

**Musterhandbuch \***

**Krisenmanagement**

**12.04.2011**

---

\* © Business Continuity Partner. Verwendung nur mit Zustimmung Dr. Christian Zänker

---

info@bcmpartner.de  
www.bcmpartner.de

**Business Continuity Partner**  
**Dr. Christian Zänker**

## Meldeformular Elementarschäden

<b>Datum</b>	
<b>Uhrzeit</b>	
<b>Wer meldet (Name)</b>	
<b>Abteilung</b>	
<b>Erreichbarkeit</b>	
<b>Was ist passiert</b>	
<b>Wo ist es passiert</b>	
<b>Gibt es Tote</b>	
<b>Gibt es Verletzte</b>	
<b>Notarzt vor Ort</b>	
<b>Sind noch Mitarbeiter im Gebäude</b>	
<b>Wurde zum Verlassen des Gebäudes aufgefordert</b>	
<b>Polizei erforderlich (alarmiert?)</b>	
<b>Feuerwehr erforderlich (alarmiert?)</b>	
<b>Ist die Situation kritisch</b>	
<b>Ist die Situation bedrohlich</b>	
<b>Werden interne Hilfskräfte benötigt?</b>	

**Anweisungen erteilt?:**

.....

.....

.....

.....

.....  
**Unterschrift**

# Checkliste "Lagebeurteilung"

Störung	Augenblickliche Einschätzung		Notfall
Beherrschbare Störung			Komplexe, unübersichtliche Störungen
Führungskräfte im Geschäftsbereich nehmen normale Aufgaben wahr			Aufmerksamkeit der Führungskräfte wird langfristig auf die Störung gerichtet sein
Rettungsdienste nicht alarmiert			Rettungsdienste alarmiert
Keine oder nur leichte Verletzungen bei Personen			Schwere oder tödliche Verletzungen bei Personen
Die Auswirkungen der Störungen werden nur für kurze Zeit sichtbar sein			Die Auswirkungen der Störungen werden langfristig sichtbar sein
Situation ist stabil, Eskalation erscheint unwahrscheinlich			Eskalation oder Verschlechterung der Situation ist wahrscheinlich
Rechtliche Auswirkungen auf den Konzern unwahrscheinlich			Rechtliche Auswirkungen auf den Konzern unvermeidlich
Zur Zeit kein Medieninteresse			Medieninteresse ist sicher zu erwarten
Keine Auswirkung auf Kunden			Hohe Auswirkung auf Kunden
Kein Einfluss auf operatives Geschäft			Starke Einflüsse auf operatives Geschäft
Störung ist für (Aufsichts-) Behörden nicht relevant			Meldung an (Aufsichts-) Behörden ist unverzichtbar
Kein Einfluss auf Wettbewerbsfähigkeit			Erheblicher Einfluss auf Wettbewerbsfähigkeit
Kein Einfluss auf Image			Erheblicher Einfluss auf Image
Zutritt zum Gebäude ist nicht beeinträchtigt			Zutritt zum Gebäude ist langfristig beeinträchtigt
Alle Geschäftsprozesse im Gebäude können fortgeführt werden			Umzug auf Ausweicarbeitsplätze ist notwendig
Kein Einfluss auf Arbeitsabläufe des nächsten Tages			Arbeitsabläufe langfristig beeinträchtigt
Gebäude in 4 Stunden wieder voll verfügbar			Gebäude ist langfristig nicht nutzbar
Kritische IT-Systeme sind in 4 Stunden wieder voll verfügbar			Kritische IT-Systeme sind innerhalb 72 Stunden nicht verfügbar

## Lagebeurteilung

\_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_      \_\_\_\_:\_\_\_\_ Uhr  
(Datum)                      (Uhrzeit)

**vorgenommen durch** \_\_\_\_\_  
( Name / Vorname)

**nach Rücksprache mit:**  
\_\_\_\_\_  
( Name / Vorname)  
\_\_\_\_\_  
( Name / Vorname)  
\_\_\_\_\_  
( Name / Vorname)



# Inhalt

<b>1. MANAGEMENT SUMMARY</b>	<b>7</b>
1.1 Kompetenzregelung Leiter Krisenstab	8
<b>2. AUFBAUORGANISATION KRISENMANAGEMENT</b>	<b>10</b>
2.1 Leiter Krisenstab	10
2.2 Kernkrisenstab	15
2.2.1 Koordinator Krisenstab	15
2.2.2 Koordinator Facility Management	18
2.2.3 Koordinator Kommunikation	21
2.2.4 Koordinator Personal	24
2.3 Erweiterter Krisenstab	27
2.3.1 Koordinator BCM	27
2.3.2 Koordinator IT	30
2.3.3 Koordinator Geschäftsbereich	32
2.3.4 Fachexperte Legal & Compliance	34
2.3.5 Fachexperte Interne Revision	36
2.4 Krisenstab Support	38
2.4.1 Assistent Leiter Krisenstab	38
2.4.2 Support	39
<b>3. ABLAUFORGANISATION KRISENMANAGEMENT</b>	<b>41</b>
3.1 BCM Krisen: mit direkter Auswirkung auf Geschäftsprozesse	41
3.1.1 Szenario 1 Gebäudeausfall	41
3.1.2 Szenario 2 IT-Ausfall	41
3.1.3 Szenario 3 Personalausfall	42
3.1.4 Szenario 4 Ausfall Dienstleister	42
3.2 Nicht BCM Krisen: ohne direkten Bezug zu Geschäftsprozessen	43
3.2.1 Szenario 5 Bedrohung von Menschen	43
3.2.2 Szenario 6 Bedrohung von Vermögenswerten	43
3.2.3 Szenario 7 Bedrohung mit terroristischem Hintergrund	43
3.2.4 Szenario 8 Bedrohung mit kriminellem Hintergrund	43
3.2.5 Szenario 9 Bedrohung mit gesellschaftlichem Hintergrund	44
3.2.6 Szenario 10 Bedrohung von vitalem Know-how	44
3.2.7 Szenario 11 Bedrohung des Rufs	44
3.2.8 Szenario 12 Bedrohung des wirtschaftlichen Überlebens	44
<b>4. SCHNITTSTELLEN</b>	<b>45</b>
4.1 Vorgelagerte Schnittstellen	45
4.1.1 IT-Incident Management	45
4.1.2 (Facility) Störungsmanagement	45

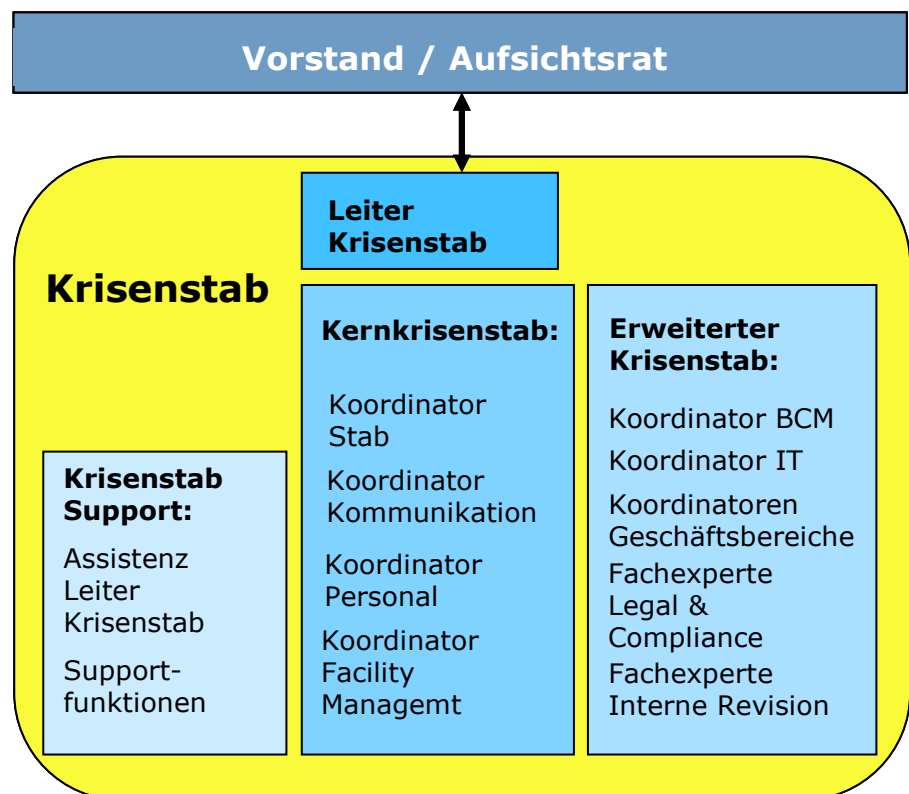
<b>4.2 Notfallorganisation der Geschäftsbereiche</b>	<b>46</b>
4.2.1 Geschäftsbereich A	46
4.2.2 Geschäftsbereich B	46
4.2.3 Geschäftsbereich IT	46
<b>5. BIA-AUSWERTUNG GEBÄUDEAUSFALLSZENARIEN</b>	<b>47</b>
<b>5.1 Hauptgebäude</b>	<b>47</b>
<b>5.2 Nebengebäude</b>	<b>47</b>
<b>5.3 Standort XYZ</b>	<b>47</b>
<b>6. BIA AUSWERTUNG IT-AUSFALLSZENARIEN</b>	<b>48</b>
<b>6.1 Ausfallszenario RZ I</b>	<b>48</b>
<b>6.2 Ausfallszenario RZ II</b>	<b>48</b>
<b>6.3 Abhängigkeit IT-Anwendung – Geschäftsprozess</b>	<b>48</b>
<b>7. ENDE DES HANDBUCHS</b>	<b>49</b>

# 1. Management Summary

Das vorliegende Template stellt einen ersten Rahmenentwurf dar, der an die Zielvorgabe, wie sie durch den Leiter Krisenstab definiert wird, angepasst werden muss.

Nach Benennung der Funktionsträger für das Krisenmanagement werden zusammen mit diesen in Workshops rollenspezifische Arbeitsmaterialien auf der Grundlage der nachfolgenden Checklisten erarbeitet.

Mit dem für die allgemeine Sicherheit des Unternehmens verantwortlichen Leiter (zumeist aus dem Bereich Facility Management / Services) werden zu den in Kapitel 3. Ablauforganisation Krisenmanagement gelisteten Szenarien Checklisten erstellt und mit den Funktionsträgern im Krisenstab abgestimmt.



**Beispiel Organigramm Krisenmanagement**

## **1.1 Kompetenzregelung Leiter Krisenstab**

---

### **Notfallorganisation**

- Für die von der Krise betroffenen Geschäftsbereiche überlagert die Notfallorganisation die Linienorganisation.
- Zur Herbeiführung größtmöglicher Effizienz ist der Leiter Krisenstab mit der alleinigen internen Entscheidungskompetenz ausgestattet. Er stimmt mit dem Vorstand und ggf. dem Verwaltungsrat die generelle Handhabung der Krise / des Notfalls ab. Operative Entscheidungen trifft er aus eigener Kompetenz.
- Der Koordinator Krisenstab, ebenfalls aus der Funktionsgruppe Leiter Krisenstab, ist Vertreter des Leiters Krisenstab und übernimmt die Entscheidungsbefugnis in dessen Abwesenheit.
- Die Mitglieder des Krisenstabs beraten den Leiter Krisenstab und koordinieren die Umsetzung der Entscheidungen in ihrem Verantwortungsbereich.
- Nach Beendigung der Krise gibt der Leiter Krisenstab die Verantwortung in die Linienorganisation zurück. Er wird im Rahmen eines De-briefing durch den Vorstand entlastet.

---

### **Linienorganisation**

- Der Vorstand repräsentiert das Unternehmen auch in Zeiten der Krise und steuert durch den CEO die Linienorganisation der vom Notfall nicht betroffenen Geschäftsbereiche.
- Für die von der Krise / dem Notfall nicht betroffenen Geschäftsbereiche bleibt die Linienorganisation unter der jeweiligen Geschäftsbereichsleitung gewahrt.
- Auf Anordnung des Leiters Krisenstab entsenden auch von der Krise nicht betroffene Geschäftsbereiche einen Koordinator in den Krisenstab.

---

### **Außenvertretung**

- Der CEO ist der Repräsentant des Unternehmens gegenüber der Öffentlichkeit. Stellungnahmen gegenüber den Medien werden vom Leiter Krisenstab mit dem CEO abgestimmt und vom Koordinator Kommunikation im Krisenstab vorbereitet.
  - In der Außenvertretung kommt der Kommunikationsabteilung eine entscheidende Rolle zu. Die Grundsätze zu Information und Kommunikation sind im Handbuch Krisenkommunikation festgelegt.
-



**Pflichtenheft  
Leiter Krisenstab  
(chronologisch)**

- Zentrale Koordination der bereichsübergreifenden Steuerungsmaßnahmen
  - Verantwortlicher Ansprechpartner für alle Blaulichtdienste
  - Zentrale Schnittstelle der Notfallorganisation gegenüber der Liniorganisation unter Leitung des CEO
  - Anpassung der Krisenstabsorganisation an die jeweilige Konstellation
  - Beauftragung aller Sicherheitsmaßnahmen
  - Veranlassung der Betreuung betroffener Mitarbeiter / Angehöriger / Dritter
  - Sicherstellung der Maßnahmen zur Information der Medien
  - Kontinuierliches Anpassen der Lagebeurteilung
  - Vervollständigung aller Informationen zum Wiederanlauf
  - Einleitung einer detaillierten Schadensfeststellung
  - Veranlassung der Maßnahmen gegenüber den Versicherungen
  - Koordination notwendiger Beschaffungs- / Wiederherstellungsmaßnahmen
  - Kontrolle der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen
  - Anpassung der Maßnahmen an die gegebene Lage
  - Sicherstellung der Dokumentation aller Abläufe und Maßnahmen
  - Abschlussbericht an GL über Ergebnisse, allgemeine Lage, Auswirkungen, Kosten, finanzielle Einbußen und Langzeiteffekte.
-

## **2. Aufbauorganisation Krisenmanagement**

### **2.1 Leiter Krisenstab**

---

**Funktion**

- beruft den Krisenstab ein
  - entscheidet über Aufgebot und Zusammensetzung des Krisenstabs
  - leitet die Sitzungen des Krisenstabs
  - ist oberste Entscheidungsinstanz im Krisenmanagement
  - legt die Vorgehensweise zur Krisenbewältigung fest
  - informiert den Vorstand / CEO über die Lage und die eingeleiteten Maßnahmen
  - formuliert mit dem Pressesprecher die Kommunikationsstrategie
  - löst nach Wiederherstellung des Normalbetriebs den Krisenstab auf
- 

**Teamliste**

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil.</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil.</b>

## **Checkliste Maßnahmen zur Einberufung des Krisenstabs**

---

### **Einleitung**

Folgende Punkte sind zur Einberufung des Krisenstabs zu prüfen

---

**Informationsabfrage** Abfragen aller Informationen von der eskalierenden / betroffenen Stelle

- Elementarschaden (Feuer / Wasser)
  - Gebäudetechnische Störung
  - IT Betriebsstörung
  - Überfall / Einbruch
  - Bombendrohung
  - Geiselnahme
  - Weitere Ereignisse
- 

### **Bewertung**

- Erste Bewertung der Lage vornehmen. (Checkliste Lagebeurteilung)
  - Entscheiden, ob es sich um ein Notfall oder Störung handelt
- 

### **Maßnahmen- einleitung**

- A: Zurückweisung an Linie (Störung)
  - B: Auslösung Alarmierung (Notfall)
- 

### **Alarmierung**

- Bestimmung der Krisenstabszentrale
  - Krisenraum I (Lokation A)
  - Krisenraum II (Lokation B)
  - Virtuelle Krisensitzung per Telefonkonferenz
  - Zeitpunkt zu dem der Krisenstab zusammentritt:  
in 15 Min. / 30 Min. / 60 Min / 90 Min.
-

**Szenarium**

Wählen Sie das vorliegende Notfallszenarium aus

- Ausfall / Sperrung Hauptgebäude (Erweiterter Krisenstab & Notfallteams)
  - Ausfall / Sperrung Nebengebäude (Erweiterter Krisenstab & Notfallteams)
  - Ausfall / Sperrung Rechenzentrum (Erweiterter Krisenstab & Notfallteams)
  - Ausfall / Sperrung Gebäude xyz (Erweiterter Krisenstab & Notfallteams)
  - IT / TK Netzausfall (Erweiterter Krisenstab und Notfallteams)
  - Schnittstellenausfall (Erweiterter Krisenstab und Notfallteams)
  - Pandemie (Erweiterter Krisenstab)
  - Sonstige Krisenszenarien (Kernkrisenstab)
- 

**Einsatzleitung**

- Stellen Sie über die Sicherheitszentrale Kontakt zum Einsatzleiter her
  - Teilen Sie der Sicherheitszentrale mit, unter welcher Rufnummer Sie ab sofort für den Einsatzleiter zu erreichen sind
  - Bestimmen Sie mit dem Einsatzleiter ein ständiges Kommunikationsmittel
- 

**Besetzung prüfen**

- Prüfen Sie anhand das Alarmierungsprotokolls, ob alle benötigten Funktionen besetzt sind
  - Falls das Alarmierungsprotokoll noch nicht vorliegt, anfordern
- 

**Briefing vorbereiten**

- Fragen Sie die aktuelle Lageentwicklung ab
    - von den BCCs der betroffenen Geschäftsbereiche
    - vom Einsatzleiter am Schadensort
  - Bereiten Sie die wichtigsten Daten für das Krisenstabsbriefing vor
  - Veranlassen Sie die Protokollierung und Visualisierung
- 

**Kontakt zur Leitung**

- Stellen Sie den Kontakt zum Vorstand bzw. zum CEO sicher
  - Wählen Sie eine Telefonnummer aus, über die Sie exklusiv für den CEO zu erreichen sind
-

---

## **Checkliste Leiter Krisenstab: Sofortmaßnahmen BCM**

---

### **Einleitung**

Folgende Maßnahmen sind vom Leiter Krisenstab in Betracht zu ziehen

---

### **Informationsabfrage**

- Informationsabfrage Einsatzleitung:
    - Alarmwesenaufgaben abgeschlossen?
    - Status von betroffenen Personen am Schadensort
      - Verletzte
      - Tote
      - Vermisste
- 

### **Berichtswesen**

- GL / VR informieren
  - Art der Störung / des Vorfalls
  - Betroffene Bereiche / Auswirkungen auf das Unternehmen
  - Erste Einschätzung, wann Normalbetrieb wieder möglich
- 

### **Aktive Information**

- Aktuelle Lage an die Krisenstabsmitglieder weitergeben
  - Aufgaben zuweisen
    - Betroffene Bereiche definieren
    - Kontakt zu Geschäftsbereichen herstellen
    - Aufsichtsbehörden informieren
    - Wichtige Kunden informieren
    - Partnerunternehmen informieren
    - Mitarbeiter informieren
- 

### **Krisenstab**

- Krisenstabsorganisation an Konstellation anpassen
  - Alarmierung beenden, wenn die notwendige Personalstärke erreicht ist
  - Nicht benötigtes Personal auffordern lassen, in Rufbereitschaft zu bleiben
-

---

<b>Lagebesprechungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Turnus und Regeln für die Lagesprechungen des Krisenstabs festlegen</li><li><input type="checkbox"/> Besprechungsraum und Turnus der Teamsitzung bestimmen</li><li><input type="checkbox"/> Zu den Spielregeln siehe Checkliste Rapporte</li></ul>
<b>Objektsicherung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Sicherheitsmaßnahmen am betroffenen Objekt treffen</li></ul>
<b>Betreuung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Vom Schaden betroffene Mitarbeiter betreuen lassen</li><li><input type="checkbox"/> Kontakt zu Verletzten / Krankenhäusern halten</li><li><input type="checkbox"/> Angehörige / nahe Verwandte betreuen lassen</li></ul>
<b>Medien / Presse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Maßnahmen zur Information der Medien sicherstellen</li><li><input type="checkbox"/> Briefings und Pressekonferenzen vorbereiten lassen</li><li><input type="checkbox"/> Berichterstattung beobachten und dokumentieren lassen</li></ul>
<b>Lagebeurteilung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Kontinuierliches Anpassen der Lagebeurteilung sicherstellen</li><li><input type="checkbox"/> Vervollständigen der nötigen Informationen zum Wiederanlauf</li><li><input type="checkbox"/> Detaillierte Schadensfeststellung einleiten</li><li><input type="checkbox"/> Informationsfluss, Protokollierung und Visualisierung im Vier-Augen-Prinzip</li></ul>
<b>Versicherungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Maßnahmen gegenüber den Versicherungen einleiten lassen.</li></ul>
<b>Maßnahmenkontrolle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Kontinuierlich Durchführung aller Maßnahmen beobachten lassen</li><li><input type="checkbox"/> Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen kontrollieren lassen</li><li><input type="checkbox"/> Anpassen der Maßnahmen an die gegebene Lage.</li></ul>
<b>Übergabe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos</li></ul>
<b>Ende Notfall</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Abschlussmeeting Krisenstabsorganisation</li><li><input type="checkbox"/> Auflösung des Krisenstabs</li><li><input type="checkbox"/> Vorläufige Information an den Vorstand über die Auflösung des Krisenstabs</li><li><input type="checkbox"/> Vorbereitung Abschlussbericht zur allgemeine Lage, Ergebnisse, Auswirkungen, Lernerfolge, Kosten, finanzielle Einbußen und Langzeiteffekte.</li></ul>

## 2.2 Kernkrisenstab

Summary

---

---

### 2.2.1 Koordinator Krisenstab

Funktion

- stellt die Funktionsfähigkeit des Krisenstabs sicher
  - koordiniert die operativen Maßnahmen des Krisenmanagements
  - informiert den Leiter Krisenstab kontinuierlich über die Lage
  - führt eine aktive Informationsbeschaffung, -auswertung und -verbreitung durch
  - berät den Leiter Krisenstab in allen Fragen
  - vertritt den Leiter Krisenstab in dessen Abwesenheit
- 

Teamliste

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil</b>

---

## Checkliste Koordinator Krisenstab

---

### Einleitung

Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator Krisenstab in Betracht zu ziehen

---

### Koordination

- Koordination aller operativen Aktivitäten und Maßnahmen in der Krisenstabszentrale
  - Situationsabhängige Anpassung der Krisenstabsorganisation
  - Nicht benötigtes Personal des Krisenstabs auffordern, in Rufbereitschaft zu bleiben.
- 

### Maßnahmenplanung

- Abstimmung der nächsten und wichtigsten Maßnahmen mit dem Leiter Krisenstab
- 

### Informationsabfrage

- Informationsabfrage Einsatzleitung:
  - Alarmwesenaufgaben abgeschlossen?
  - Status von betroffenen Personen am Schadensort
    - Verletzte
    - Tote
    - Vermisste
- 

### Lagebericht

- Ersten Lagebericht erstellen und mit Leiter Krisenstab abstimmen
  - Lage anpassen – welche Bereiche sind wie betroffen?
- 

### Vorstandsbericht

- Vorlage erstellen: Bericht des Leiters Krisenstab an den Vorstand:
    - Art der Störung / des Vorfalls
    - Betroffene Bereiche / Auswirkungen auf das Unternehmen
    - Einflüsse, Kosten bezogen auf Gesamtorganisation
    - Einschätzung treffen über mögliche Wiederaufnahme der Geschäftsfunktionen (Zeitplan) bzw.
    - Fortgang der Wiederanlaufmaßnahmen
    - Erste Einschätzung, wann Normalbetrieb wieder möglich ist
- 

### Briefings

- Personal in der Krisenstabszentrale kontinuierlich über die Lageentwicklung informieren
-



**Tracking**

- Alle Maßnahmen beobachten und an die Lage anpassen.
  - Review der geplanten weiteren Maßnahmen und Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab
- 

**Übergabe  
Information**

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
- 

**Abschlussmeeting**

- Vorbereitung des Abschlussmeetings Krisenstabsorganisation koordinieren.

## 2.2.2 Koordinator Facility Management

### Funktion

- ❑ berät und unterstützt den Leiter Krisenstab in allen Sicherheitsfragen
- ❑ koordiniert die Kontakte zu den Blaulichtinstitutionen:
  - Feuerwehr
  - Polizei
  - Rettungskräfte
- ❑ leitet und koordiniert die Aktivitäten des Löschtrupps am Schadensort
- ❑ organisiert die Gebäuderäumung
- ❑ organisiert die die Außenhautbewachung
- ❑ koordiniert die Zusammenarbeit mit privaten Ordnungs- und Sicherheitskräften
- ❑ ist für die Zugangskontrolle in der Krisenstabszentrale verantwortlich
- ❑ unterstützt den Koordinator Krisenstab bei der Lagebeurteilung mit Informationen aus dem Bereich des Facility Managements
- ❑ koordiniert Maßnahmen, die das Facility Management betreffen
- ❑ erstellt in Absprache mit dem Leiter Krisenstab Schadensmeldungen für externe Stellen (Versicherungen usw.) gemäß der Lage
- ❑ stellt den Transport- und Kurierdienst für das Krisenmanagement sicher
- ❑ koordiniert den Postein- und -ausgang sowie die Telefonvermittlung in der Krisenstabszentrale
- ❑ koordiniert eventuell erforderliche Personenschutzmaßnahmen für Krisenstabsmitglieder
- ❑ führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

- **Teamliste**

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil</b>

---

## **Checkliste Koordinator Facility Management:**

---

### **Einleitung**

Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator Krisenstab in Betracht zu ziehen

---

### **Koordination Schadensort**

- Unterstützung des Leiters Krisenstab bei der Informationsabfrage vom Einsatzleiter am Schadensort
  - Review der durch den Einsatzleiter getroffenen Maßnahmen
  - Sofortmaßnahmen situationsbedingt einleiten und koordinieren
  - Kontakt zu externen Hilfsdiensten herstellen
  - Zugangssicherung an den betroffenen Gebäuden veranlassen
  - In Abstimmung mit dem Einsatzleiter die Sicherheitsmaßnahmen an den betroffenen Objekten koordinieren
  - Anleitung des Einsatzleiters bei der Planung weiterer zu treffender Maßnahmen
  - In Abstimmung mit dem Einsatzleiter einschätzen, wann die betroffenen Gebäude/-teile wieder nutzbar sein werden
  - Kontinuierliche Lageeinschätzung mit dem Einsatzleiter vornehmen
  - Kontinuierliche Information des Krisenstabs über Lageveränderungen
- 

### **Schadens- feststellung**

- Detaillierte Sachschadensfeststellung
  - Maßnahmen zur Schadensregulierung durch die Versicherer einleiten
- 

### **Infrastruktur- Maßnahmen**

- Maßnahmen zur Wiederherstellung der Gebäude und Gebäudeinfrastruktur mit den entsprechenden Geschäftsbereichskoordinatoren abstimmen
- 

### **Wiederbezug**

- Wiederbezug der betroffenen Gebäude/-teile koordinieren
-

**Koordination der Betriebsdienste**

- Transport von Personen, Material und Werten sowie Fahrzeugstellung
- Postverteilung
- Telefonvermittlung
- Personenschutz
- Sicherheit: Empfangsdienst, Objekt- und Revierbewachung
- Materialbewirtschaftung
- Zugangskontrollen Krisenstabszentrale
- Objekt- und Revierbewachung
- Organisation Personenschutz nach Bedarf für Krisenstabsmitglieder
- Durchführung von Personentransporten
- Durchführung von Material- und Werttransporten
- Bestellung und Koordination der benötigten Fahrzeuge
- Organisation des Postein- und ausgangs
- Personelle / organisatorische Einrichtung der Telefonvermittlung
- Bewirtschaftung von Büromaterial
- Massenvervielfältigungen

**Übergabe Information**

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

### 2.2.3 Koordinator Kommunikation

**Funktion**

- berät und unterstützt den Leiter Krisenstab
- erarbeitet eine Medienstrategie
- stellt den Sofortkontakt zu den Medien her
- informiert nach Entscheidung durch den Leiter Krisenstab die Medien über die Situation, den Stand der Arbeiten und das weitere Vorgehen
- koordiniert den einheitlichen Auftritt nach außen wie nach innen zusammen mit den Koordinatoren der Geschäftsbereiche und dem Koordinator Personal
- nimmt seine Aufgaben situationsabhängig am Schadensort bzw. in der Krisenstabszentrale wahr
- sammelt alle Veröffentlichungen (Printmedien, Fernsehen, etc), die tatsächlich oder möglicherweise im Zusammenhang mit dem Notfall stehen
- führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

**Teamliste**

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil</b>

---

## Checkliste Koordinator Kommunikation

### Einleitung

---

Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator Kommunikation in Betracht zu ziehen

---

### Medien check up

- Klärung des Sachverhalts vor Medienkontaktaufnahme
  - Medienpräsenz von der Einsatzleitung abfragen bzw. am Schadensort feststellen
  - Namen der Journalisten / Medien festhalten
- 

### Am Schadensort

- Evidenz-Zentrale für die Kommunikation zwischen den Pressestellen der Rettungskräfte und den Medien
  - Mit der Einsatzleitung Polizei, Feuerwehr Kontakt aufnehmen
  - Aussagen evtl. abstimmen
- 

### Medienbetreuung

- Kontinuierliche Betreuung der Medien sicherstellen
    - Ansprechpartner Kommunikation vorstellen
    - Presseraum benennen
    - Treffpunkt
  - Sorge tragen für störungsfreie Arbeit des Krisenstabs in bezug auf Medienbesuche
- 

### Medienstrategie

- In Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab Medienstrategie entwickeln:
    - Sprachregelung vorbereiten / abstimmen
    - Fragen und Antworten vorbereiten / abstimmen
    - Zugang Bildjournalisten/TV abklären
    - Pressemitteilung vorbereiten / abstimmen
    - Pressegespräch / -konferenz vorbereiten
    - ggfs. Interviewpartner auswählen
-

---

<b>Infrastruktur prüfen</b>	Funktionalität der Informationskanäle sicherstellen: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Verteilerlisten</li><li><input type="checkbox"/> PC, E-Mail</li><li><input type="checkbox"/> Fax</li><li><input type="checkbox"/> Telefon / Telefonumleitung</li><li><input type="checkbox"/> Pager</li></ul>
<b>Medieninformation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Information der Medien über<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> aktuelle Situation</li><li><input type="checkbox"/> Stand der Arbeiten</li><li><input type="checkbox"/> das weitere Vorgehen</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> ggfs. Versand der Presseinformation</li><li><input type="checkbox"/> Beantwortung und Dokumentation eingehender Telefonanrufe</li><li><input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme zu Schlüssel-Journalisten (besondere Verteilerliste)</li></ul>
<b>Medienbeobachtung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Medienbeobachtung<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Fernsehen</li><li><input type="checkbox"/> Funk</li><li><input type="checkbox"/> Nachrichtenticker</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Dokumentation der Berichterstattung</li><li><input type="checkbox"/> Weiterleitung an Krisenstab</li></ul>
<b>Eigentümer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Information der Eigentümer in Abstimmung mit dem GB Leiter Kommunikation (besondere Verteilerlisten)</li></ul>
<b>Aufsichtsbehörden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Information der Aufsichtsbehörden in Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab und dem Fachexperten Legal &amp; Compliance</li></ul>
<b>Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Festlegung des Wording für bestimmte Personengruppen (Führungskräfte / Mitarbeiter)</li><li><input type="checkbox"/> Festlegung der Kommunikationswege mit Koordinator Personal</li></ul>
<b>Kunden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> In Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab und den Geschäftsbereichskoordinatoren Schlüsselkunden informieren</li></ul>
<b>Übergabe Information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)</li></ul>

---

## 2.2.4 Koordinator Personal

### Funktion

- berät und unterstützt den Leiter Krisenstab in Personalfragen
- kümmert sich um die Betreuung Betroffener und ihrer Angehörigen
- stimmt mit dem Krisenstabsleiter die Information der Mitarbeiter am Schadensort über die sie betreffenden Entscheidungen ab (Mitarbeiter nach Hause schicken, Hinweis auf erneute Aufnahme der Arbeit, etc.)
- informiert in Absprache mit dem Kommunikationsteam alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Situation, den Stand der Arbeiten und das weitere Vorgehen
- erstellt eventuell bei länger andauerndem Notbetrieb in Zusammenarbeit mit dem Koordinator BCM die Personalplanung für den Krisenstab (Schichtplan etc.)
- informiert den Betriebsrat
- Verantwortet die Personalversicherungsaktivitäten
- führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

### Teamliste

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil



---

## Checkliste Koordinator Personal

---

### Einleitung

- Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator Personal in Betracht zu ziehen

---

### Maßnahmen am Schadensort

- Status der betroffenen Personen (Verletzte, Tote, Vermisste) vom Einsatzleiter am Schadensort abfragen
- Die am Schadensort betroffenen Mitarbeiter nach Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab und dem Pressesprecher informieren über:
  - Lageinformation
  - Getroffene personelle und organisatorische Maßnahmen
  - Verhaltensmaßregeln und Anweisungen
- Beratung des Einsatzleiters bei der Planung weiterer zu treffender personeller Maßnahmen am Schadensort

---

### Betreuung

- Betreuung betroffener Mitarbeiter / Angehöriger veranlassen

---

### Ersthelfer

- Bereitstellung der Ersthelferdatei

---

### Kontaktdaten

- Bereitstellung personalrelevanter Daten (Wohnort; Familie; Privattelefon, etc.)

---

### Berufsgenossenschaft

- Abstimmung mit der Berufsgenossenschaft

---

### Betriebsrat

- In Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab den Personalrat / Betriebsrat einbeziehen. Information der Arbeitnehmervertretungen sicherstellen

---

### Personalplan

- Schicht- und Personalplanung für die Krisenstabsmitglieder erstellen
- ggf. personelle Ergänzung / Austausch des Krisenstabes in Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab veranlassen

---

### Mitarbeiterinformation

- In Abstimmung mit dem Leiter Krisenstab und dem Pressesprecher Information und Anweisung der Mitarbeiter an den anderen Betriebsstellen / Standorten veranlassen
  - In Abstimmung mit dem Pressesprecher Information an Familienangehörige veranlassen.
  - Unterstützung der Geschäftsbereiche bei der regelmäßigen Information und Anweisung für die betroffenen Mitarbeiter.
  - Information an Führungskräfte über die getroffenen Personalmaßnahmen.
-

**Übergabe Informa-  
tion**

- 
- ❑ Kontinuierliches Einholen der Informationsstände zu den betroffenen / insbesondere verletzten Mitarbeitern.
- 
- ❑ Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

## 2.3 Erweiterter Krisenstab

### Einleitung

---

Die Funktionsträger im Erweiterten Krisenstab werden bei BCM Szenarien oder auf Veranlassung des Leiters Krisenstabs in den Krisenstab einbezogen.

---

### 2.3.1 Koordinator BCM

#### Funktion

- ist für die administrative Unterstützung des Koordinators Krisenstab zuständig
  - unterstützt und berät den Koordinator Krisenstab und die übrigen Krisenstabsmitglieder zu speziellen Fragen der Notfallplanung
  - bereitet die Notfalldokumentationen und Wiederanlaufpläne vor
  - hält Kontakt zu den dezentralen BCC der Geschäftsbereiche
- 

#### Teamliste

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil

## **Checkliste Koordinator BCM:**

---

### **Einleitung**

Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator BCM in Betracht zu ziehen

---

### **Lagebeurteilung**

BIA-Auswertung vorbereiten:

- Welche Gebäude/ -teile sind in welchem Ausmaß betroffen?
  - Welche IT/Hardwarekomponenten sind betroffen/gestört?
- 

### **Tool Auswertung**

Auswertung durchführen:

- Welche Geschäftsbereiche/Einheiten sind betroffen?
  - Welche der betroffenen Geschäftsbereiche haben eine Notfallplanung?
  - Welche haben keine Notfallplanung?
  - Wiederanlaufprofile der betroffenen Geschäftsbereiche ermitteln.
  - Notfallpläne der betroffenen Bereiche für den Krisenstab aufbereiten
- 

### **Notfallplanung**

- Zusammenstellung aller szenariorelevanter Dokumentationen.
- 

### **Adminrechte**

- Erteilung von lokalen Adminrechten mit dem Koordinator IT prüfen und ggf. veranlassen
- 

### **Dezentrale BCC**

- Mit den BCC der betroffenen Bereiche Kontakt herstellen
  - Feststellen, wer über den Notfall bzw. die Maßnahmen informiert ist
  - Kontinuierliche Kommunikation mit den BCC sicherstellen
-

---

<b>Krisenstabszentrale</b>	Aufbau, Organisation und Betreiben der Krisenstabszentrale koordinieren: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Raumplanung: szenarienbedingt können verschiedene Notfallarbeitsplätze als Krisenstabsplätze zur Verfügung stehen.</li><li><input type="checkbox"/> Technische Infrastruktur bereitstellen lassen</li><li><input type="checkbox"/> Schaltung Hotline, Bandansagen beauftragen</li><li><input type="checkbox"/> Notfallkisten heranschaffen lassen</li><li><input type="checkbox"/> Walkie-Talkie</li><li><input type="checkbox"/> Fernsehen / Video</li><li><input type="checkbox"/> Beschaffungsmaßnahmen</li><li><input type="checkbox"/> Mail-Datenbank</li></ul>
<b>Krisenmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Beratung und Unterstützung des Krisenstabs bei der Umsetzung des Krisenmanagements.</li></ul>
<b>Übergabe Information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)</li></ul>

---

### 2.3.2 Koordinator IT

#### **Funktion**

- unterstützt den Koordinator Krisenstab bei der Lagebeurteilung mit Informationen aus dem Bereich IT
- berät den Koordinator und den Leiter Krisenstab
- koordiniert Maßnahmen, die die IT betreffen
- führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

#### **Teamliste**

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil</b>

## **Checkliste Koordinator IT:**

---

### **Einleitung**

- Folgende Maßnahmen sind vom Koordinator IT in Betracht zu ziehen

---

### **Informationsabfrage**

- Unterstützung des Leiters Krisenstab bei der Informationsabfrage vom Schadensort
- Erste IT-Schadensermittlung
- Review der durch den Einsatzleiter am Schadensort getroffenen Maßnahmen
- Anleitung bei der Planung weiterer zu treffender Maßnahmen
- Einschätzung, wann die betroffene IT-Infrastruktur wieder nutzbar sein wird
- Kontinuierliche Lageeinschätzung auf Grund der Informationen vom Schadensort vornehmen
- Kontinuierliche Information des Krisenstabs über IT - Lageveränderungen

---

### **Schadensermittlung**

- Ermittlung der durch Hardware-Schäden betroffenen IT-Applikationen
- Unterstützung einer detaillierten Gesamtschadensermittlung

---

### **Aktivierung IT - Wiederanlauf**

- Alarmierung der für den Wiederanlauf benötigten IT-Verantwortlichen.
- Information an User Helpdesk / hotline
- Erteilung von lokalen Adminrechten prüfen und ggf. veranlassen
- Maßnahmen zur Wiederherstellung der IT-Infrastruktur mit den entsprechenden Notfallteamleitern und Application Ownern abstimmen
- Wiederanlauf (Notbetrieb) der betroffenen IT-Infrastruktur koordinieren

---

### **Übergabe Information**

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

### 2.3.3 Koordinator Geschäftsbereich

**Funktion**

- ❑ berät und unterstützt den Leiter Krisenstab und den Koordinator in der Krisenstabszentrale
- ❑ bildet die Schnittstelle von zentralem Krisenmanagement und dezentraler Notfallplanung in den Geschäftsbereichen
- ❑ informiert den Krisenstab über die Anforderungen aus seinem Geschäftsbereich
- ❑ koordiniert und kommuniziert die Anforderungen und Entscheidungen des Krisenstabes in seinem Geschäftsbereich
- ❑ unterstützt den Leiter Krisenstab bei der Koordination der Wiederanlaufmaßnahmen in seinem Geschäftsbereich
- ❑ führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

**Teamliste  
Geschäftsbereich A**

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil

**Teamliste  
Geschäftsbereich B**

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil

**Teamliste  
Geschäftsbereich C**

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil



---

## **Checkliste Koordinator Geschäftsbereich:**

---

### **Einleitung**

Folgende Maßnahmen sind vom Geschäftsbereichskoordinator in Betracht zu ziehen

---

### **BIA**

- Betroffene Geschäftsprozesse (Aktivitäten) ermitteln
- Welche sind missionskritisch und erfordern sofortige Maßnahmen?

---

### **Schnittstelle Krisenstab / Geschäftsbereich**

- Information des Krisenstabs über Besonderheiten des Geschäftsbereiches
- Koordination der Anforderungen und Entscheidungen des Krisenstabs im Geschäftsbereich
- Koordination der Wiederanlaufmaßnahmen in Abstimmung mit dem Notfallkoordinator des GB, dem BCC und den Leitern der Notfallteams

---

### **Personalfragen**

- Unterstützung des Krisenstabs bei der Ermittlung und Einleitung der zu ergreifenden Personalmaßnahmen

---

### **Kundeninfo**

- Kommunikation / Information der (Schlüssel) Kunden mit dem Pressesprecher im Krisenstab abstimmen

---

### **Koordination Wiederanlauf**

- Koordination der Wiederbesetzung der betroffenen Gebäude/-teile
- Koordination der Akquisition und Heranführung weiterer Ressourcen
  - Personal
  - IT Komponenten
  - Technisches Equipment
  - Ausweicharbeitsplätze

bis zur Wiederherstellung der vollen Geschäftsfähigkeit.

---

### **Review**

- Review der eingeleiteten Maßnahmen.

---

### **Dokumentation**

- Dokumentation der ein- / ausgehenden Informationen

---

### **Übergabe Information**

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

### 2.3.4 Fachexperte Legal & Compliance

#### **Funktion**

- unterstützt den Koordinator Krisenstab bei der rechtlichen Beurteilung
- fungiert als Auskunftsperson zu allen rechtlichen Fragen
- betreibt die Abklärung eventueller Straftatbestände
- erstattet im Auftrag des Krisenstabs Strafanzeige bei den zuständigen Behörden
- achtet auf die Einhaltung formaler Anforderungen und Reglemente
- führt eine Dokumentation seiner ein- und ausgehenden Informationen

#### **Teamliste**

<b>Name / Vorname</b>	<b>Dienst Telefon</b>	<b>Dienst Mobil</b>	<b>Privat Telefon</b>	<b>Privat Mobil</b>

---

## Checkliste Krisenstab Legal & Compliance

### Einleitung

---

Folgende Maßnahmen sind vom Fachexperten Legal & Compliance in Betracht zu ziehen

---

### Dokumentation

- Abstimmung des Dokumentationsverfahren mit dem Leiter Krisenstab
    - Vordrucke
    - Medium
    - Aufbewahrung -Ort/Dauer etc.
    - Zugriffsregelungen auf Dokumente
    - Entscheidungs-Dokumentation
  - Information aller Krisenstabsmitglieder und Geschäftsbereiche im Notbetrieb über die durchzuführenden Dokumentationsmaßnahmen
  - Protokollierung der Krisenstabssitzungen, und Review der getroffenen Entscheidungen, Abläufe und Maßnahmen
- 

### Behörden-information

- Welche (aufsichts) rechtlichen Anforderungen sind durch den eingetretenen Notfall berührt?
  - Welche (Aufsichts) Behörden sind zu informieren?
  - Unterstützung bei der Formulierung von Stellungnahmen
- 

### Rechtsberatung

- Beratung des Krisenstabs in allen rechtlich relevanten Fragen
- 

### Funktionstrennung

- Festlegung der unbedingt notwendigen Funktionstrennungen
- 

### Interne Schutzbestimmungen

- Datenschutzrelevante Sachverhalte dokumentieren
  - Mitbestimmungsrelevante Sachverhalte dokumentieren
- 

### Übergabe Information

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

### 2.3.5 Fachexperte Interne Revision

#### Funktion

- berät den Leiter Krisenstab in aufsichtsrechtlichen Fragen und bei der Umsetzung von Maßnahmen
- prüft die Prozesse und getroffenen Maßnahmen bis zur Wiederaufnahme des Normalbetriebs
- stellt die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen sicher
- führt im Bedarfsfall Deliktrevisionen durch

#### Teamliste

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil

---

## Checkliste Krisenstab Interne Revision

### Einleitung

Folgende Maßnahmen sind vom Fachexperten Interne Revision in Betracht zu ziehen

### Dokumentation

- Abstimmung des Dokumentationsverfahrens mit dem Leiter Krisenstab
  - Vordrucke
  - Medium
  - Aufbewahrung -Ort/Dauer etc.
  - Zugriffsregelungen auf Dokumente
  - Entscheidungsdokumentation
- Information aller Krisenstabsmitglieder und Geschäftsbereiche im Notbetrieb über die durchzuführenden Dokumentationsmaßnahmen
- Protokollierung der Krisenstabssitzungen, Review der getroffenen Entscheidungen, Abläufe und Maßnahmen

### Behördeninformation

- Welche (aufsichts) rechtlichen Bestimmungen sind durch den eingetretenen Notfall berührt?
- Welche (Aufsichts) Behörden sind zu informieren?
- Unterstützung bei der Formulierung von Stellungnahmen

### Rechtsberatung

- Beratung des Krisenstabs in allen rechtlich relevanten Fragen

### Funktionstrennung

- Festlegung der unbedingt notwendigen Funktionstrennungen

### Interne Schutzbestimmungen

- Datenschutz relevante Sachverhalte dokumentieren
- Betriebsrat relevante Sachverhalte dokumentieren

### Übergabe Information

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
-

## 2.4 Krisenstab Support

### Einleitung

Der Support Krisenstab unterstützt auf Anforderung des Leiters Krisenstab die operativen Tätigkeiten des Krisenstabs.

---

### 2.4.1 Assistent Leiter Krisenstab

#### Funktion

- administrative Unterstützung des Leiters Krisenstab
  - führt das Protokoll der Lagebesprechungen, der Entscheide und Aufträge des Krisenstabs
  - führt das Logbuch über alle Ereignisse und eingehende und ausgehende Informationen
  - führt die Anwesenheitsliste der Krisenstabsmitglieder
  - koordiniert das organisatorische und logistische Betreiben der Krisenstabszentrale
- 

#### Teamliste

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil

## 2.4.2 Support

---

### Funktion

- Technische und logistische Unterstützung des Betriebsablaufs der Krisenstabszentrale / des Krisenraumes
- 

### Teamliste

Name / Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobil	Privat Telefon	Privat Mobil
----------------	----------------	--------------	----------------	--------------

## Checkliste Support Krisenstab

---

### Einleitung

Folgende Maßnahmen sind vom Support Krisenstab in Betracht zu ziehen

---

### Logbuch

- Führung eines zentralen Krisen-Logbuchs
  - Abstimmung mit dem Koordinator Krisenstab aller in das Logbuch aufzunehmenden Einträge:
    - Eingehende Informationen
    - Getroffene Beschlüsse / Entscheidungen
    - Ausgehende Anweisungen / Meldungen
- 

### Telefonie

- Entgegennahme und Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
  - Vorbereitung der internen Krisenstabsrufnummern
  - Abstimmung der externen Kommunikationsregeln
  - Vorbereitung Telefonieprotokoll und Meldezettel
- 

### Visualisierung

- Vorbereitung der Visualisierungsmedien
  - Abstimmung der Inputs mit dem Koordinator Krisenstab
-

**Bewirtschaftung**

In Abstimmung mit dem Koordinator BCM Lage und Anforderungen ermitteln:

- Einrichtung / Anweisung der Telefonvermittlung
  - Zugangskontrollen Krisenstabszentrale
  - Sicherheit: Empfangsdienst, Objekt- und Revierbewachung
  - Personenschutz nach Bedarf für Krisenstabsmitglieder
  - Transporte: Personen, Material- und Werttransporte
  - Post- / Kurierdienste
  - Materialbewirtschaftung
- 

**Technischer Support**

Verfügbarkeit der eventuell vorgehaltener EDV Mittel und technischer Infrastruktur überprüfen

- Mail Verfügbarkeit
  - Hostverfügbarkeit
  - Intranet / Internet
- 

**Übergabe**

- Informationsweitergabe und protokollierter Abgleich der To Dos bei jeder Übergabe (Schichtwechsel)
- 

**Information**

---



### **3. Ablauforganisation Krisenmanagement**

#### **3.1 BCM Krisen: mit direkter Auswirkung auf Geschäftsprozesse**

##### **3.1.1 Szenario 1 Gebäudeausfall**

**Summary**

**Checkliste**

---

Klassifizierung Störung / Notfall

---

Gebäuderäumung

---

Gebäudetotalausfall

---

Gebäudeteilausfall

---

Gebäudebrand / Explosion

---

Gasschaden

---

Wasserschaden

---

Stromausfall

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

##### **3.1.2 Szenario 2 IT-Ausfall**

**Summary**

**Checkliste**

---

RZ Ausfall

---

Serverausfall

---

Netzausfall IT

---

Netzausfall TK

---

Malware

---

IT-Attacken

---

Incident-Management

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

### **3.1.3 Szenario 3 Personalausfall**

**Summary**

**Checkliste**

---

Medizinische Notfälle

---

Ausfall Schlüsselpersonal

---

Streik

---

Pandemie

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.1.4 Szenario 4 Ausfall Dienstleister**

**Summary**

**Checkliste**

---

Ausfall Zulieferung

---

Ausfall Weiterverarbeitung

---

Ausfall Serviceunternehmen

---

Ausfall TK Provider

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.2 Nicht BCM Krisen: ohne direkten Bezug zu Geschäftsprozessen**

#### **3.2.1 Szenario 5 Bedrohung von Menschen**

**Summary**

**Checkliste**

Entführung / Geiselnahme

Amoklauf

**Kontaktliste**

Szenariorelevante Ansprechpartner

#### **3.2.2 Szenario 6 Bedrohung von Vermögenswerten**

**Summary**

**Checkliste**

Einbruch / Diebstahl

Raubüberfall

**Kontaktliste**

Szenariorelevante Ansprechpartner

#### **3.2.3 Szenario 7 Bedrohung mit terroristischem Hintergrund**

**Summary**

**Checkliste**

Attentat

Fund sprengstoffverdächtiger Gegenstände

Verdacht auf chemische / biologische Substanzen

**Kontaktliste**

Szenariorelevante Ansprechpartner

#### **3.2.4 Szenario 8 Bedrohung mit kriminellem Hintergrund**

**Summary**

**Checkliste**

Erpressung

Bombendrohung

Brief- / Paketbombe

**Kontaktliste**

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.2.5 Szenario 9 Bedrohung mit gesellschaftlichem Hintergrund**

**Summary**

---

**Checkliste**

---

Demonstration / öffentliche Unruhe

---

Streik / Blockade

---

Sabotage / Vandalismus

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.2.6 Szenario 10 Bedrohung von vitalem Know-how**

**Summary**

---

**Checkliste**

---

IT-Angriff

---

Verdacht auf Industriespionage

---

Abwerbung Schlüsselpersonal

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.2.7 Szenario 11 Bedrohung des Rufs**

**Summary**

---

**Checkliste**

---

Image Kampagne

---

Mitarbeiter Fehlverhalten

---

Austritt von Organisationseinheiten

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

### **3.2.8 Szenario 12 Bedrohung des wirtschaftlichen Überlebens**

**Summary**

---

**Checkliste**

---

Versuch feindlicher Übernahme

---

Embargo-Maßnahmen

---

Marktrisiken / Kreditrisiken

**Kontaktliste**

---

Szenariorelevante Ansprechpartner

---

## **4. Schnittstellen**

### **4.1 Vorgelagerte Schnittstellen**

#### **4.1.1 IT-Incident Management**

**Summary**

**Eskalation**

**Kontaktliste**

---

---

---

---

#### **4.1.2 (Facility) Störungsmanagement**

**Summary**

**Eskalation**

**Kontaktliste**

---

---

---

---

## **4.2 Notfallorganisation der Geschäftsbereiche**

### **4.2.1 Geschäftsbereich A**

<b>Summary</b>	Aufbauorganigramm / Kurzbeschreibung
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Kontaktliste</b>	Notfallorganisation <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Business Continuity Coordinators</li><li><input type="checkbox"/> Notfallkoordinatoren</li><li><input type="checkbox"/> Notfallteams</li></ul>

---

### **4.2.2 Geschäftsbereich B**

<b>Summary</b>	Aufbauorganigramm / Kurzbeschreibung
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Kontaktliste</b>	Notfallorganisation <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Business Continuity Coordinators</li><li><input type="checkbox"/> Notfallkoordinatoren</li><li><input type="checkbox"/> Notfallteams</li></ul>

---

### **4.2.3 Geschäftsbereich IT**

<b>Summary</b>	Aufbauorganigramm / Kurzbeschreibung
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Kontaktliste</b>	Notfallorganisation <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> IT-Service Continuity Coordinators</li><li><input type="checkbox"/> Notfallkoordinatoren</li><li><input type="checkbox"/> Notfallteams</li></ul>

---

## **5. BIA-Auswertung Gebäudeausfallszenarien**

### **5.1 Hauptgebäude**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Wiederanlauf- anforderungen</b>	Je Prozess: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Materielle / immaterielle Schadensbewertung</li><li><input type="checkbox"/> Notfallarbeitsplätze in zeitlicher Staffelung</li><li><input type="checkbox"/> Sonstige Ressourcenanforderungen</li></ul>

### **5.2 Nebengebäude**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Wiederanlauf- anforderungen</b>	Je Prozess: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Materielle / immaterielle Schadensbewertung</li><li><input type="checkbox"/> Notfallarbeitsplätze in zeitlicher Staffelung</li><li><input type="checkbox"/> Sonstige Ressourcenanforderungen</li></ul>

### **5.3 Standort XYZ**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>Prozesse</b>	Liste der kritischen Geschäftsprozesse
<b>Wiederanlauf- anforderungen</b>	Je Prozess: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Materielle / immaterielle Schadensbewertung</li><li><input type="checkbox"/> Notfallarbeitsplätze in zeitlicher Staffelung</li><li><input type="checkbox"/> Sonstige Ressourcenanforderungen</li></ul>

## **6. BIA Auswertung IT-Ausfallszenarien**

### **6.1 Ausfallszenario RZ I**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>IT - Wiederanlaufplan</b>	
<b>Kontaktliste</b>	

### **6.2 Ausfallszenario RZ II**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>IT - Wiederanlaufplan</b>	
<b>Kontaktliste</b>	

### **6.3 Abhängigkeit IT-Anwendung – Geschäftsprozess**

<b>Summary</b>	Kritikalität und Handlungsbedarf
<b>Ausfall - Matrix</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Welche Prozesse sind vom Ausfall zentraler Anwendungen betroffen?</li><li><input type="checkbox"/> Welche Ausfälle lassen sich durch Workarounds wie lange überbrücken?</li><li><input type="checkbox"/> Für welche Ausfälle stehen keine Workarounds zur Verfügung?</li></ul>
<b>Kontaktliste</b>	



## **7. Ende des Handbuchs**