

ESV ERICH
SCHMIDT
VERLAG

Business Continuity Management in der Praxis

**Mit Krisen professionell umgehen –
erfolgreiche Konzepte und Fallbeispiele**

Herausgegeben von

Frank Roselieb

Mit Beiträgen von

Franziskus Bayer
Dr. Florian Feldbauer
Prof. Dr. Werner Gleißner
Lars Halbauer
Ulrich Heuer
Melanie Kamann
Achim Laube
Florian Loth

Dr. Matthias Rehfeld
Frank Roselieb
Dr. Despina Rüssmann
Dr. Jörg Spilker
Dr. Walter Scheuerl
Thomas Thienel
Benjamin Waschow

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter

<https://ESV.info/978-3-503-20960-6>

ISBN 978-3-503-20960-6 (gedrucktes Werk)

ISBN 978-3-503-20961-3 (eBook)

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2022

www.ESV.info

Druck: docupoint, Barleben

Inhaltsverzeichnis

Teil A: Grundlagen des Business Continuity Managements	9
Aufbau und Betrieb von Systemen zum Business Continuity Management, Notfall- und Krisenmanagement sowie zur Krisenkommunikation (<i>Frank Roselieb</i>)	11
1. Grundlagen: Was kennzeichnet das Management im außergewöhnlichen Fall?	12
2. Prävention: Wie erfolgt der Aufbau eines Business Continuity Management Systems?	19
3. Früherkennung: Wie gelingt die Wahrnehmung kritischer Ereignisse?	76
4. Bewältigung: Wie erfolgen das Management und die Kommunikation im Krisenfall?	79
5. Nachbereitung: Wie lassen sich Lehren aus kritischen Ereignissen ziehen?	87
 Teil B: Fallbeispiele zum Business Continuity Management und IT Service Continuity Management	 93
Business Continuity Management bei der TUI (<i>Ulrich Heuer, Franziskus Bayer</i>)	95
1. Governance-Struktur und organisatorische Resilienz in der TUI AG als Gesamtkonzern	96
2. Konzeptionierung eines exemplarischen BCMS bei der TUI Deutschland GmbH als Tochtergesellschaft	98
 Business Continuity Management und Krisenmanagement in der Finanzwirtschaft (<i>Achim Laube</i>)	 115
1. Notwendigkeit des Business Continuity Managements	116
2. BCM-Richtlinie und BCM-Struktur	119
3. Rollen und Verantwortlichkeiten	120
4. BCM Dokumentation	123
5. BC-Plan	126
6. Auswählen geeigneter Recovery-Strategien	130
7. Überprüfung der Planung	132
8. „Lessons learned“ von Covid-19	133
 Besondere Herausforderungen der Corona-Pandemie aus Sicht eines BCM-Managers in der IT-Wirtschaft (<i>Lars Halbauer</i>)	 135
1. Rahmenbedingungen: Corona-Pandemie als besondere Herausforderung für das BCM	135
2. Erste Herausforderung: Prävention	136
3. Zweite Herausforderung: Informationsbeschaffung	137

4. Dritte Herausforderung: Interne und externe Kommunikation	138
5. Vierte Herausforderung: Globalität und Föderalismus	138
6. Fünfte Herausforderung: Flexibles Krisenteam	139
7. Sechste Herausforderung: Komplexes Krisenmanagement	140
IT Service and Continuity Management am Beispiel DATEV	
<i>(Jörg Spilker)</i>	143
1. IT-Havarien als Herausforderungen in der Unternehmenspraxis	144
2. Aufbau und Betrieb des IT Service Continuity Managements	145
3. Rechtliche Grundlagen und Normen	148
4. Bewältigung von IT-Notfällen	151
5. Tests und Übungen	153
6. Versicherungen	154
7. Krisen als Chancen durch ITSCM	155
Teil C: Fallbeispiele zum Notfall- und Krisenmanagement	157
Notfall- und Krisenmanagement am Flughafen München	
<i>(Florian Loth)</i>	159
1. Flughafen München als wichtiger Teil der Verkehrsinfrastruktur	160
2. Herausforderungen des Krisenmanagements am Flughafen München	161
3. Entwicklung des Krisenmanagements am Flughafen München	163
4. Organisation der Krisenbewältigung am Flughafen München	164
5. Krisenmanagement des Flughafens München während der Corona-Pandemie	165
Krisenstabsarbeit an der Universität Wien <i>(Florian Feldebauer)</i>	
1. Rahmenbedingungen und Entwicklung des Krisenmanagements	182
2. Inneruniversitäre Einbettung des Krisenmanagements	183
3. Krisenmanagement ist mehr als Krisenstabsarbeit	185
4. Digitaler Krisenstab während der Corona-Pandemie	186
5. Zusammenfassung und Ausblick	189
Krisenmanagement beim KfH Kuratorium für Dialyse und Nierentrans- plantation e.V. <i>(Despina Rüssmann, Thomas Thienel)</i>	
1. Bedeutung des Krisenmanagements für das KfH	192
2. Aufbau des Krisenmanagements im KfH	193
3. Bewährung des Krisenmanagements während der Corona- Pandemie	194
4. Lehren für das Krisenmanagement aus der Corona-Pandemie	197
Organisation des betrieblichen Notfallmanagements und Vorbereiten von Katastrophenschutzübungen in einem Störfallbetrieb	
<i>(Matthias Rehfeld)</i>	199
1. Bruno Bock als Unternehmen für Spezialchemie	200
2. Einstufung als Störfallbetrieb	200

3. Organisation des betrieblichen Notfallmanagements	200
4. Vorbereitung und Durchführung einer Katastrophenschutzübung	203

Teil D: Fallbeispiele zur Krisenkommunikation und zum Themenmanagement 209

Internationale Krisenkommunikation bei Dräger (<i>Melanie Kamann</i>)	211
1. Dräger: Kommunikation in einem sensiblen Umfeld	211
2. Krisenmanagement: Eine cross-funktionale Aufgabe	212
3. Krisenkommunikation: Die Kür des Krisenmanagements	214
4. Herausforderung Internationalität: Vertrauen vor Perfektion	219
5. Erfolgsfaktoren: Vorbereitung, Verantwortung und Vertrauen	220

Herausforderungen der Krisenkommunikation am Universitätsklinikum Freiburg anhand von vier Fallbeispielen (*Benjamin Waschow*)

1. Krisenkommunikation im Gesundheitsbereich: „Es kommt immer anders als gedacht“	221
2. Fallbeispiel „MRSA auf der neonatologischen Intensivstation“	222
3. Fallbeispiel „Serratien-Ausbruch“	224
4. Fallbeispiel „Corona-Pandemie“	225
5. Fallbeispiel „Kokosöl ist das reinste Gift“ – Ein Thema geht (ungewollt) viral	228

Rechtliche Aspekte der Krisenkommunikation (*Walter Scheuerl*)

1. Klaviatur der rechtlichen Instrumente im Krisenfall	232
2. Film und Fotos als Kommunikationsmittel	232
3. Einwilligung und Ereignisse aus dem Bereich der Zeitgeschichte	233
4. Dulde und liquidiere?	233
5. Der lange Schlagschatten der Online-Archive und Mediatheken	234
6. Echte journalistische Recherche kontra Verdachtsberichterstattung	235
7. Strafanzeigen als PR-Instrument	237
8. Der richtige Zeitpunkt	238
9. Die Wahrheit und nichts als die Wahrheit	241
10. Facebook, Twitter & Co. sind kein rechtsfreier Raum	242
11. Zusammenfassung: Zum Gegenangriff	243

Teil E: Zusammenfassung 247

Robustheit und Resilienz von Staaten und Unternehmen (*Werner Gleißner*)

1. Einleitung: Resilienz und Robustheit als hilfreiche heuristische Leitlinie	250
2. Krisen und Robustheit des Staates	251

3. Das robuste Unternehmen: Finanzielle Nachhaltigkeit, robuste Strategie und Fähigkeit im Umgang mit Unsicherheit	255
4. Fazit: Robustheit als Orientierungsrahmen für die strategische Aufstellung	259
Autorenverzeichnis	263

Ergänzende Hinweise

Die Beiträge in diesem Sammelband geben jeweils die individuelle Meinung der Autoren wieder. Diese muss nicht zwangsläufig mit der Meinung anderer Autoren, des Herausgebers oder des Verlags übereinstimmen. Zum Zwecke der besseren Lesbarkeit verzichtet dieser Sammelband weitgehend auf die Mehrfachbezeichnung von Personen im Sinne von „m/w/d“. Personenbezogene Formulierungen beziehen sich daher in der Regel gleichermaßen auf weibliche, männliche und diverse Personen.