

RISK YÖNETİMİNDE BAŞARI FAKTÖRÜ “İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ” SUCCESS IN RISKMANAGEMENT: “BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT”



19-20.09.2009
İstanbul Teknik
Üniversitesi,
Ayazağa Kampüsü,
Süleyman Demirel
Kültür Merkezi

**Maslak – ISTANBUL
TÜRKİYE / TURKEY**

Integration of business continuity management in corporate structures

**Matthias Rosenberg, MBCI
Director BCM Academy, Germany**



Deutscher Akademischer Austausch Dienst
German Academic Exchange Service

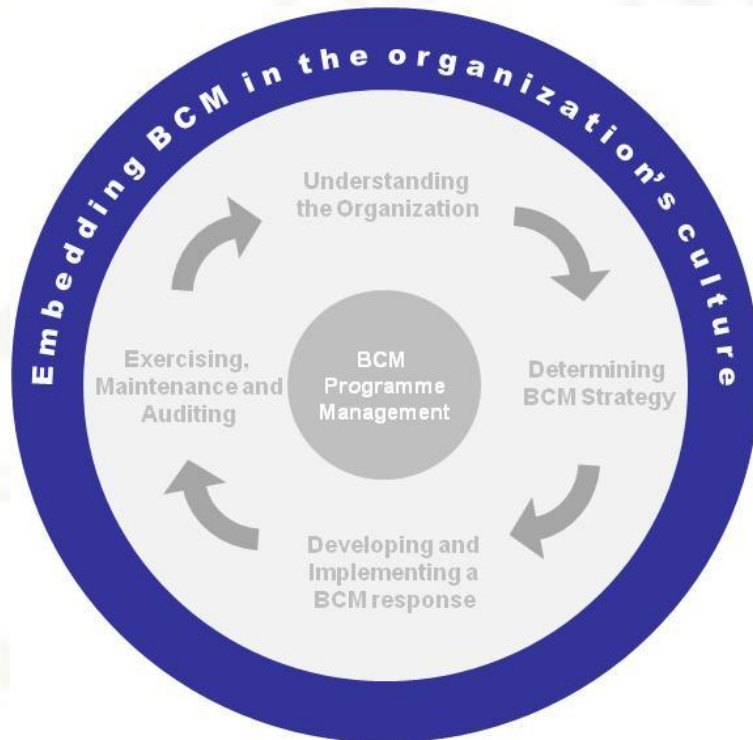


Agenda

- Faktoren zur erfolgreichen Integration eines BCMS
- BCM Organisation
- Ausbildung und Training
- Einbindung in das Change Management
- Awareness



Ausgangslage



Zur erfolgreichen Integration eines Business Continuity Managements in eine Unternehmen muss am Ende der Durchführung des Einführungsprojekts der Übergang in einen Regelprozess erfolgen!

Alle Phasen des BCM Lebenszyklus wurden bereits ein Mal durchgeführt (BIA, RIA, BCM Strategie, etc.).



Maßnahmen zur Erfolgreichen Integration

Die erfolgreiche Integration eines Business Continuity Managements basiert auf vier Faktoren:

1. Etablierung der BCM Organisation
2. Ausbildung und Training
3. Einbindung des BCM in das Change Management
4. Schaffung von BCM Awareness bei allen (!) Mitarbeitern





BCM Organization





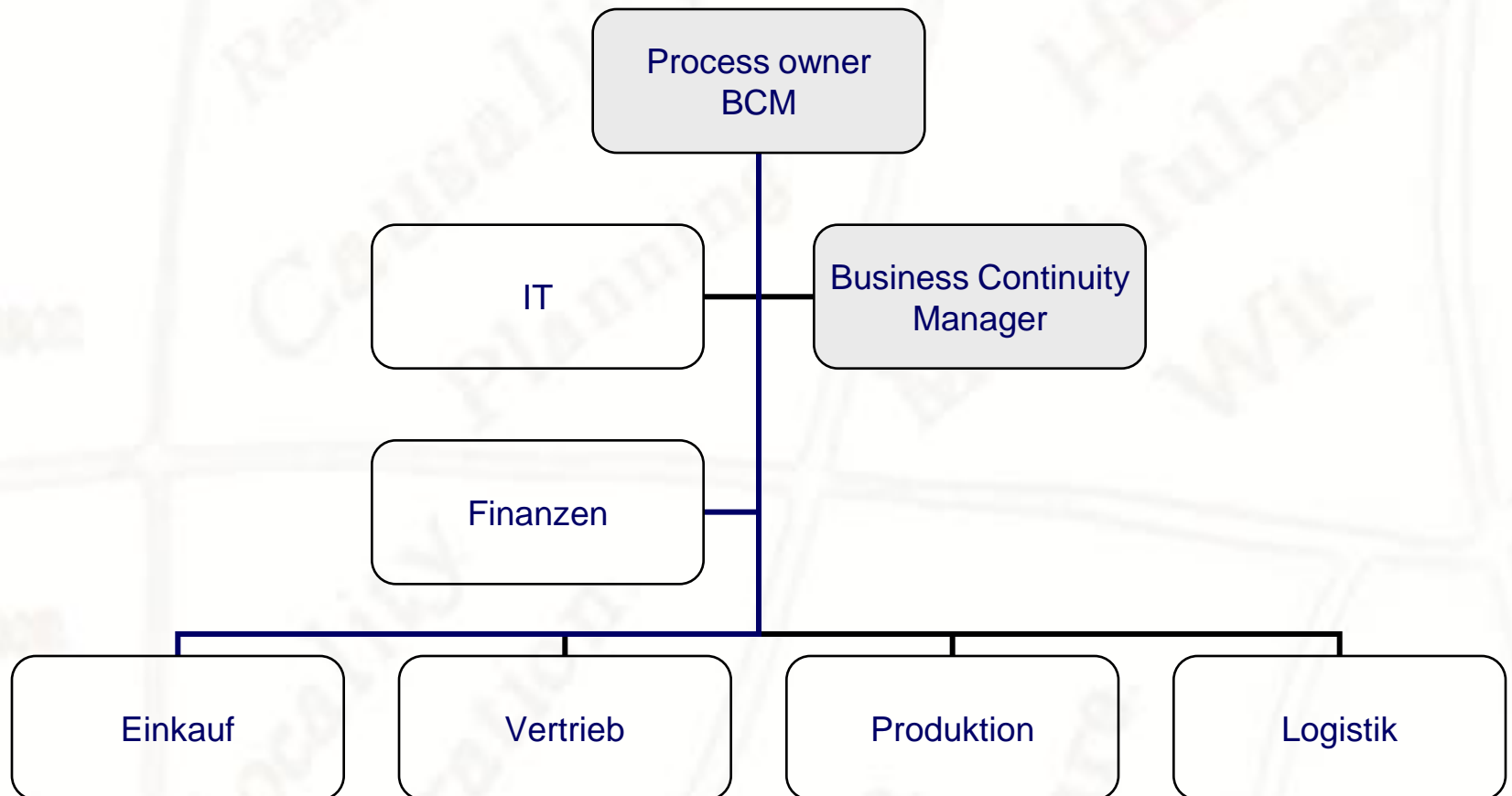
Business Continuity Manager



Zur erfolgreichen Integration des BCM in ein Unternehmen müssen Funktionen aus bzw. in den verschiedenen Bereichen beteiligt werden!

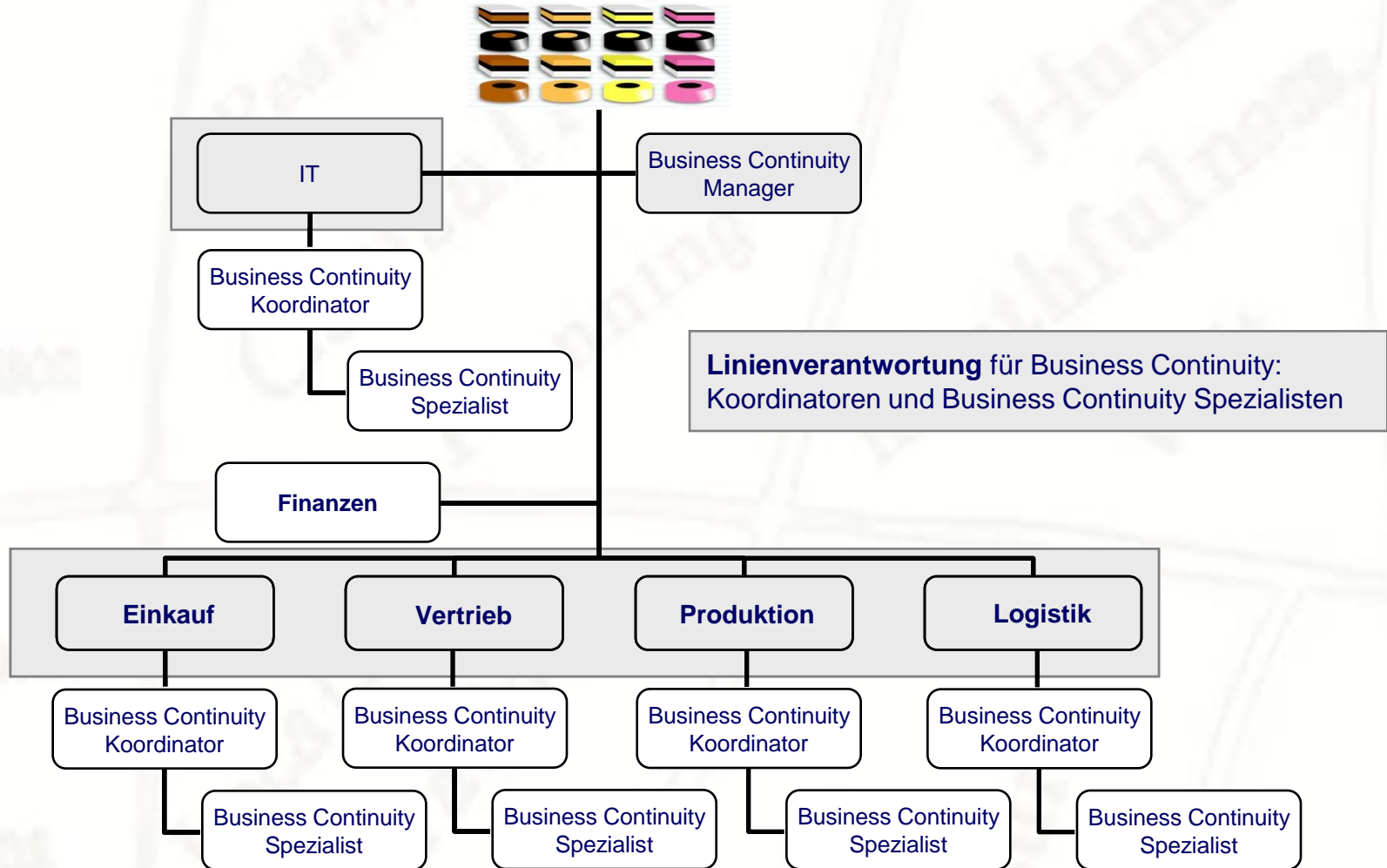


Organisation BCM



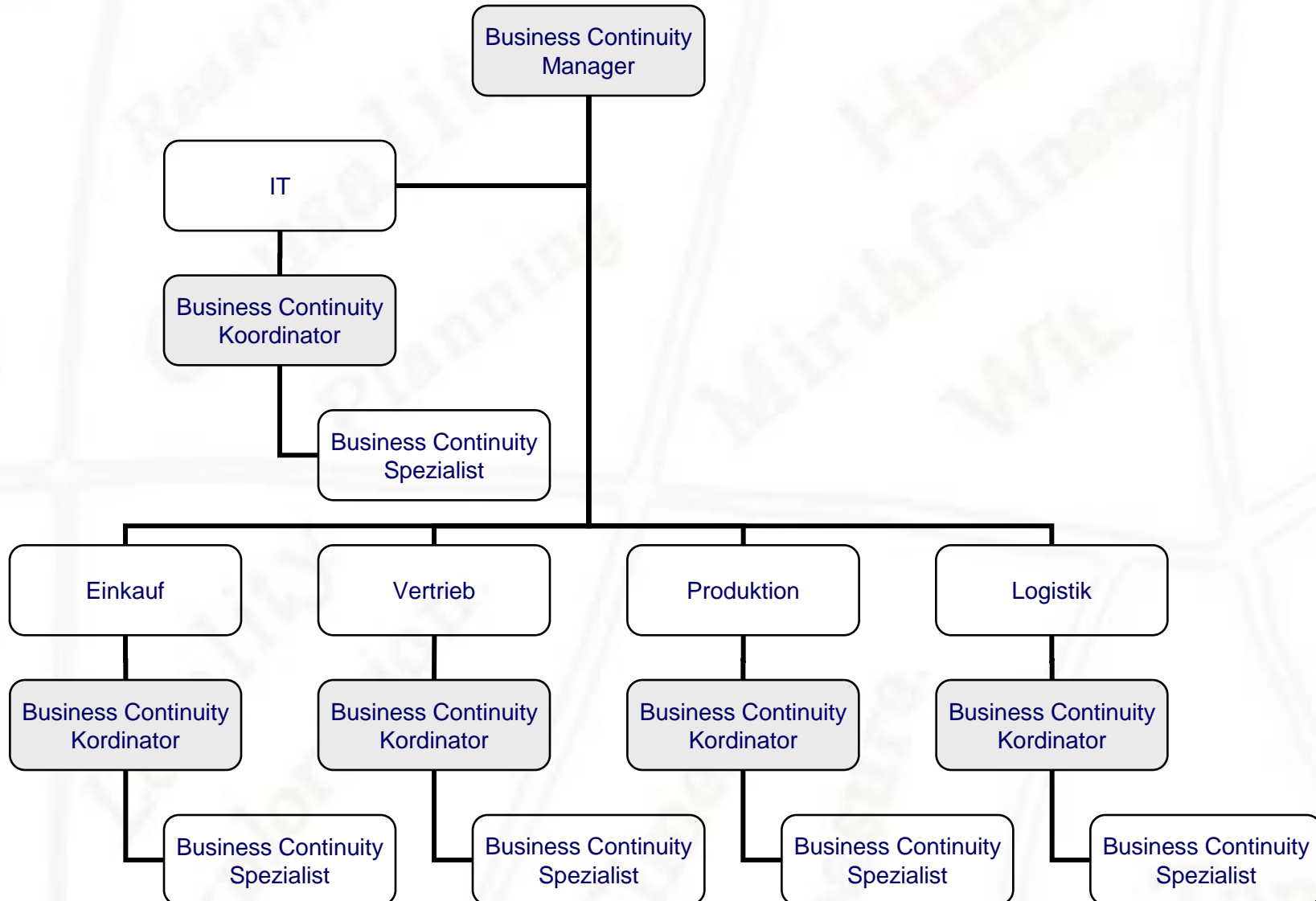


Operatives BCM

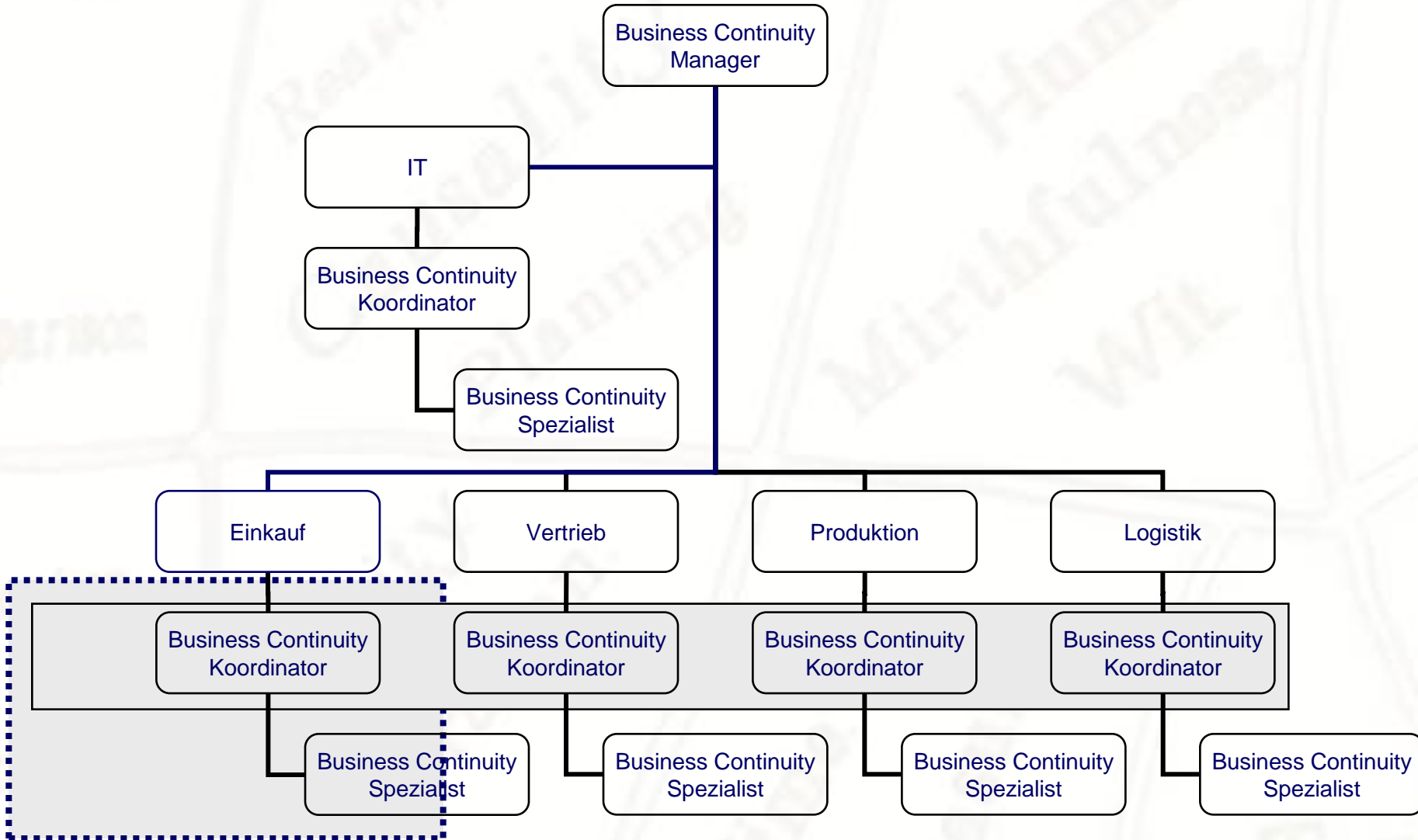




Taktisches BCM Meeting



Einbindung der operativen Ebenen





Ausbildung und Training





Ausbildung und Training

Wissensstufen (Strategisch, Taktisch, Operativ)

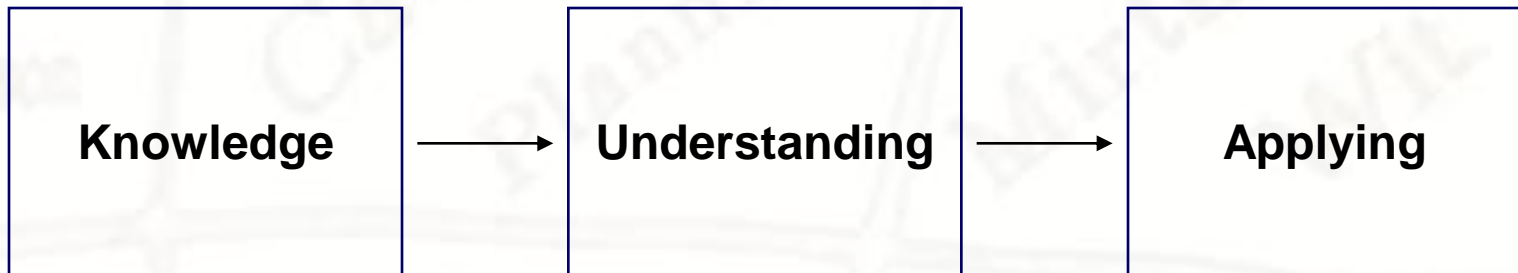
Der Bedarf an Wissen über BCM ist in den operationalen, taktischen, und strategischen Ebenen unterschiedlich.

So braucht ein Sachbearbeiter in der Regel kein Wissen über die Details des Krisenmanagement. Ein Mitglied des Krisenstabs muss nicht unbedingt wissen, wie eine Notfallmaßnahme praktisch anlaufen muss, wie z.B. der Start eines Datenservers. Auch die Tiefe des erforderlichen Wissens ist nicht überall gleich, und hängt von der Position und Rolle des Mitarbeiters im BCM System ab.

Praktische Erfahrungen

Praxiserfahrung, die tatsächliche Anwendung von Wissen ist ebenfalls wichtig. In einer Krisensituation, in der das Bekannte und Berechenbare durch das Unbekannte und Unberechenbare abgelöst wurde, hat man keine Zeit zum Üben. Ein Fehler kann weitreichende Folgen haben. Die Organisation, die verantwortlich dafür ist, dass die Auswirkungen einer Krise klein bleiben, muss vorbereitet sein. Dies kann nur durch Übungen und Trainings erreicht werden.

Definition der Lernziele im Unternehmen





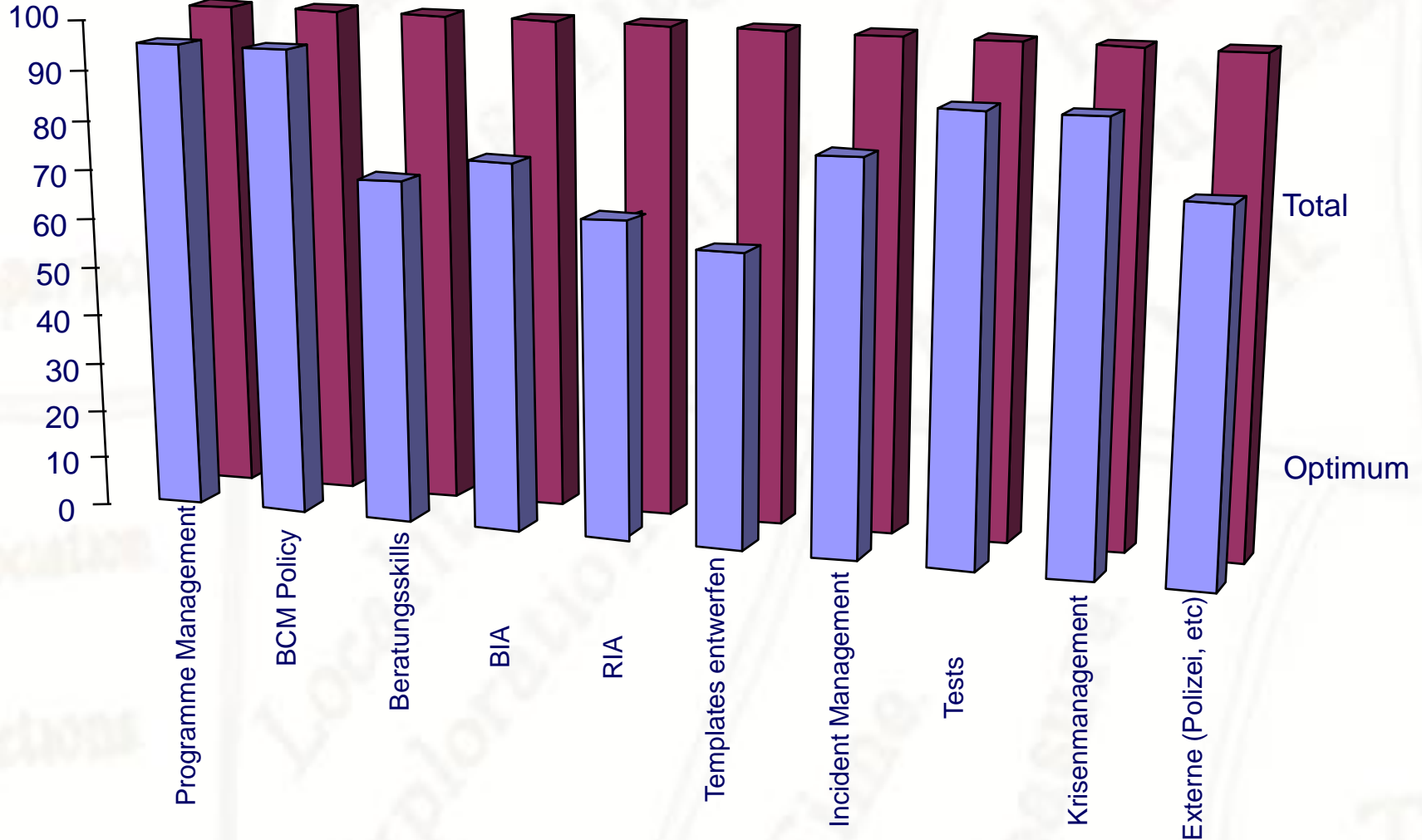
Lernziele

	MT	BC Manager	Recovery Coordinator	Recovery Specialist	Other Employees
BCM Grundlagen					
Policy					
RIA					
BIA					
Krisenmanagement					
Health & Safety					
Planen					
Tests, Wartung, Audit					
Programm-/Projektmanagement					
Beratungsskills					
Präsentationstechnik					



Ermitteln und operationalisieren von Lernzielen

BCM Koordinator





Change Management





BCM und Change Management

Die Einbindung aller BCM Maßnahmen in ein organisationsweiten Change Management Prozess stellt sicher, dass

- ... alle BCM Pläne und Dokumentationen auf dem aktuellsten Stand bleiben
- ... Kontaktlisten aktuell bleiben
- ... BCM Vorsorgemaßnahmen bei Änderungen im technischen oder organisatorischen Umfeld berücksichtigt (angepasst) werden
- ... der BCM Manager über Änderungen informiert wird



Kommunikation & Awareness



Kommunikation

Wer etwas Neues von Bedeutung mitzuteilen hat, sollte so einfach und verständlich wie möglich schreiben.

Nichts ist einfacher als kompliziert zu schreiben.

Karl Popper

Leider hatte ich nicht genug Zeit, mich kurz zu fassen!

Johann Wolfgang von Goethe



Kommunikation

- Die Einführung von BCM verlangt nach Veränderungen in Einstellung und Verhalten; die Organisation muss den BCM Prozess akzeptieren.
- Kommunikation ist dafür ein wichtiger Faktor. Mit einer sinnvollen Planung der Kommunikation über den Prozess wird ein Beitrag zur Akzeptanz dieser Veränderungen geleistet. Dessen ungeachtet sind natürlich andere Punkte, wie die Beteiligung des Managements, klare Zielbeschreibungen für das BCM, oder ein effektives Prozessmanagement ebenso von Bedeutung.
- Oft ist fehlende Kommunikation oder ein schlechtes Timing der Informationsverteilung ein zentrales Problem für die Akzeptanz bei der Einführung des BCM Prozesses.



Kommunikationsziele

- Um die Einführung des BCM angemessen zu unterstützen, müssen die Kommunikationsziele richtig ausgewählt werden.
- Kommunikationsziele können dabei sein:
 - Mitarbeiter über Ziele, Notwendigkeiten, Ansätze und Fortschritt des BCM informieren
 - Unterstützung und Beteiligung in allen Ebenen der Organisation erzeugen
 - Eine informierte und positive Haltung zu BCM quer durch die Organisation erzeugen (Awareness)



Erzeugen von Awareness

Zielgruppe

- Alle Mitarbeiter

Ziel

- BCM Awareness erzeugen und erhalten
- Relevante Information kommunizieren
- Anleitung, Information und Ausbildung unterstützen

Inhalt

- Was ist BCM?
- Was soll wer in einem Notfall tun?
- Welche Prinzipien/Regelungen gelten?
- Wo kann man weitere Informationen finden?

Methoden

- Poster
- E-Cards
- E-Learning
- Intranet
- Bildschirmschoner
- Informationskarten in Kreditkartengröße
- Mousepads



Mögliche Maßnahmen zur Herstellung von Awareness...

...am Beispiel einer Business Continuity Awareness Woche...

- Eine Business Continuity Woche ist die Gelegenheit, Business Continuity in der gesamten Organisation bekannt zu machen oder daran zu erinnern
- Eine Business Continuity Woche trägt dazu bei, dass die Organisation besser auf Notfälle vorbereitet ist.
- Täglich werden verschiedene Themen aus dem BCM Kontext aufgegriffen und thematisiert
- Nicht mehr als ein Thema, maximal zwei Themen je Tag



Beispiel einer Business Continuity Awareness Woche



Business Continuity Awareness Woche

- Auf rechtzeitige (Vor)Ankündigungen achten
- BCM Sponsor aus der Geschäftsleitung eine Mitteilung über BCM verfassen lassen und diese in der gesamten Unternehmen verteilen
- Auf Strategie-Dokumente und Richtlinien hinweisen
- Führungskräfte motivieren, Business Continuity in dieser Woche explizit und intensiv zu thematisieren und auf ihre Agenda zu nehmen
- Lassen Sie sich Sprechzeiten auf Management- und Teammeetings einräumen

Business Continuity Awareness Woche

- Artikel in der Firmenzeitung und/oder im Intranet platzieren
- Etablieren oder Erneuerung einer BCM Intranet-Webseite
- Etablieren oder erinnern an eine zentrale BCM Mail-Adresse
- Bekanntgaben - z.B. über geplante BCM Aktivitäten im kommenden Jahr
- Berichte:
 - Was wurde in der Vergangenheit gemacht
 - Welche Tests oder Übungen wurden durchgeführt
 - Wie waren die Ergebnisse von Tests und Übungen
- BCM Wettbewerb durchführen



Business Continuity Awareness Woche

Training

- ... Auffrisch-Veranstaltungen für BCM Koordinatoren und Spezialisten
- ... Rekrutierung und das Training neuer BCM Koordinatoren und Spezialisten
- ... Trainings für das/die Krisenmanagementteam(s)
- ... BCM Übungen für die Mitarbeiter

Tests

- Präsentation des Testplans für das kommende Jahr
- Organisieren eines Tests des Krisenstabs
- Test des Zugangs zu Notfalldokumenten und Notfallressourcen durchführen



Schlussworte

Matthias Rosenberg, MBCI

Stresemannstraße 342
D-22761 Hamburg

Tel: +49 (0) 40 890 664 60
Fax: +49 (0) 40 890 664 69

mrosenberg@bcmacademy.de

<http://www.bcmacademy.de>