

Notfall- und Krisenmanagement

Notfallmanagement in Zeiten der Pandemie

Im Jahr 1995 zeigte der deutsche Regisseur Wolfgang Petersen in seinem Blockbuster „Outbreak“ die rasante Ausbreitung und die dramatischen Folgen eines Virus. Heute fühlt man sich an die Fiktion der Leinwandbilder erinnert. Seit Anfang des Jahres wird die Welt durch das Coronavirus in den Shutdown getrieben. Es wird deutlicher denn je, dass ein durchdachtes und umgesetztes Notfall- und Krisenmanagement von entscheidender Bedeutung für die Handlungsfähigkeit und das Überleben von Organisationen jeder Art ist.

Von Krzysztof Paschke, Allgeier CORE GmbH

Das Besondere an der aktuellen Krisensituation ist nicht nur die in jeder Hinsicht katastrophale Auswirkung von COVID-19 auf das öffentliche Leben, sondern auch seine Überlappung mit weiteren globalen Geschäftsrisiken, die medial vorübergehend in den Hintergrund gerückt sind. Die aktuelle Studie der Allianz „Allianz Risk Barometer 2020“ identifiziert unter den Top-10 Geschäftsrisiken unter anderem die Cyberkriminalität, Betriebsunterbrechung und Naturkatastrophen im Zusammenhang mit dem Klimawandel.

Standards für ein Notfall- und Krisenmanagement

Um die genannten Risiken wirkungsvoll zu bewältigen, steht den Verantwortlichen eine Reihe von etablierten Standards zur Verfügung. Dazu zählen vor allem der BSI-Standard 100-4, ISO/IEC 22301 oder BCI GPG. Weniger bekannt, dafür umso mehr nennenswert bei der Betrachtung von unterschiedlichen Geschäftsrisiken ist die Standardreihe 2000-x der Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft e. V. Sie sind vergleichbar aufgebaut und

berücksichtigen die wesentlichen Aspekte eines Notfall- und Krisenmanagements, also Verantwortlichkeiten und Organisation, Risiken, Kontinuitätsstrategie, Notfall- und Krisenbewältigung sowie interne und externe Kommunikation. Eine weitere Gemeinsamkeit der Standards liegt in der Anforderung zur detaillierten Dokumentation in allen Phasen des Notfall- und Krisenmanagementprozesses. Eine schnelle und effektive Handlungsfähigkeit in einem Notfall oder einer Krise hängt entscheidend von der vorhandenen Dokumentation ab. Nur durch eine ausreichende Dokumentation nämlich werden getroffene Entscheidungen und Maßnahmen nachvollziehbar und wiederholbar.

Effektive Umsetzung mit DocSetMinder

DocSetMinder ist seit 2004 ein etabliertes Werkzeug für die Planung, Umsetzung und Dokumentation eines organisationsweiten Notfall- und Krisenmanagements. Zur Auswahl stehen dem Anwender alle genannten Standards in Form von Software-Modulen. In Abhängigkeit vom Geltungsbereich und Umfang

der Umsetzung können alle Aspekte der betrieblichen Kontinuität mit spezifischen Notfallszenarien, wie zum Beispiel Pandemie, Sabotage, Explosion, Bombendrohung, Amoklauf, Brand, Wassereintrich, Stromausfall, Einbruch, Vandalismus oder nur das IT-Notfallmanagement berücksichtigt werden. Darüber hinaus können noch weitere, auf der gleichen Datenbasis aufbauende Managementsysteme, wie ISMS gemäß ISO/IEC 27001, BSI IT-Grundschutz oder ein EU-DSGVO-konformes DSMS umgesetzt werden.

Notfall- und Krisenmanagementprozess

In der Initialisierungsphase wird neben der Festlegung des Anwendungsbereichs auch die Notfallorganisation definiert. Durch die Import-Funktion von DocSetMinder können Mitarbeiter samt aktueller Telefonnummer (Festnetz und mobil), E-Mail-Adresse und weiteren relevanten Informationen aus dem Microsoft AD oder einem HR-System direkt eingelesen und mit den Rollen Notfallbeauftragter, Notfallkoordinator und dem Krisenstab verknüpft werden. Die importierten Kontakt-

daten der Mitarbeiter werden direkt im Notfallhandbuch hinterlegt und bei Änderungen automatisch aktualisiert.

In der Planungsphase werden kritische Prozesse und Ressourcen ermittelt. Für die Durchführung der Business-Impact-Analyse (BIA) wird eine Dokumentation der Geschäftsprozesse, der zugehörigen Daten/Informationen und Ressourcen benötigt. Dafür stellt DocSetMinder zwei Module zur Verfügung: „Organisation“ und „IT-Dokumentation“.

Das Modul „Organisation“ bietet die notwendigen Strukturen und Dokumentklassen für die Erfassung der Organisation im erforderlichen Detaillierungsgrad. Aufgenommen werden können sämtliche Organisationseinheiten, Geschäftsprozesse und Verantwortlichkeiten (Rollen) in der Organisation. Für die Dokumentation der IT-Prozesse steht eine ITIL-konforme Dokumentationsstruktur zur Verfügung. Organigramme und die Prozesslandschaft können mit dem integrierten DocSetMinder-Flowchart-Editor grafisch, nach ISO- und BPMN-Standards abgebildet werden. Das Modul enthält eine effiziente Managementfunktion für Leit- und Richtlinien (EU-DSGVO, ISMS, QM etc.). Für die Einbindung der externen Dienstleister und deren Aufgaben steht ein leistungsfähiges Vertragsmanagement für die Erfassung der Dienstleistungs- und Datenschutzverträge (SLAs und AVVs) zur Verfügung.

Das Modul „IT-Dokumentation“ unterstützt die Anwender bei der systematischen Dokumentation der IT-Infrastruktur: Passive und aktive Netzwerkkomponenten, Kommunikationsverbindungen, Serversysteme, Arbeitsplätze, Peripheriegeräte, Dienste und Anwendungen sowie Standorte, Gebäude, Gebäudesicherheit und Räume. Die Dokumentation stellt alle Abhängigkeiten zwischen Geschäftsprozessen, Anwendungen, Serversystemen

(inkl. Cloud-Landschaft) sowie Speicherorten für die verarbeiteten Informationen (Daten) dar.

Im nächsten Schritt werden im Rahmen einer Risikoanalyse (RIA) Gefährdungen identifiziert und bewertet, die zu einer betrieblichen Unterbrechung führen können. Die beiden Module „Organisation“ und „IT-Dokumentation“ bilden das Fundament eines jeden Notfall- und Krisenmanagementkonzeptes. Werden in der Planungsphase Defizite festgestellt, werden sie durch geeignete Maßnahmen adressiert. Die Maßnahmenumsetzung kann mit dem DocSetMinder-Aufgabenplaner an die einzubeziehenden Mitarbeiter delegiert und kontrolliert werden.

Notfall- und Krisenmanagementhandbuch

Ein Notfallhandbuch ist das dokumentierte und in einem Notfall oder einer Krise ausführbare Ergebnis der durchgeführten Notfallvorsorge in der Institution. Es ist die einzig verbindliche Beschreibung sämtlicher Maßnahmen, Aktionen und Zuständigkeiten, die nach dem Eintritt eines Notfalls ausgeübt werden. In der Regel handelt es sich hierbei um Handlungsanweisungen (Aktivitäten), die in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt werden, um das Schadensereignis so schnell wie möglich zu bewältigen. Das Notfallhandbuch betrachtet bestimmte Notfallszenarien, wie zum Beispiel Pandemie, und beinhaltet Handlungsanweisungen für drei aufeinanderfolgende Phasen der Notfallbewältigung: Alarmierung/Sofortmaßnahmen, Geschäftsführungspläne und Wiederherstellung des Normalbetriebes (Wiederanlauf). Es kann in Papierform oder digital im HTML-Format generiert werden. Von der Organisation erstellte, empfängerspezifische Notfallhandbücher können automatisch, sicher (FTPS) und in der jeweils gültigen Version auf diverse Standorte verteilt und den involvierten Mitarbeitern (Not-

fallteams und Krisenstab) auf Smartphones, Tablets und Notebooks zur Verfügung gestellt werden.

Fazit

Nach dem Notfall ist vor dem Notfall. Schlagzeilen über Betriebsunterbrechungen durch Cyberkriminalität und Naturkatastrophen weichen Meldungen über die Folgen einer Pandemie für Volkswirtschaften auf der ganzen Welt. Der Protagonist ändert sich, die Gefahr für die Handlungsfähigkeit und das Überleben von Organisationen bleibt und verstärkt sich. Gerade durch seinen übergreifenden, globalen Charakter macht COVID-19 deutlich, welche Bedeutung der Etablierung und Aufrechterhaltung einer betrieblichen Kontinuitätsstrategie für spezifische Notfallszenarien zukommt. Ein durchdachtes Notfall- und Krisenmanagement mit Aufstellung der Ressourcen für den Notbetrieb hilft bei Schadensereignissen handlungs- und geschäftsfähig zu bleiben. Die Lösung DocSetMinder unterstützt Organisationen aller Art und Größen bei der Planung, Umsetzung und Dokumentation ihrer betrieblichen Kontinuitätsstrategie entlang den bewährten, anerkannten Methodiken BSI-Standard 100-4, ISO/IEC 22301, BCI GPG und ASW-Standards 2000-x. Die Software liefert hierfür fertige, leicht adaptierbare Strukturen und Dokumentvorlagen und bietet einfache und schnelle Extraktion der Notfallhandbücher in druckbare Formate, HTML und als FTPS-Upload auf Mobilgeräte. ■