

Notfallübungen als Rückversicherung für den Ernstfall

Unverhofft kommt öfter als erwartet ...



Betriebsunterbrechungen treten zu jeder Tages- und Nachtzeit, meist unerwartet und immer häufiger in nicht vorhersehbarem Ausmaß auf. Lässt sich Ihr Unternehmen von möglichen Störungen, Notfällen und Krisen überraschen – getreu dem Motto „wird schon nicht passieren“? Oder setzen Sie sich schon im Vorfeld mit dem „Undenkbar“ auseinander, um auf derartige Situationen optimal und vor allem strukturiert mit einer guten Krisenführung zu reagieren? Und drittens die Kernfrage: Bewährt sich das Notfall- und Krisenmanagement im Ernstfall?

Von Silke Menzel, HiScout GmbH

Allein im Jahr 2022 wurden 81 deutsche Unternehmen Opfer einer Cyberattacke, wobei die Dunkelziffer garantiert um einiges höher ist. Dabei sind Cyberangriffe nur eine Form aller Notfälle. Im Allianz Risk Barometer 2023 rangieren Betriebsunterbrechungen mit 46 Prozent noch vor den Cybervorfällen mit 40 Prozent. Vor diesen Ereignissen ist kein Unternehmen gefeit – das gilt für große Konzerne ebenso wie für Kleinbetriebe, Mittelständler, aber auch für die öffentliche Verwaltung. Inzwischen werden viele der Aussage des Technikvorstands des deutschen Energieversorgers EWE vom Mai 2022 zustimmen: „Wir haben kein Erkenntnisproblem, sondern ein Umsetzungsproblem.“ Ein Beispiel hierfür ist eine Notfallübung für einen Stromausfall in einem Krankenhaus. Während der Übung trat tatsächlich ein Stromausfall ein, und es stellte sich heraus, dass die Backup-Stromversorgung des Krankenhauses nicht ordnungsgemäß funktionierte. Dadurch konnten lebenswichtige medizinische Geräte nicht betrieben werden, was die Sicherheit der Patienten gefährdete und zudem das Vertrauen in das Krankenhaus erschütterte.

Dieses Beispiel verdeutlicht: In den meisten Unternehmen sind zwar Notfallkonzepte und -pläne vorhanden, nur die Umsetzung ist oftmals nicht erprobt, geschweige denn optimiert. Um den Prozess der Notfallbearbeitung hinsichtlich seiner Wirksamkeit und Zweckmäßigkeit zu überprüfen und nach Möglichkeit auch zu verbessern, ist die Durchführung regelmäßiger Notfallübungen erforderlich. Das ist die Königsdisziplin des Business-Continuity-Managements (BCM). Die Notfallplanung kann nur die grundsätzlichen Abläufe festlegen. Daher ist es für eine Organisation überlebenswichtig, dass jedes Ausfallszenario im Idealfall jährlich geübt wird und die Notfallmaßnahmen sowie das Bewusstsein der Mitarbeiter dafür trainiert werden, damit im Ernstfall die Abläufe effizient funktionieren. Hierin zeigt sich die wahre Qualität der Notfallvorsorge.

Die Vorbereitung einer Notfallübung im Unternehmen erfordert eine sorgfältige Planung und Durchführung. Ein Tool kann die Vorbereitung einer Notfallübung erleichtern und mit einem sinnvollen Vorgangsmanagement beim

Durchführen der einzelnen Schritte unterstützen. Folgendes Vorgehen hat sich hierbei bewährt:

1. Identifizieren Sie potenzielle Notfallszenarien: Erstellen Sie eine Liste der möglichen Notfallsituationen, die in Ihrem Unternehmen auftreten könnten.
2. Prüfen Sie, welche Übungsarten Ihr Unternehmen aus regulatorischen Vorgaben oder aufgrund einer Zertifizierung durchführen muss.
3. Wählen Sie basierend auf der Relevanz und Wahrscheinlichkeit der verschiedenen Notfallszenarien diejenigen aus, die in einer Übung simuliert werden sollen, und überlegen Sie, mit welcher Übungsart das jeweilige Szenario geübt werden soll. Berücksichtigen Sie dabei die spezifischen Risiken und Anforderungen Ihres Unternehmens.
4. Erstellen Sie eine Jahresplanung für alle im laufenden Jahr durchzuführenden Übungen. Damit erfüllen Sie gleichzeitig eine

Vorgabe aus Sicht einer Revision oder eines Audits.

5. Definieren Sie klare Ziele für die Notfallübung: Mögliche Ziele könnten zum Beispiel sein, einen IT-Hot-Stand-by oder die Evakuierung des Gebäudes zu testen, die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden zu verbessern oder deren Reaktionszeit auf einen Notfall zu verkürzen.
6. Ein notwendiger Schritt, der die Durchführung und Auswertung der Übung erleichtert, ist die Erstellung eines Übungskonzeptes, das alle Informationen der Übung detailliert beschreibt und mögliche Abhängigkeiten und Auswirkungen berücksichtigt. Dieses Konzept verschafft Ihnen nicht nur eine Übersicht und erleichtert die Vorbereitung. Damit werden auch die organisatorischen, materiellen und finanziellen Aufwände transparent, und betroffene Fachbereiche und Ressourcen können besser informiert und gesteuert werden.
7. Erstellen Sie einen Aktionsplan oder auch ein Übungsdrehbuch. Diese sollten jeden geplanten Übungsschritt mit Informationen wie Datum, Uhrzeit, beteiligte Mitarbeitende, Rollen und Verantwortlichkeiten, Kommunikationsmittel und übungsbezogene Anweisungen sowie das zu erwartende Ergebnis enthalten.
8. Die leider oft aufwendige Vorbereitung der Übung sichert deren erfolgreiche Durchführung und deren Realitätsnähe. Klären und überprüfen Sie die Sicherheitsvorkehrungen in Ihrem Unternehmen, um sicherzustellen, dass diese den aktuellen Standards entsprechen. Stellen Sie sicher, dass alle Notausgänge gut zugänglich und gekennzeichnet

und dass die Feuerlöscher und andere Notfallausrüstungen in gutem Zustand sind. Informieren Sie je nach geübtem Szenario auch externe Beteiligte. Dies können sowohl Ihre Dienstleister wie auch die örtliche Polizei oder Feuerwehr sein (Es könnte Sie eine Menge Bier für das nächste Feuerwehrfest kosten, sollten diese durch eine Übung unnötig alarmiert werden).

9. Die Ankündigung und Durchführung der Notfallübung gemäß dem Aktionsplan ist der entscheidende Schritt. Bereiten Sie Ihre Mitarbeitenden auf die bevorstehende Notfallübung vor, und geben Sie ihnen klare Anweisungen, wie sie sich während der Übung verhalten sollen. Stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten das Vorgehen verstehen, die Handlungsanweisungen, Geschäftsfortführungspläne oder Notfallhandbücher in der aktuellen Version vorliegen haben und wissen, wie sie im Notfall handeln sollten. Stellen Sie sicher, dass alle relevanten Aspekte des Übungsszenarios berücksichtigt werden, und protokollieren Sie die Beobachtungen und Ergebnisse der im Aktionsplan beziehungsweise im Übungsdrehbuch beschriebenen Schritte. Nur eine dokumentierte Übung ist auch eine durchgeführte Übung.
10. Keine Erkenntnis ohne Auswertung und Feedback: Im Anschluss an die Übung sollte eine Bewertung durchgeführt werden, um zu sehen, wie gut die Beteiligten reagiert haben und ob die gesteckten Ziele erreicht wurden. Nicht nur die Auswertung der Beobachtungen, auch das Feedback der Teilnehmenden ist ein wertvoller Beitrag, um mögliche Verbesserungen zu identifizieren. Basierend auf diesen Erkenntnissen ist es sinnvoll, die Notfallpläne ent-

sprechend zu aktualisieren und anzupassen.

Es sind viele Punkte und Aspekte zu berücksichtigen, wenn eine Notfallübung nicht an mangelnder Vorbereitung, Kommunikation, Koordination oder technischen Problemen scheitern soll. Damit man jederzeit den Überblick hat, kann der Einsatz eines BCM-Tools wie das von HiScout hilfreich sein. Zu jedem Planungsschritt gibt es eine entsprechende Dokumentation – und ein integriertes Vorgangsmanagement unterstützt bei der Vorbereitung und Durchführung der Notfallübung. Erkenntnisse, Handlungsempfehlungen und Maßnahmen können ebenso darin festgehalten werden wie deren Umsetzungspflege und -nachweise. Die erreichten und durch die Übung verifizierten Wiederherstellungszeiten von zum Beispiel IT-Services werden in den Soll-Ist-Vergleich zurückgespiegelt, sodass der entsprechende Handlungsbedarf im Sinn einer kontinuierlichen Verbesserung sofort deutlich wird.

Am Ende erhält man ein Ergebnis, dass das Unternehmen resilienter macht und die eigene Position innerhalb des Unternehmens stärkt. Nur so können Verantwortliche sicherstellen, dass im Ernstfall optimal gehandelt wird. ■

Messestand HiScout GmbH Halle 7A, Stand 619

Silke Menzel hält am 10. Oktober um 15:00 Uhr auf der it-sa einen Vortrag zum Thema „Im Ernstfall optimal handeln – Wie Sie toolgestützt Ihre Notfallübungen effektiv vorbereiten, durchführen und auswerten“