- Leistungen: Schadengutachten, Beweissicherung, Bewertung Bau- und/oder Montagetätigkeiten: Bauwesen, Maschinenbau

Wertermittlung

Für eine verlässliche risikotechnische Einschätzung sind fundierte Informationen über den Wert von Gebäuden, Anlagen und Einrichtungen unerlässlich. Grundlage für jedes Versicherungskonzept ist die „Echtheit“ der Versicherungssummen.

- Wertermittlung von Gebäuden sowie technisch kaufmännischer Betriebseinrichtung
- Ermittlung von Deckungsbeiträgen für Betriebsunterbrechungsversicherung

Enterprise Risk Management

Konzeption und Implementierung von ganzheitlichem Risikomanagement in Ihrem Unternehmen:

- Risikomanagement Feasibility Study
- Business Continuity Planning
- Optimierung der Risikokosten des Unternehmens
- Betriebstechnische Risikoanalyse (HAZOP etc.)

Expertensoftware

Maßgeschneiderte webbasierte Softwarelösungen, die individuell für Ihre Bedürfnisse und Anforderungen angepasst werden können:

- Enterprise Risk Management
- Operatives Risikomanagement
- Portfolio-Risikomanagement
- Schadenmanagement

© urbancow– iStockphoto.com

our services

Risk Engineering & Risk Survey

Internationally experienced risk engineers provide qualified risk analysis and assessments:

- on-site risk analysis (desktop analysis, if required): Identification, analysis, evaluation and documentation of risk (risk survey)
- action-monitoring: risk improvement measures are mapped systematically and their implementation is monitored consistently

Consulting & Services

Tailor-made solutions for your needs:

- Certification and approval of fire prevention management systems (in cooperation with TÜV Austria)
- Safety analysis, loss prevention concepts and business interruption studies
- Insurance related consultancy, policy and portfolio analysis

Claims Management

Interdisciplinary expert teams provide support in the crucial first hours after a loss event and help you to get "back to business" quickly:

- 365 days/24 hour emergency service and emergency setup ("first aid" after a loss event)
- Damage assessment and claim settlement (loss adjusting)

Risk Experts Academy

Experienced trainers feature in-depth expertise:

- Technical education and certified training programs
- In-house seminars, workshops and presentations at conferences

Expert Witness Service

Experts witness provides independent advice (buildings, machinery, art objects, etc.):

- Preservation of evidence for construction and/or assembly activities
- Determination of the gross margins in respect of business interruption insurance

Appraisal Expert Services

Our experts provide detailed valuations corresponding to your individual requirements:

- Valuation of buildings and equipment
- Valuation for insurance purposes and as support for technical business performance analysis

Enterprise Risk Management

Design and implementation of holistic risk management in your company:

- Risk management feasibility studies
- Business interruption analysis
- Business continuity planning
- Optimization of the risk costs

Expert Software

Customized web-based software solutions can be tailored according to your individual needs and requirements:

- Enterprise risk management
- Operational risk management
- Portfolio risk management
- Claims management

Where to find us

Our International Network

AUSTRIA

Risk Experts Risiko Engineering GmbH
Schottenring 35/2
1010 Wien

Geschäftsführer/Management:
DI Gerhart Ebner and Dr. Michael Buser

Risk Engineering & Risk Survey
Consulting & Services
Schadenmanagement/Claims Management
Risk Experts Academy
Sachverständigenleistungen/Expert Witness Service
Wertermittlung/Appraisal Expert Services
Enterprise Risk Management
Expertensoftware/Expert Software

Contact:
DI Gerhart Ebner
office@riskexperts.at
+43 1 713 50 96

Office in Kufstein/Tyrol
Ing. Günther Mayr
g.mayr@riskexperts.at
+43 676 839 83-340

SLOVAKIA

Risk Experts s. r. o.
Pažítkova 5, Bratislava 821 01

Tibor Csáky
tibor.csaky@riskexperts.sk
+421 911 281 059

POLAND

Risk Consult Polska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 162,
02-342 Warszawa

Tomasz Miśniakiewicz
tomasz.misniakiewicz@riskconsult.pl
+48 22 501 62 74

ROMANIA

S.C. Risk Consult & Engineering Romania S.R.L.
39, Washington St.
Sector 1, 011796 Bucharest

Tudor-Roger Teculescu
t.teculescu@riskconsult.at
+40 21 230 4761

BULGARIA

Risk Consult Bulgaria Ltd.
2A, Yakubitza Str.
1164 Sofia

Dr. Zhetcho Kalitchin
z.kalitchin@riskconsult.at
+359 2 962 88 00

TURKEY

RİSK EKSPERT RİSK VE HASAR DANIŞM-
ANLIK HİZMETLERİ
LİMİTED ŞİRKETİ

Yıldız Posta Cad. Akın sitesi 8 /34 Ofis 7
34349 Gayrettepe – İstanbul/Türkiye
+90 212 318 01 17

Mert Üçok
mertucok@riskekspert.com.tr
www.riskekspert.com.tr