



WHITE PAPER

Bevor aus Kritik eine Krise wird

Wie Unternehmen negative Signale früh erkennen, richtig einordnen und
rechtzeitig reagieren

livestep Brand Intelligence · Oktober 2026

KURZFASSUNG

Das Wichtigste in drei Absätzen



Das Risiko

Krisen beginnen klein: ein Forenpost, eine Bewertung, ein Artikel. Meist fallen sie erst auf, wenn sie sich verbreitet haben.



Die Antwort

Externe Signale laufend erfassen, nach Stimmung bewerten und auffällige Entwicklungen sofort melden lassen.



Der Gewinn

Zeit. Wer früh Bescheid weiß, antwortet überlegt, statt unter Druck zu improvisieren.

AUSGANGSLAGE

Krisen kündigen sich fast immer an

Vor der Schlagzeile steht meist eine Kette kleiner Signale: ein wiederkehrender Vorwurf in einem Fachforum, mehrere negative Bewertungen zum gleichen Thema, ein kritischer Podcast-Beitrag. Einzeln wirken sie harmlos. Zusammen zeigen sie eine Richtung.

BEISPIEL

Drei Kunden beklagen in Foren die Lieferzeit eines Produkts. Der Vertrieb merkt nichts, bis ein Fachmedium das Thema aufgreift.

So wird aus einem Signal eine Krise



1 • Entstehung

Ein Vorwurf erscheint in einem Forum, einer Bewertung oder einem Beitrag.



2 • Verbreitung

Andere greifen das Thema auf, teilen es und fügen eigene Erfahrungen hinzu.



3 • Aufmerksamkeit

Presse und Branchenmedien berichten. Das Thema erreicht Kunden und Bewerber.



4 • Festsetzen

Das Bild bleibt haften, auch in Suchergebnissen und KI-Antworten.

DAS PROBLEM

Warum Unternehmen es zu spät merken



Zu viele Orte

Foren, Presse, Social Media und Podcasts lassen sich von Hand nicht dauerhaft im Blick behalten.



Zu spät im Zahlenwerk

Umsatz und Anfragen zeigen ein Problem erst, wenn es bereits Wirkung hatte.



Keine klare Zuständigkeit

Vertrieb, Marketing und Kundenservice sehen je einen Ausschnitt. Das Gesamtbild fehlt.

Dort zuhören, wo Kritik zuerst auftaucht



Communities und Foren

Hier steht Kritik oft zuerst, ungefiltert und im Detail.



Presse und News

Berichte, die ein Thema auf eine neue Reichweite heben.



Social Media

Reaktionen in Echtzeit, auch auf kleinere Anlässe.



Podcasts

Nennungen und Kritik im gesprochenen Wort.

EINORDNUNG

Nicht jede Kritik ist eine Krise



Stimmung

Jedes Signal wird als positiv, negativ oder neutral bewertet.

Positiv

Negativ

Neutral



Zuordnung

Betrifft es die Marke, ein bestimmtes Produkt oder einen Wettbewerber? Der Knowledge Hub liefert den Rahmen dafür.



Gewicht

Wie oft taucht das Thema auf, wo und wie schnell wächst es? Daraus entsteht die Priorität.

NEUE DIMENSION

Kritik lebt in KI-Antworten weiter

KI-Assistenten fassen zusammen, was im Netz über eine Marke steht. Ein ungelöster Vorwurf kann dort wiederkehren, lange nachdem das Thema intern erledigt ist. Deshalb gehört die Prüfung der KI-Antworten zur Krisenvorsorge.

ChatGPT

Claude

Perplexity

Gemini

Grok

Llama

Diese Modelle prüft livestep.

Ein einfacher Ablauf für den Ernstfall

1 • Erkennen

Eine Meldung weist auf die auffällige Entwicklung hin.

2 • Einordnen

Wie groß, wie schnell, wer ist betroffen? Der Lagebericht fasst es zusammen.

3 • Entscheiden

Handlungsempfehlungen helfen bei der Wahl: antworten, beheben, beobachten.

4 • Handeln

Die richtige Person antwortet, bevor sich das Thema festsetzt.

AUTOMATISIERUNG

Agenten halten Wache, auch am Wochenende

Sie formulieren einen eigenen Auftrag oder starten mit einer Vorlage. Die Meldung geht direkt an Slack, HubSpot, Asana oder per E-Mail an die richtige Stelle.



Krisenüberwachung

Meldet auffällige negative
Entwicklungen



Wettbewerber-Watch

Beobachtet Bewegungen im
Wettbewerbsumfeld



Montags-Report

Liefert die Lage zum Wochenstart

Agenten sind ab dem Plan Growth verfügbar und im Testzeitraum nicht enthalten.

EINSTIEG

In vier Schritten zur Frühwarnung

- 1 · Marke, Produkte und Wettbewerber anlegen
- 2 · Zielgruppen, Märkte und Keywords im Knowledge Hub hinterlegen
- 3 · Erste Auswertung und Lagebericht prüfen
- 4 · Krisenüberwachung als Agent einrichten

Kostenlos testen

7 Tage kostenlos
Keine Kreditkarte
Keine Mindestlaufzeit
Agenten ab Growth

FAZIT

Wer früh Bescheid weiß, behält das Heft in der Hand

Krisenfrüherkennung ersetzt keine gute Kommunikation. Sie schafft die Zeit, sie überlegt einzusetzen. Starten Sie mit einer Auswertung Ihrer eigenen Marke.

[Kostenlos testen](#)

[Demo buchen](#)

EU-Hosting · DSGVO-konform · Keine KI-Nutzung Ihrer Daten · Keine Mindestlaufzeit