



Digitalisierung Ihres Krisenmanagements –
bcCRISIS als Lösung

Digitalisierung Ihres Krisenmanagements – bcCRISIS als Lösung

Problemstellung

Im Zuge der Bewältigung von COVID-19 haben Unternehmen und Organisationen, die in der Regel bereits vorbereitete und beübte BCM/Krisenorganisation hochgefahren und Krisenstäbe aktiviert, um bedarfsgerecht rasch und wirksam auf das eingetretene COVID-19 Szenario zu reagieren. Eine Vielzahl an neuen Einflüssen (z.B. Veränderung des gesetzlichen Rahmens, Verordnungen), begrenzte Verfügbarkeit von Ressourcen (z.B. Masken), vor allem aber die Einhaltung von Abstandsregeln und viele damit verbundene Auswirkungen, haben die Krisenstabsarbeit vor neue Herausforderungen gestellt. Im vorliegenden Artikel soll darauf eingegangen werden, inwieweit Digitalisierung und Einsatz von Software im Bereich des Krisenmanagements zur Unterstützung und Abwicklung der Stabsarbeit einen Mehrwert darstellen kann.

Bedrohungen, Herausforderungen und Anforderungen an das Business Continuity Management (BCM)

Fast alle Unternehmen, egal ob sie zu den sogenannten „kritischen Infrastrukturen“ zählen oder nicht, sehen sich ständig mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Bedrohungsszenarien konfrontiert. Nach Kategorien sind das Natur- bzw. klimatisch bedingte Ereignisse, technische, intentionale und andere Gefahrenfelder.

Diese können sich negativ auf die definierten Schutzziele (ohne Reihung)

- Schutz der Unversehrtheit, Leib und Leben von Mitarbeitern oder Dritten mit oberster Priorität
- Umwelt (z.B. Luft, Boden, Wasser)
- Infrastruktur und Anlagen
- Kritische Prozesse (z.B. Erzeugung, Verteilung und Handel)
- Informationen (Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität von Daten)
- Ansehen des Unternehmens – Reputation
- Einhaltung der regulatorischen Anforderungen und Rechtssicherheit

auswirken.

Störungen, Notfälle und Krisen kündigen sich in der Regel nicht an. Sie kommen meistens unerwartet. Dennoch müssen sie als Sonderaufgabe des Managements bewältigt werden - professionell, effizient und so rasch wie möglich. Die Ereignisse sind nicht planbar, wohl aber ihre Bewältigung. Mit der Einrichtung eines Business Continuity Managements (BCM) als Geschäftsprozess soll umfassend, systematisch und strukturiert auf die aktuellen Herausforderungen und Bedrohungen geantwortet werden.

Die BC Consulting GmbH hat diese Herausforderungen vor Jahren angenommen und diesen integrierten ganzheitlichen Ansatz im **bcNAVIGATOR** in Form von Software Modulen umgesetzt. Der bcNAVIGATOR ist ein modulares Business Continuity Management System. Es unterstützt in den Phasen:

- | | | |
|---------------------------------------|---|-----------------|
| – Risikomanagement (Szenarien-Listen) | → | bcRISK |
| – Business Impact Analyse | → | bcIMPACT |
| – Notfallplanung/Maßnahmenchecklisten | → | bcCHECK |
| – Notfall- Krisenmanagement | → | bcCRISIS |
| – Wiederanlaufplanung | → | bcPLAN |

Die Ausrichtung des bcNAVIGATOR erfolgt strikt nach dem internationalen BCM und Risikomanagement Standards ISO 22301, ISO 31000 bzw. den nationalen Leitfäden und Richtlinien des BM.I.

Die Funktionalitäten der Software basieren auf den gültigen Normen und Standards. Zusätzlich sind rund 30 Jahre Katastrophen- und Krisenmanagement Einsatzerfahrung bzw. Erfahrungen aus ca. 200 Stabstrainings für Behörden Einsatzorganisationen und Unternehmen in die Entwicklung miteingeflossen. Dem Grundsatz „Einfachheit und intuitive Bedienung“ wurde besonders Rechnung getragen. Zwei große österreichische Betreiber von kritischer Infrastruktur und mehrere einsatzerfahrene und SKKM-erfahrene Experten waren in die grundlegende Konzeption und Entwicklung maßgebend eingebunden, um sicherzustellen, dass diesen Grundsätzen Rechnung getragen werden konnte.

Notfall- und Krisenmanagement als Teil des BCM

Mit der Etablierung des Notfall- und Krisenmanagements wird ein System geschaffen, dass - als Teil des BCM - die Ereignisbewältigung im Fokus hat. Für die Umsetzung wird, ergänzend zur bestehenden Linienorganisation, eine temporäre Organisationsform implementiert, die im Krisenfall die erforderlichen Ressourcen bündelt, zusätzliche Verantwortlichkeiten und Kompetenzen definiert und damit rasche, den besonderen Umständen Rechnung tragende, Entscheidungen ermöglicht.

In operativer Hinsicht ist eine einheitliche Aufbau- und Ablauforganisation zur Sicherstellung des Zusammenwirkens der Beteiligten im Not- und Krisenfall aufzubauen. Eine gemeinsame Sprachregelung schafft die Voraussetzungen für die bedarfsgerechte Optimierung aller für das Management im Krisenfall verfügbaren Ressourcen. Das Ziel des Notfall- und Krisenmanagements ist es, unvermeidbare Schäden und Auswirkungen auf die Schutzziele abzuwenden, den Übergang in einen stabilen Notbetrieb zu steuern, das Ereignis zu bewältigen und die eigene Organisation in die Phase des Wiederanlaufes zu führen.

Anforderungen an das Notfall- und Krisenmanagement

COVID-19 hat das Krisen- und Katastrophenmanagement der zuständigen Katastrophenschutz-, Gesundheits- und Sicherheitsbehörden sowie jenes zahlreicher Unternehmen und Organisationen gefordert und auf den Prüfstand gestellt.

Die COVID-19 Krise wird von vielen BOS und Unternehmen auf Basis der Aufbau- und Ablauforganisation gemäß Richtlinie für das Führen im Katastropheneinsatz (BM.I, SKKM) abgearbeitet. Dies entspricht auch der Erwartungshaltung des im BM.I eingerichteten Koordinationsstabes SKKM bzw. der Aufbauorganisation der Bezirkshauptmannschaften und Einsatzorganisationen österreichweit.

Kompatibilität in den Verfahren und in der Sprache bzw. Aufbauorganisation sind wichtige Aspekte, um verzugslos kommunizieren zu können und ein gemeinsames Einsatzverständnis zu entwickeln.

bcCRISIS als einfache, flexibel anpassbare Lösung

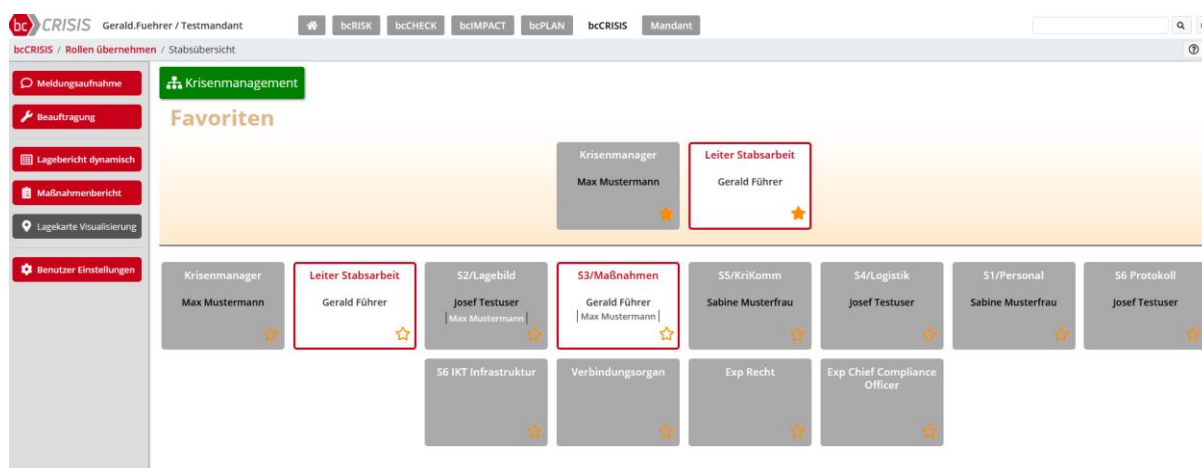
Notfall- und Krisenmanagement (Stabsarbeit) werden nur wenige Male im Jahr wirklich benötigt und genutzt. Dann muss es in der Regel allerdings schnell gehen. Innerhalb einer Stunde sollte ein Krisenstab einsatzbereit, die Stabsarbeit organisiert, ein erstes Lagebild vorhanden, Sofortmaßnahmen eingeleitet und Geschäftsführung/Vorstände informiert sein. Die Medien, insbesondere Social Media, sind innerhalb von wenigen Minuten nahezu „Real Time Online“. Dadurch wächst der Druck auf Unternehmen, die Funktionalität ihrer Krisenstäbe nicht nur permanent aufrechtzuerhalten, sondern auch die Abwicklung plötzlich auftretender Ereignisse so schnell als möglich und vor allem auch rechtsicher zu managen.

Ältere, am Markt bestehende Software Lösungen für die Stabsarbeit im Krisenmanagement sind von den Funktionalitäten oftmals überladen, nicht intuitiv bedienbar und wenig flexibel bestehende Notfall- und Krisenmanagementsysteme 1:1 abzubilden. Damit ist ein Systemwechsel sowie aufwändige Schulungsmaßnahmen verbunden. Viele Organisationen verzichten daher darauf, derartige Systeme

einzusetzen, da befürchtet werden muss, dass das Stabsmitglied das System im Anlassfall nicht ausreichend bedienen kann.

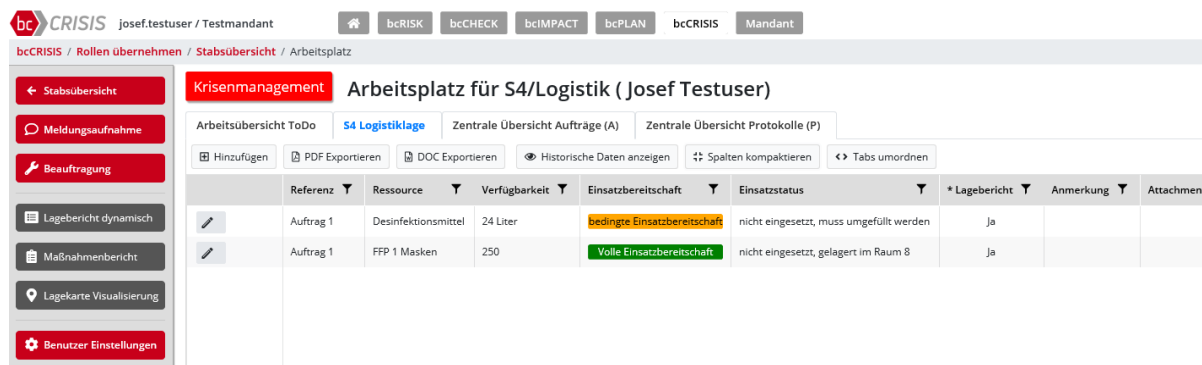
Der Anwendungsbereich von bcCRISIS ist das Notfall-, Krisen- und Katastrophenmanagement (Stabsarbeit) von Unternehmen und Organisationen. Gerade COVID-19 hat gezeigt, dass Digitalisierung sich nicht aufhalten lässt und es z.B. nicht immer möglich ist, eine Krisenstabssitzung in einem Raum abzuhalten. bcCRISIS hat dazu die Lösung und ermöglicht als Alternative völlig standort-unabhängiges Arbeiten im Krisenmanagement in einer Stabsstruktur.

bcCRISIS orientiert sich an staatlichen und behördlichen Modellen für die Stabsarbeit im Krisen- und Katastrophenschutzmanagement aus Deutschland, der Schweiz und Österreich. Es stellt damit eine weitgehende Interoperabilität mit Sicherheits- und Katastrophenschutzbehörden und Einsatzorganisationen sicher. bcCRISIS bildet die organisatorischen und technischen Anforderungen von Katastrophenschutzbehörden, Einsatzorganisationen und Unternehmen (z.B. die bestehende bereits implementierte Notfall- Krisenorganisation) unter Berücksichtigung von Kompatibilitätsaspekten (SKKM) ab.



Exemplarische Abbildung Krisenstab (Arbeitsoberfläche)

Aufbau- und Ablauforganisation und damit die Krisenarbeit (Stabsorganisation und Informationsfluss) kann über mehrere Ebenen hinweg und standortunabhängig (Einsatzleitungen, Krisenstäbe, Notfallorganisationen, Business Continuity und Business Recovery Teams) stattfinden. bcCRISIS hat die Freiheitsgrade, jedes System flexibel abzubilden und damit zu digitalisieren.



Exemplarische Abbildung Arbeitsplatz des S4 im COVID-19 Einsatz (Logistiklage)

bcCRISIS Funktionalitäten

Die Funktionalitäten sind bewusst einfach gehalten, ein Benutzer (Stabsmitglied) kann in der Software drei Aktivitäten setzen:

1. Einen Eintrag in einer Arbeitsübersicht (ähnlich EXCEL oder Flipchart) vornehmen, diesen editieren/aktualisieren und damit einen Beitrag zum (Gesamt-)Lagebild erstellen
2. Eine Meldungsaufnahme erstellen und ggf. bearbeiten
3. Eine Beauftragung erstellen, Aufträge zuteilen und ggf. bearbeiten

Zusätzlich kann der Leiter Stabsarbeit weitgehend automatisiert einen Lage- oder Maßnahmenbericht erstellen.

Für die funktionale Anwendung der Software sind grundlegende methodischen Kenntnisse der Stabsarbeit notwendig. Dazu gehören Aufgaben der Rollen, Informationsfluss innerhalb des Stabes, Organisation von Stabsarbeit, Planung und Entscheidungsaufbereitung. Als Basis dient die Richtlinie für das Führen im KatE (BM.I). Diese Kenntnisse sollten entweder vor der Verwendung der Software bekannt sein bzw. im Rahmen der Schulung unterwiesen werden.

Eine Software kann keinen Einsatz bewältigen jedoch unterstützen und vor allem den wichtigsten Faktor – den Zeitfaktor – günstig beeinflussen. Der Einsatz von Software (Stichwort Digitalisierung) führt im Notfall-Krisenmanagement beispielsweise zu

1. einer schnelleren und standort-unabhängigen Aktivierung (z.B. Herstellen der Arbeitsbereitschaft Stab)
2. einer Beschleunigung von Prozessen (Kommunikation) durch automatisierte Erstellung von Berichten (z.B. Lagebericht, Maßnahmenbericht)
3. einer wesentlichen Vereinfachung der Kommunikation und Reduktion von Postfächern (z.B. Krisenpostfächer, E-Mail)
4. einer Vereinfachung von Übergaben und Übernahmen von Rollen und damit verbundene Informationsverluste
5. einer Vereinheitlichung von Formaten und Arbeitsübersichten (da diese zentral in der Software bereitgestellt werden) und damit zu einer Reduktion des Wartungsaufwandes
6. Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen, Aufträgen, Maßnahmen und deren Erledigungskontrolle bzw. Status
7. einem über Monate auf einem „Low Level“ aufrecht zu erhalten Einsatz
8. einer revisionssicheren, zeitnahen, übersichtlichen und einheitlichen Dokumentation und Ablage

Da alle erstellten Einträge in Übersichten abgespeichert und jederzeit als PDF, DOC oder XLS exportiert werden können, ist auch dem Grundsatz - Was tun, wenn das System ausfällt? - Rechnung getragen.

WKO Investitionsprämie für bcCRISIS

Durch die von der Wirtschaftskammer Österreich geschaffene Investitionsprämie wird ein Anreiz für Unternehmen geschaffen, um während der COVID-19 Krise zu investieren. Durch die Investitionsprämie ist der optimale Zeitpunkt gekommen, um die Anschaffung der Software bcCRISIS in Ihrem Unternehmen zu ermöglichen. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Software in den Bereich Digitalisierung fällt und somit die Investitionsprämie von 7% auf 14% verdoppelt wird. Gerne sind wir für weitere Fragen zur Software oder für die Vereinbarung einer Live-Demo von bcCRISIS unter folgender Adresse für Sie erreichbar: office@bc-consulting.at