



mögliche Notfälle und Krisen vorzubereiten.







Als Lehrbeauftragter arbeitet er als Dozent für Business Continuity Management an verschiedenen Hochschulen in Deutschland, 2007 gründete er die BCM Academy GmbH in Hamburg, die sich zum führenden deutschen Institut für die Ausbildung in den Bereichen BCM, ITSCM und Krisenmanagement entwickelt hat.



PRAGMATISCH, PARTNERSCHAFTLICH, LÖSUNGSORIENTIERT

CONTROLLIT AG

Sind Sie wirklich gut beraten? Wir tun alles, damit Sie das erhalten, was selbstverständlich sein sollte: höchste Beratungsqualität.

Wo fängt gute Beratung an? Bei uns fängt sie bei der Auswahl unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Qualifikation, Teamfähigkeit und die Begeisterung für unsere Themen BCM, ITSCM und Krisenmanagement müssen einfach stimmen.

Wir sind davon überzeugt, dass nur dann höchste Beratungsqualität erreicht werden kann, wenn diese Grundvoraussetzungen erfüllt sind. Was wir unter Beratungsqualität verstehen:

- Praxiserprobte, flexible Vorgehensmodelle zur Implementierung von BCM, ITSCM und Krisenmanagement – das spart Ihnen wertvolle Zeit
- · Zertifizierung und laufende Fortbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- · Kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Methoden und Werkzeuge
- · Mit dem Erreichten niemals zufrieden sein
- Umsetzung des Feedbacks unserer Kunden in unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess







UNSER BCM VORGEHENSMODELL

## Schnelle und standardkonforme Implementierung durch unser BCM Vorgehensmodell.

**Business Continuity Management (BCM)** hat das Ziel, unternehmensgefährdende Risiken und deren Auswirkungen zu analysieren, zu minimieren und vor ihrem Eintritt effektive Gegenmaßnahmen zu implementieren - einen "Plan B" zu haben.

BCM erhöht die Widerstandsfähigkeit des Unternehmens, verbessert das Image und sichert den Fortbestand – und das auf eine möglichst effektive und effiziente Art und

Unser Vorgehensmodell Business Continuity Management basiert auf unseren langjährigen Projekterfahrungen, den Best-Practice-Modellen der Branche, namentlich GPG (BCI) und den aktuellen, internationalen Standards.

# Die Stufen des BCM Vorgehensmodells

#### Stufe 1 BCM INITIIERUNG

Mit der Initiierungsphase beginnt das BCM Projekt. Diese erste Phase ist ein essentieller Bestandteil bei der Durchführung des Projekts und entscheidet maßgeblich über die spätere Etablierung des Prozesses. In dieser Phase gilt es, die Ziele, den Umfang und die notwendigen Ressourcen klar zu definieren.

## Stufe 2 ANALYSE UND KONZEPT

In der Phase Analyse und Konzept werden die Ziele und Lösungsoptionen für die Planungs-phase festgelegt. Dies ist notwendig, um die knappen finanziellen und personellen Ressourcen für die richtigen Geschäftsprozesse, Organisationseinheiten und Infrastrukturkomponenten einzusetzen.

### Stufe 3 IMPLEMENTIERUNG

Die Implementierungsphase beinhaltet die organisatorische Struktur und Umsetzung der Maßnahmen zur Prävention und Notfallvorsorge Für den Notfall wird eine eigenständige Organisationsstruktur etabliert.

Ziel ist die eindeutige und schnelle Entscheidungsfindung in kritischen Situationen auf Basis weniger Hierarchiestufen.

### Stufe 4 PLANUNG

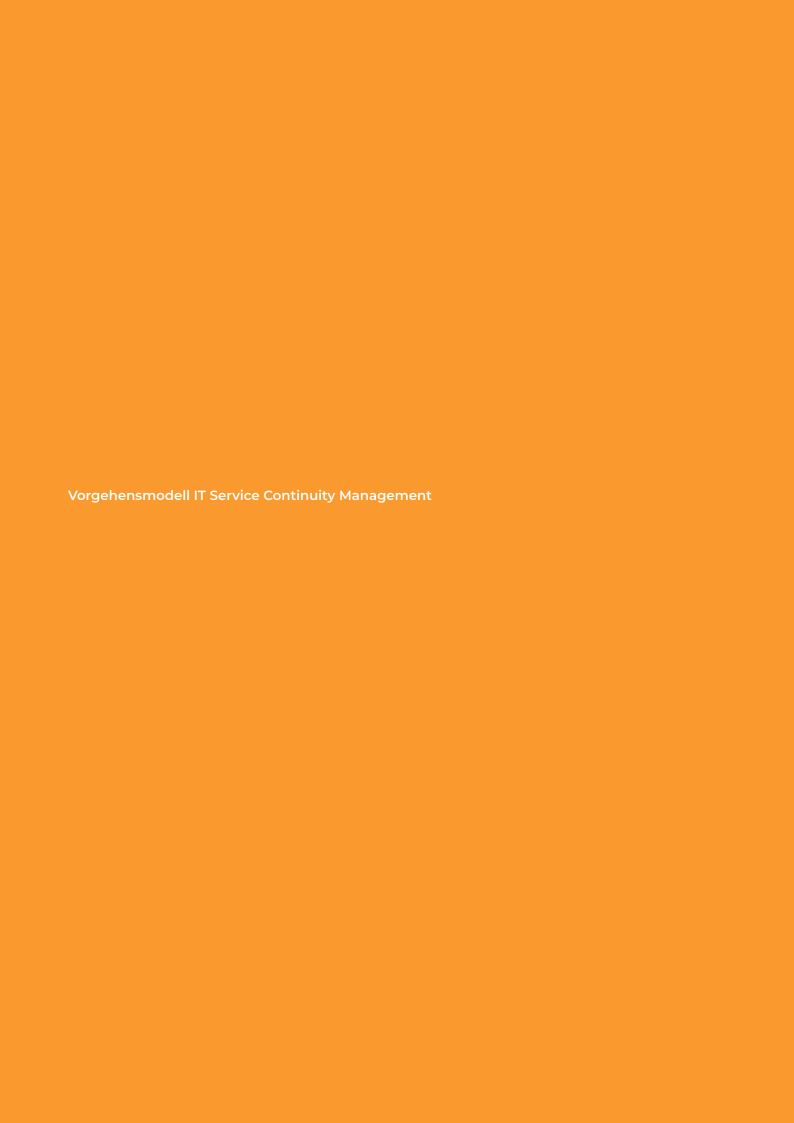
Die Entwicklung von Plänen für die Bewältigung von Notfällen ist eine der wichtigsten Aufgaben beim Aufbau eines Business Continuity Manage-

Stufe 5 VALIDIERUNG
Auf Basis von definierten Testklassen wird nun je Wiederanlaufplan festgelegt, wann dieser in welchem Umfang im Rahmen von Continuity Tests überprüft werden soll. Die Teststrategie definiert die Testtiefe (Testklasse), die Testkomponenten, die Teststruktur und einen verbindlichen Zeitplan für die Durchführung der Tests.

#### Stufe 6 INITIALTEST

Vor der Überführung des BCM-Projekts in das Unternehmen ist ein erster "Initialtest" durchzuführen. Den Umfang des Tests bestimmt die zuvor festgelegte Teststrategie







ITSCM VORGEHENSMODELL

#### CONTROLLIT AG

## Perfektes Zusammenspiel mit Ihrem BCM durch unser Vorgehensmodell IT Service Continuity Management (ITSCM).

Die Informations- und Kommunikationstechnologie bestimmt unser Leben an jedem Ort, zu jeder Zeit. Das ist im Prinzip auch kein Problem. Doch wenn es zu IT-Ausfällen kommt, dann kann es zum Problem werden.

BCM erhöht die Widerstandsfähigkeit des Unternehmens, verbessert das Image und sichert den Fortbestand – und das auf eine möglichst effektive und effiziente Art und Weise.

Klassische Beispiele für IT-Ausfälle, wie sie jeden Tag stattfinden können, sind der Ausfall von Bankautomaten, Hackerangriffe, Verzögerungen beim Check-In am Flughafen oder der Ausfall von Mobilfunknetzen. IT-Ausfälle sind extrem kostenintensiv und beschädigen das Image des betroffenen Unternehmens.

Das Ziel des ITSCM-Prozesses ist es, Ihr Unternehmen zu befähigen, nach einem

Ausfall von IT-Services durch einen IT-Notfall einen vorher festgelegten und vereinbarten IT Service Level wieder zur Verfügung zu stellen und die definierten geschäftlichen Erfordernisse zu unterstützen.

Unser Vorgehensmodell IT Service Continuity Management basiert auf unseren langjährigen Projekterfahrungen, den Best-Practice-Modellen der Branche, namentlich ITIL und den aktuellen Standards.

#### Ihre Ansprechpartnerin:



Eileen Mally Tel.: +49 (0)40 - 890 664 85

"Auf Basis der Software [alive-IT] und Beratungsleistungen der Controllit AG konnte unser Unternehmen die IT-Notfallplanung umfassend konsolidieren und automatisieren."

> IT-DIENSTLEISTER FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN, SACHSEN

## Die Stufen des ITSCM Vorgehensmodells

Stufe 1 ITSCM INITIERUNG

Die Initiierung ist die erste Phase und damit die Basis für ein erfolgreiches IT Notfallplanungsprojekt. In Form einer ITSCM Policy beauftragt das Management die IT Abteilung mit der Umsetzung des ITSCM im

In einem ITSCM Handbuch werden die benötigten Prozessschritte dokumentiert. Zudem werden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des ITSCM Prozesses, seiner Überwachung und seiner kontinuierlichen Verbesserung festgelegt.

#### Stufe 2 ANALYSE UND KONZEPT

In der Phase Analyse und Konzept geht es darum, die Ziele und Lösungsoptionen für die Planungsphase

Mit Hilfe der Gap-Analyse werden die Soll-Anforderungen an die Verfügbarkeit der IT Services aus der Business Impact Analyse aufgenommen und mit den aktuell realisierten Verfügbarkeitslösungen abgeglichen.

### Stufe 3 IMPLEMENTIERUNG

In der Phase der Implementierung werden die abgestimmten Maßnahmen (IT Service Continuity Strategie) konsequent in die Praxis umgesetzt.

#### Stufe 4 PLANUNG

In der Planungsphase wird der ITSC-Plan erstellt. Dieser kann aus diversen Einzeldokumenten bestehen.

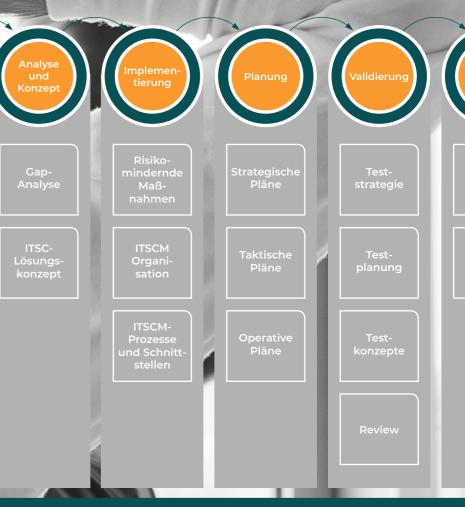
### Stufe 5 VALIDIERUNG

Die regelmäßige Durchführung aussagekräftiger IT-Continuity-Tests ist entscheidend für die Einschätzung der Qualität der IT-Notfallpläne. So kann beurteilt werden, ob die vorgehaltenen redundanten Ressourcen und die Wiederanlaufpläne eine reale Notfallbewältigung ermöglichen würden.

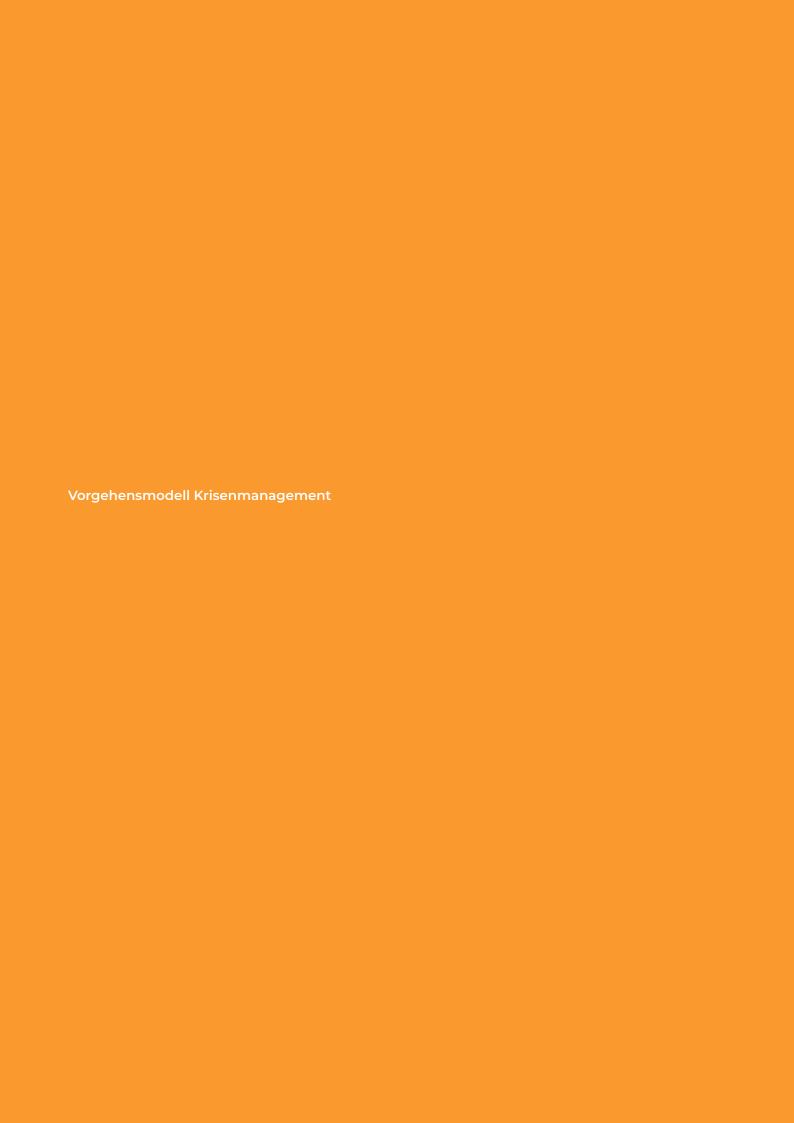
Eine Test- und Übungsstrategie spezifiziert die Festlegungen aus der ITSCM-Policy hinsichtlich der Häufigkeit und des Umfangs der durchzuführenden IT-Continuity-Tests und Übungen.

## Stufe 6 INITIALTEST

Vor der Überführung des ITSCM-Projekts in den Betrieb ist ein so genannter "Initialtest" durchzuführen. Den Umfang des Tests bestimmt die zuvor festgelegte



Awareness- und Schulungsprogramm





KRISENMANAGEMENT VORGEHENSMODELL

## Strukturen und Prozessabläufe durch das Vorgehensmodell für Krisenmanagement.

Mit diesem Vorgehensmodell wird das Krisenmanagement innerhalb Ihrer Unternehmung aufgebaut. Hierbei sind die Krisenreaktion und Krisenkommunikation die elementaren Module des richtigen Krisenmanagements.

In einem Krisenfall muss eine Organisation oder ein Unternehmen professionell, zügig und der Situation angemessen reagieren, um potenzielle negative Auswirkungen abwehren oder minimieren zu können. Um dies zu erreichen, müssen verschiedene Elemente der Krisenreaktion und Krisenkommunikation zusammenspielen.

Die richtige Steuerung innerhalb einer Notfallorganisation ist vielfältig und komplex. Unter Zeitdruck können Situationen – ohne die richtige Strategie – fehlinterpretiert werden und zu Handlungen führen, die Ihr Unternehmen gefährden oder dauerhaft schädigen.

Mit unserer jahrelangen Erfahrung und unseren Experten helfen wir Ihnen beim Aufbau eines Krisenmanagement Systems für Ihr Unternehmen. Mit unserer Planung, Einführung und den entsprechenden Übungen können wir mit Ihnen eine Krisenorganisation aufbauen, die "im Falle eines Falles" genau das macht, was sie soll: schnell die richtigen Entscheidungen für Ihr Unterneh-

#### Ihre Ansprechpartnerin:



Eileen Mally Tel.: +49 (0)40 - 890 664 85 emally@controll-it.de

## Die Stufen des Krisenmanagement Vorgehensmodells

**Stufe 1 POLICY UND PROZESS-MANAGEMENT**Policy und Prozess-Management ist der Beginn für den Aufbau einer Krisenorganisationsstruktur. Hier werden die strategische Herangehensweise sowie die Aufteilung von Rollen und Verantwortlichkeiten festgelegt.

Häufig verfügen Organisationen und Unternehmen bereits über Mechanismen der Schadensabwehr bei Störungen oder Notfällen. In der Analysephase stellen wir daher die gegen-

wärtige Reaktionsfähigkeit Ihres Unternehmens für einen Krisenfall ("response readiness") fest. Gleichzeitig gilt es, die Stakeholder für den Bereich Krisenkommunikation zu identifizieren und Reaktionsmaßnahmen zielgenau zu

Anschließend erfolgt die Planung der Umsetzung von konkreten Maßnahmen zur Sicherstellung der Reaktionsund Handlungsfähigkeit im Krisenfall.

### Stufe 3 DESIGN

Kein Unternehmen ist wie das andere! Daher stimmen wir das Design Ihres Krisenmanagements passgenau auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens ab. Die aus der Analysephase gewonnenen Erkenntnisse erlauben, die Definition einer angemessenen Vorauswahl und Priorisierung der notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung der "response readiness" Dabei werden die Strukturen und Besonderheiten Ihres Unternehmens berücksichtigt.

### Stufe 4 IMPLEMENTIERUNG

Mit Erreichen der Implementierungsphase werden alle Maßnahmen zum Aufbau von Krisenmanagement-Strukturen konsequent umgesetzt.

Ein häufiger Schwachpunkt in der Krisenorganisation von Unternehmen ist die praktische Anwendbarkeit der Krisenverfahren. Oft unterscheiden sich dokumentierte Strukturen und Verfahren von der tatsächlich gelebten Realität. In dieser Phase werden Abläufe im Krisenfall regelmäßig durch wiederholte Übungen gefestigt.

"Die Leistungen und Lösungen der Controllit AG überzeugen uns und wir können diese nur weiterempfehlen."

FINANZDIENSTLEISTER, STUTTGART















Awareness- und Schulungsprogramm



einem Personalausfall (>50%) fortsetzen?







Begleitung von Tests Vorbereitung / Durchführung jährlicher Krisenstabsübung







