Crisis

Crisis   
Management-Plan

Dokumentverlauf

**VERLAUF DER ÄNDERUNGEN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Geändert von** | **Beschreibung der Änderungen** |
| **xxx** | **xxx** | **xxx** | **xxx** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**VERLAUF DER GENEHMIGUNGEN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Name** | **Funktion** | **Genehmigungsdatum** |
| **xxx** | **xxx** | **xxx** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Dieses Dokument gilt ab **[Datum]**.

Dieses Dokument wird wie folgt bewahrt:

In Papierform an folgenden Orten: **[Liste der Orte]**.

In digitaler Form an folgenden Orten: **[Ort z. B. im Intranet]**.

Eigner dieses Dokuments ist **[Funktion]**. Er prüft mindestens einmal im Jahr, ob Aktualisierungen notwendig sind.

Inhaltsverzeichnis

[Crisis Management-Plan 1](file:////Users/kris/Downloads/2020120550%20(2020-12-10%2009_34)/Crisis%20Management%20Plan_DU_FINAL.docx#_Toc58505510)

[Dokumentverlauf 2](#_Toc58505511)

[Inhaltsverzeichnis 3](#_Toc58505512)

[Kapitel I Zweck des Dokuments 4](#_Toc58505513)

[Kapitel II Struktur für Krisenmanagement 5](#_Toc58505514)

[2.1. Kontinuitätsproblem / Größerer Zwischenfall 6](#_Toc58505515)

[2.2. Crisis Management Team 6](#_Toc58505516)

[2.3. Mobilisierung des Crisis Management plan 8](#_Toc58505517)

[Kapitel III Crisis Management plan 10](#_Toc58505518)

[3.1. Eine Krise analysieren, isolieren und beheben 10](#_Toc58505519)

[3.2. Deaktivierung und Post Incident Review 11](#_Toc58505520)

[Kapitel IV CMT-Meeting Orte 12](#_Toc58505521)

[4.1. Konferenzschaltungen 12](#_Toc58505522)

[4.2. Hauptstandort 12](#_Toc58505523)

[4.3. Ersatzstandorte 12](#_Toc58505524)

[4.3.1 – Standort [A] 12](#_Toc58505525)

[4.3.2 – Standort [B] 13](#_Toc58505526)

[Kapitel V Genehmigte Kommunikationsmittel 14](#_Toc58505527)

[Kapitel VI Ausschlaggebende Daten 15](#_Toc58505528)

[6.1. Standorte der Vermögenswerte 15](#_Toc58505529)

[6.2. Übersicht und Lage der relevanten Pläne 15](#_Toc58505530)

[6.3. Vorbereitete Erklärungen und Kommunikationsbotschaften 16](#_Toc58505531)

[Kapitel VII Anlagen 17](#_Toc58505532)

[7.1. Anhang 1 – Kontaktdaten für Notfälle 17](#_Toc58505533)

[7.1.1. Crisis Management Team 17](#_Toc58505534)

[7.1.2. Andere (Behörden, Lieferanten, Händler, ...) 18](#_Toc58505535)

[7.2. Anhang 2 – Dazugehörige Dokumente 18](#_Toc58505536)

[7.3 Tagesordnung der ersten Sitzung des WCL 19](#_Toc58505537)

Kapitel I  
Zweck des Dokuments

**Der Zweck eines Crisis Management plan (CMP) ist es,** die nötigen Maßnahmen festzulegen, um dafür zu sorgen, dass Krisen in Ihrem Unternehmen so gut wie möglich bewältigt werden können. Dies trägt dazu bei, Risiken zu mindern, Einnahmen zu schützen und das Vertrauen der Kunden zu erhalten.

Der CMP bietet einen Rahmen, in dem Krisen so effizient wie möglich angegangen werden können. Er ist als Hilfsmittel für die Krisenbewältigung zu sehen. Der CMP selbst löst natürlich keine Krise und will auch nicht konkrete Lösungen für alle möglichen Szenarien vorschlagen. *Darum gilt es, den KPM zusammen mit einem Notfallplan (Business Continuity Plan - BCP) oder anderen in Ihrem Unternehmen verwendeten Plänen zu verwenden.*

Der CMP ist für Krisensituationen gedacht, die sich auf Ihr Unternehmenauswirken und ein koordiniertes Vorgehen über verschiedene Abteilungen hinweg erfordern. Der CMP wird nicht verwendet bei unternehmensspezifischen Krisen, die am besten von der Geschäftsleitung geklärt werden können. Abhilfemaßnahmen rein operationeller Art fallen nicht in den Geltungsbereich dieses Dokuments.

Der Crisis Management plan wird in Situationen aktiviert, worin:

* wichtige Teile des Betriebs des Unternehmens oder die Sicherheit des Personals bedroht sind;
* rasche Entscheidungen des Spitzenmanagements notwendig sind;
* mehrere Abteilungen und Bereiche koordiniert zusammenarbeiten müssen.

Eine Krise kann sowohl plötzlich eintreten als auch allmählich anschwellen. Eine Krise kann durch viele interne und externe Faktoren verursacht werden und sowohl materielle als auch immaterielle Schäden verursachen.

Beispiele für Krisen sind:

* Längerer Ausfall von Datennetzwerken
* Datendiebstahl oder Cyberkriminalität
* Nichtverfügbarkeit wichtiger Teile der Infrastruktur
* Bankrott oder Probleme bei externen Lieferanten
* Soziale Unruhen
* Schwerwiegende negative Berichterstattung in der Presse
* Epidemie
* Betrug
* …

Der Crisis Management plan muss mindestens alle zwei Jahre sowohl von den Mitgliedern als auch von den Ersatzmitgliedern getestet werden**.**

Kapitel II  
Struktur für Krisenmanagement

Um sicherzustellen, dass dieser Plan wirksam sein kann, müssen alle Maßnahmen und Vereinbarungen in diesem Plan gründlich vorbereitet und eingeübt werden.

Alle an diesem Plan Beteiligten müssen die Rolle kennen, die sie darin spielen.

Krisen in der Organisation können auf zwei Ebenen bewältigt werden. Beide Ebenen haben ihren eigenen spezifischen Schwerpunkt und ihre eigene Rollenverteilung.

Je nach Art der Krise und der Ebene, auf der sie angegangen wird, werden die beteiligten Parteien im **Crisis Management Team** (CMT) variieren. Es ist wichtig, alle Beteiligten in Abhängigkeit von der Situation einzubeziehen.

Abteilung  
X / BU X

Kontinuitätsproblem /   
Größerer Zwischenfall

**Abteilung**   
1 / BU 1

\*Business Unit

Abteilung  
4 / BU 4

**Koordination auf Unternehmensebene, über verschiedene Abteilungen hinweg**

**Koordination auf Abteilungsebene, Unternehmensleitung ist unterrichtet**

**Abteilung**   
2 / BU 2

**Abteilung**   
3 / BU 3

Krisen

## 2.1. Kontinuitätsproblem / Größerer Zwischenfall

Ein Kontinuitätsproblem oder größerer Zwischenfall wird **durch den Notfallplan (oder Verfahren für größere Zwischenfälle) in einer Abteilung behandelt und verwaltet; doch wegen des Ernstes der Situation ist es wichtig, dass auch das Management außerhalb der Abteilung informiert wird.** Das für den Umgang mit diesen Situationen verantwortliche Team (oft das Business Continuity Team laut Notfallplänen) besteht aus allen Mitarbeitern, die bei der Bewältigung dieser größeren Vorfälle mithelfen.

Dabei wird für gewöhnlich das Verfahren für größere Zwischenfälle herangezogen, um Krisensituationen auf Abteilungsebene zu bewältigen, ohne dass eine Koordinierung auf Unternehmensebene erforderlich ist. (Wenn der Vorfall nicht als „größer“ qualifiziert wird, siehe Vorlage IRP.)

## 2.2. Crisis Management Team

Das CMT tritt zusammen, um eine Krise anzugehen, welche eine Koordinierung über mehrere Abteilungen oder Business Units (BUs) hinweg erfordert. Das CMT bürgt in der Regel für:

* Strategische und taktische Koordinierung zwischen den Abteilungen
* Sammeln und Teilen von Informationen
* Formulieren von Optionen und Entscheidungen, die im Rahmen einer Krisenmanagementstrategie getroffen werden.

Alle **CMT-Mitglieder** tragen aktiv zur Bewältigung einer Krise bei, beraten sich und analysieren die Situation, während sie in engem Kontakt mit ihren **jeweiligen (Notfall-) Teams** stehen.

Die folgenden **Krisenmanagement**rollen bilden den Kern des Krisenstabs:

| Rolle | Verantwortungsbereiche |
| --- | --- |
| Crisis Manager | * Einleiten und Beenden Krisenbewältigungsprozesses * Einberufen und Führen des Vorsitzes bei CMT-Meetings * Sicherstellen, dass bei den CMT-Meetings die richtigen Funktionen vorhanden sind * Analysieren und Beurteilen des Zwischenfalls * Sicherstellen, dass alle ausschlaggebenden Entscheidungen rechtzeitig getroffen werden * Erforderlichenfalls Prioritäten setzen * Treffen endgültiger Entscheidungen im Falle eines Konflikts innerhalb des CMT während einer Krise |
| Vertreter betroffener Abteilungen | * Berichten über schwerwiegende Probleme und den Status von Geschäftsprozessen * Begleiten und Lenken der Bemühungen zur Wiederherstellung des Betriebs im Krisenfall * Unterstützen des CMT mit Analysen und Empfehlungen * Abschätzen der Durchführbarkeit der vorgeschlagenen Alternativen/Wiederherstellungsoptionen * Abschätzen und Umsetzen von Maßnahmen zur Wiederherstellung von Geschäftsprozessen |
| Kommunikationsberater | * Beraten über die anzuwendende Kommunikationsstrategie sowohl auf Unternehmens- als auch Abteilungsebene, falls erforderlich * Koordinieren der internen und externen Kommunikation während einer Krise * Berichten über die Berichterstattung in Presse und sozialen Medien * Aktives Lenken der internen Kommunikation in Zusammenarbeit mit der Personalabteilung * Vorbereiten der Mitglieder des Lenkungsausschusses und/oder Vorstands auf öffentliche Kommunikation und Erklärungen |
| HR-Delegierter | * Rechtzeitiges Informieren der Kollegen in Absprache mit dem Kommunikationsberater * Behandeln von Personalfragen in Krisensituationen * Sorgen für Koordination und Beratung bzgl. Fragen, Richtlinien und Kommunikation mit den Mitarbeitern |
| Facility-Berater (falls nötig) | * Sammeln von Informationen von Sicherheits- und Notfalldiensten, wo nötig * Kommunizieren der aktuellen Sicherheitslage * Dafür sorgen, dass beschädigte oder evakuierte Gebäude gesichert werden * Für alternative Einrichtungen sorgen, falls nötig |
| Unternehmensjurist (falls nötig) | * Überwachen von und Berichten über rechtliche Fragen * Abschätzen und Beraten des CMT bzgl. rechtlichen Fragen und Lösungsvorschlägen |
| Delegierter für Risiko & Sicherheit | * Überwachen, Berichten und Beraten des CMT über risikobezogene Aspekte * Unterstützen des Crisis Managers während des Krisenmanagementprozesses * Sicherstellen, dass alle während einer Krise identifizierten Probleme für eine Post Incident Review und die kontinuierliche Verfeinerung des CMP aufgezeichnet werden |
| Verbindungsverantwortlicher mit den Behörden (falls nötig) | * Überwachen und Angehen der von den Behörden geforderten Aspekte * Aufmerksames Überwachen der Angelegenheiten, welche eine Interaktion mit den Behörden erfordern |
| Sekretär/in | * Aufzeichnen der bei den CMT-Meetings getroffenen Entscheidungen * Protokollieren der CMT-Meeting-Berichte |
| … |  |

Bei Bedarf und in Abhängigkeit von der spezifischen Situation kann die Aufnahme weiterer Funktionen in das CMT gefordert werden.

*Ergänzen Sie auf Basis Ihrer spezifischen Geschäftssituation: z. B. Sicherheit & Prävention, Produkt- und Dienstleistungsspezialisten, Dritte, ...*

**Jedes Mitglied des CMT** muss:

* Für strategische Führung während einer Krise sorgen
* An CMT-Meetings teilnehmen und seine Abteilung auf dem laufenden halten
* In der Lage sein, bei CMT-Meetings bei Bedarf Entscheidungen zu treffen
* Sicherstellen, dass bei den CMT-Meetings getroffene Entscheidungen in seiner Organisation und darüber hinaus mitgeteilt und umgesetzt werden.

## 2.3. Mobilisierung des Crisis Management plan

Eine Krise kann plötzlich auftreten oder sich allmählich entwickeln und eskalieren. Wenn ein Zwischenfall als „größer“ betrachtet wird, kann in jeder Abteilung ein Team für Größere Zwischenfälle bzw. Notfallteam einberufen werden, um größere Zwischenfälle und Krisensituationen im Einklang mit den Prozessen des Zwischenfallmanagements zu bewältigen. Für kleinere Zwischenfälle: siehe Vorlage IRP. Sobald eine Abteilung die Abwägung macht, dass ein formellerer Ansatz über verschiedene Abteilungen hinweg notwendig ist, um die Krise zu bewältigen, kann sie entscheiden, die Krise auf die Unternehmensebene zu eskalieren und das CMT zu aktivieren.

Diese Entscheidung kann vom Abteilungsleiter oder einem bevollmächtigten Delegierten getroffen werden**.**

(*Siehe Anhang 1)*

**Krisen-**   
**Manager**

**CEO**

**Abteilungsleiter oder bevollmächtigter Delegierter**

**Abteilung**

**Mobilisierung Crisis Management plan**

Business Continuity Plan /   
Major Incident Management

Aktivieren CMP?

Kontaktieren CEO

Anstellen Crisis Manager

Einberufen CMT und Anwenden CMP

Ende Zwischenfall & BCP

Ende Krise &   
CMP

CMP-Meetings

Größerer Zwischenfall

Kapitel III  
Crisis Management plan

Im Falle einer Krise, die eine Koordinierung auf Unternehmensebene erfordert, wird so bald wie möglich ein CMT-Meeting einberufen. Die Anrufe/Meetings müssen gemäß dem hierunter beschriebenen Prozess (Kapitel III) und der Tagesordnung (Kapitel VII, 7.3) verlaufen.

Das Tempo, in welchem sich ein Zwischenfall ereignet, bestimmt die Häufigkeit der CMT-Meetings, welche von täglich bis stündlich variieren kann. Ferner finden CMT-Meetings oft häufiger zu Beginn als am Ende einer Krise statt.

Der Zyklus der Krisenbewältigung wird so lange wiederholt, wie es für die spezifische Krise notwendig ist. Der Crisis Manager entscheidet, wann keine weiteren CMT-Meetings erforderlich sind, um die Situation anzugehen.

Das Krisenbewältigungsverfahren besteht aus drei Phasen:

* Die Krise analysieren, isolieren und beheben
* Nachverfolgen der Situation
* Post Incident Review

Beim ersten Meeting des Crisis Management Team werden die Analyse und Evaluation der Krisensituation sowie die ersten Maßnahmen zur Isolierung und Behebung der Krise erörtert. Die folgenden Meetings widmen sich vornehmlich der Nachverfolgung der Situation.

Wenn der Crisis Management Plan deaktiviert wird, muss das Crisis Management Team eine Post Incident Review durchführen.

## 3.1. Eine Krise analysieren, isolieren und beheben

Um die Auswirkungen einer Krisensituation analysieren und bewerten zu können, wird das Crisis Management Team folgende Maßnahmen ergreifen:

| Schritt/Aktion | Funktion | Verweis auf dazugehörige Dokumente |
| --- | --- | --- |
| [Beschreibung der Aktion] | [Funktionsbeschreibung der zur Durchführung der Aktion befugten Person] | [Dazugehörige Dokumente] |
| Eine schnelle Analyse der Situation auf der Basis vorliegender Informationen machen | Crisis Manager |  |
| Zusammenstellung des CMT | Crisis Manager oder Delegierte |  |
| Einladen der CMT-Mitglieder (ggf. Ort angeben) / Anruf mit CMT-Mitgliedern einrichten[[1]](#footnote-1) | Crisis Manager oder Delegierte oder Sekretär/in |  |
| Abhalten des ersten CMT-Meetings | CMT | Tagesordnung für das erste CMT-Meeting (Kapitel VII, 7.3) |
| … |  |  |

## 3.2. Deaktivierung und Post Incident Review

Der Crisis Team Manager entscheidet, wann keine weiteren CMT-Meetings mehr erforderlich sind, um die Situation anzugehen. Danach gehen alle Abteilungen wieder zur Tagesordnung über*.* Die Entscheidung, den CMP formell zu beenden, muss offiziell festgelegt werden.

Die folgenden Aktionen werden unternommen:

| Schritt/Aktion | Funktion | Verweis auf dazugehörige Dokumente |
| --- | --- | --- |
| [Beschreibung der Aktion] | [Funktionsbeschreibung der zur Durchführung der Aktion befugten Person] | [Dazugehörige Dokumente] |
| Kommunizieren an alle Beteiligten (intern und extern) | Crisis Manager oder Delegierte |  |
| Bestimmen, wer die Nachverfolgungsangelegenheiten leitet | Crisis Manager oder Delegierte |  |
| Festlegen des Zeitpunkts für die Post Crisis Review und der dafür zu sammelnden Elemente | Crisis Manager oder Delegierte |  |
| … |  |  |

Wenn eine Krisensituation beendet ist, muss eine Post Incident Review ausgeführt werden, einschließlich der Bestimmungen der Nach-Krisen-Aktionspunkte. (Siehe Vorlage Post Incident Review.)

Kapitel IV  
CMT-Meeting Orte

## 4.1. Konferenzschaltungen

Konferenzschaltungen in Krisensituationen können abgehalten werden über:

<Notieren der Telefonnummer oder relevanten Kontaktangaben>

## 4.2. Hauptstandort

**Wenn** **[Adresse] verfügbar und einsatzbereit ist**, werden diese Standorte für das Krisenmanagement genutzt:

| Funktion | Standort | Name |
| --- | --- | --- |
| CMT-Meetingraum | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| Break out-Meeting rooms | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| … |  |  |
|  |  |  |

## 4.3. Ersatzstandorte

Wenn der Hauptstandort NICHT betriebsbereit und verfügbar ist (im Falle einer Evakuierung oder Beschädigung des Gebäudes), werden - der Reihe nach - die folgenden Standorte genutzt, möglicherweise zusätzlich zu Konferenzschaltungen:

### 4.3.1 – Standort [A]

| Funktion | Standort | Name |
| --- | --- | --- |
| CMT-Meetingraum | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| Break out-Meeting rooms | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| … |  |  |
|  |  |  |

### 4.3.2 – Standort [B]

| Funktion | Standort | Name |
| --- | --- | --- |
| CMT-Meetingraum | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| Break out-Meeting rooms | [Adresse Standort] | [Name Standort] |
| … |  |  |
|  |  |  |

Kapitel V  
Genehmigte Kommunikationsmittel

Die folgenden Kommunikationsmittel sind verfügbar und genehmigt:

* Physische Standorte (siehe Kapitel VII)
* Konferenzschaltungen (siehe Kapitel VII)
* Persönliche Mobiltelefone für 1-1- oder Gruppenkommunikation (falls zutreffend, fügen Sie hier eine Anleitung zum Einrichten von Gruppengesprächen hinzu)
* Zusätzliche SIM-Karten ausgegeben an [...].
* Messaging-Tools (z. B. Threema)
* E-Mail
* Backup-Telefone erhältlich bei [...].
* […].

Siehe Anhang 7.1 für eine Liste der Kontaktdaten für Notfälle.

**[Funktion]** im Crisis Management Team ist für die Koordinierung der Kommunikation und die Lösung etwaiger Probleme verantwortlich.

Kapitel VI  
Ausschlaggebende Daten

Die ausschlaggebenden Daten enthalten essentielle Informationen und müssen in Krisensituationen schnell verfügbar sein. Die folgenden Listen gelten als ausschlaggebende Daten:

* Standorte der Vermögenswerte
* Übersicht und Lage der relevanten Pläne (z. B. Incident Response Plan, Business Continuity Plan, …)
* Vorbereitete Erklärungen und andere Kommunikationsbotschaften
* …

## 6.1. Standorte der Vermögenswerte

Diese Liste enthält eine Übersicht der Standorte aller relevanten Vermögenswerte von **[Name des Unternehmens]** in Krisensituationen:

| Vermögenswert | Beschreibung | Standort |
| --- | --- | --- |
| [Name Vermögenswert] | [Warum ist dieser relevant?] | [Physischer oder Online-Ort] |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 6.2. Übersicht und Lage der relevanten Pläne

Die folgende Liste gibt eine Übersicht der Standorte der für [Name des Unternehmens] im Falle von Krisensituationen wichtigen Dokumente:

| Plan | Beschreibung | Standort |
| --- | --- | --- |
| [Name des Plans] | [Warum ist dieser relevant?] | [Physischer oder Online-Ort] |
| z. B. Incident Response Plan | Enthält Vorfallsreaktionsverfahren | Gebäude, Server X, Ordnername Y |
| … |  |  |
|  |  |  |

## 6.3. Vorbereitete Erklärungen und Kommunikationsbotschaften

Die nachstehenden Erklärungen werden zu Kommunikationszwecken zur Verfügung gestellt:

| Erklärung | Inhalt |
| --- | --- |
| [Erklärung] | [Inhalt] |
| z. B. Krise festgestellt | Ein Zwischenfall ist eskaliert zu einer Krise auf dem Gebiet von ... |
| z. B. Plan aktiviert | Der Krisenplan wurde aktiviert wegen eines Zwischenfalls in [...]. Mitarbeitern wird empfohlen, um: |
| z. B. Beschädigung von Ausrüstung und Infrastruktur | Informieren Sie die relevante Zielgruppe darüber, dass Ausrüstung und Infrastruktur beschädigt sind und was die kurz- und langfristigen Folgen sind. |
| z. B. wichtiges Personal nicht verfügbar (Verschwinden, Entführung, ...) | Sachliche Erklärung über die Abwesenheit von Schlüsselpersonal (Einzelperson oder Gruppe), die sicherstellt, dass Verantwortlichkeiten und Aktivitäten kurzfristig neu zugewiesen werden, um die Auswirkungen zu verringern, und dass alles getan wird, um die Situation zu verbessern. |
| z. B. Netzüberlastung / Problem mit Dienstleistung | Entschuldigung und Bitte, das Verhalten zu ändern, um die Auswirkungen zu verringern. |
| z. B. Cyber-Vorfall/Datenleck | Eine Überprüfung wurde eingeleitet, die Situation ist wieder sicher oder wird gesichert; geben Sie an, was Kunden/Nutzer tun sollten, falls sie von der Situation betroffen sind; geben Sie an, wie sie sich schützen können. |
| … |  |

Kapitel VII  
Anlagen

## 7.1. Anhang 1 – Kontaktdaten für Notfälle

*Notieren Sie hier auch etwaige zusätzliche SIM-Karten.*

### 7.1.1. Crisis Management Team

| Rolle | Name | Funktion | Kontaktdaten (Telefon/E-Mail) | Standort |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [Rolle] | [Name] | [Funktion] | [Kontaktdaten] | [Stadt, Straße, Land] |
| CEO |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Crisis Manager |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Kommunikationsberater |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| HR-Verantwortlicher |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Facility-Berater |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Unternehmensjurist |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Verantwortlicher für Risiko & Sicherheit |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Verbindungsverantwortlicher mit den Behörden |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |
| Sekretär/in |  |  |  |  |
| [Delegierter] |  |  |  |  |

### 7.1.2. Andere (Behörden, Lieferanten, Händler, ...)

| Rolle | Name | Kontaktdaten (Telefon/E-Mail) | Standort |
| --- | --- | --- | --- |
| [Rolle] | [Name] | [Kontaktdaten] | [Stadt, Straße, Land] |
| … |  |  |  |

## 7.2. Anhang 2 – Dazugehörige Dokumente

Risk Assessment

Incident Response Plan

Kommunikationserklärungen

usw.

## 

## 7.3 Tagesordnung der ersten Sitzung des CMT

| **Maßnahme** | **Beendet?** **✓ / ✕** | **Zeitstempel**  **(Timestamp)** |
| --- | --- | --- |
| **Eröffnung** |  |  |
| Eröffnung der Sitzung durch den Krisenmanager. | [✓ / ✕] | [Timestamp] |
| Zusammenfassung der Situation und der verfügbaren Informationen. |  |  |
| Zuordnung der im CMP festgelegten Rollen |  |  |
| **Information und Auswertung** |  |  |
| Beurteilung fehlender Informationen und fehlender Akteure. |  |  |
| Information der betroffenen Akteure und Beauftragung dieser Akteure mit dem Sammeln der fehlenden Informationen. |  |  |
| Auswertung (hohes Niveau) der Schäden oder der Nichtverfügbarkeit von:   * Personen * Infrastruktur * Technologie * Informationen * Dritten   (siehe Risk Assessment) |  |  |
| Beurteilung der Entwicklung des Vorfalls: Wie wird sich die Situation entwickeln? Wird es wahrscheinlich noch schlimmer werden? Was könnte schiefgehen? usw. |  |  |
| **Sicherheit und Gefahrenabwehr** |  |  |
| Bewertung von Personenschäden. |  |  |
| Bewertung bestehender und potenzieller Gefahrensituationen. |  |  |
| Bewertung der Sicherheit anderer beteiligter Parteien. |  |  |
| Entscheidung und Durchführung dringender Sicherheitsmaßnahmen (Evakuierung des Standorts, Kontakt mit den Rettungsdiensten usw.) |  |  |
| Entscheidung über andere Maßnahmen (Mitteilung allgemeiner Anweisungen an das Personal im betroffenen Gebiet usw.) |  |  |
| **Auswirkungen auf Dienstleistungen** |  |  |
| Bewertung der Auswirkungen auf die Dienstleistungserbringung (aktuelle Auswirkungen, Auswirkungen beim nächsten Höhepunkt, Auswirkungen in den kommenden Tagen usw.) |  |  |
| Bewertung eventuell vorhandener Geschäftskontinuitätspläne (BCP), die aktiviert werden müssen. Kontaktaufnahme mit dem Leiter des Geschäftskontinuitätsplans (BCP). |  |  |
| Zusammenarbeit mit Dritten, um die Auswirkungen der Krise so weit wie möglich zu reduzieren. |  |  |
| **Auswirkungen auf das Ansehen des Unternehmens** |  |  |
| Feedback wichtiger externer Akteure einholen. |  |  |
| Beurteilen, ob eine intensivere Medienbeobachtung erforderlich ist. |  |  |
| Bestimmte Maßnahmen evaluieren, die die Auswirkungen auf das Ansehen des Unternehmens einschränken sollen. |  |  |
| **Mitteilungen** |  |  |
| Entscheidung über die Kommunikation mit dem Personal. |  |  |
| Entscheidung über die Kommunikation mit der Außenwelt und/oder den Medien. |  |  |
| **Nächste Schritte** |  |  |
| Bewertung anderer, möglicherweise zu ergreifender Maßnahmen. |  |  |
| Planung der auszuführenden Aufgaben entsprechend den verfügbaren Ressourcen. |  |  |
| Dokumentation der geplanten Aktionen in einem Logbuch. |  |  |
| Planung des nächsten Treffens. |  |  |
| **…** |  |  |
| usw. |  |  |

1. Für Situationen, in denen die üblichen Kommunikationswege gestört sind, müssen spezifische Pläne vorgesehen werden, z. B.:

   Eine sichere Kommunikation kann aufgrund eines Cyber-Angriffs nicht garantiert werden.

   Aufgrund der hohen Belastung in bestimmten Regionen sind bestimmte Dienste nicht verfügbar oder müssen in ihrer Nutzung eingeschränkt werden.

   Wichtige Kommunikationsmittel stehen nicht zur Verfügung.

   Wichtiges Personal oder unterstützende Dienste sind nicht verfügbar, was zu einem Dienstausfall oder einer weniger schnellen Lösung eines Zwischenfalls führt. [↑](#footnote-ref-1)