

# SynDesk IT-Notfallhandbuch

Vorsorge ist besser als Nachsorge

## Für den Fall der Fälle vorbereitet sein

Bei einer Vielzahl unterschiedlicher Herausforderungen fällt es nicht immer leicht den Überblick zu behalten. So wird gerade das Notfall- und Krisenmanagement häufig zu einer deutlich unterschätzten Angelegenheit. Dabei kann das Notfallmanagement ein entscheidender Indikator bei der Implementierung von Prozessen sein und gilt somit auch als ein Erfolgsfaktor. Es ist unabdingbar für den Fall der Fälle bestmöglich vorbereitet zu sein, um Schäden zu minimieren oder im best Fall sogar gänzlich verhindern zu können.

### Warum Notfall-Management?

Hauptaufgabe des Notfallmanagements ist es einmal vorbeugend zu wirken, sodass Schäden gar nicht erst entstehen können, bei Eintreten eines Notfalls aber auch so eingreifen zu können, dass der Betrieb auch unter Notfallbedingungen so reibungslos wie möglich weitergeführt werden kann. Notfälle sollen also minimiert und die Ausfallsicherheit maximiert werden. Möglich wird das durch die Planung und das Training zielführender Maßnahmen. Dazu gehören auch effektive Schutzmechanismen, die die IT-Infrastruktur vor jeglichen Angriffen bewahren.

### Das IT-Notfallhandbuch

Bei dem IT-Notfallhandbuch handelt es sich um eine Sammlung an ausführlichen und detaillierten Informationen für den Notfall, die entsprechend generalisiert als auch individualisiert wurde. Durch einen generalisierten Meldeweg für Störungen und Ereignisse lassen sich Störungsbehebungen, Sofortmaßnahmen und Vorab-Bewertungen im Betrieb schnell etablieren. Die Eskalationsstufen – Normalbetrieb, Störung, Notfall, Krise, Katastrophe – helfen bei einer kategorisierten Einordnung der Geschehnisse und sorgen durch ein vorab etabliertes System für schnelle Reaktionszeiten und Schadensbegrenzung. Die Kategorie-Zuordnung sorgt dafür, dass entsprechende Maßnahmen von jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin durch ein klar verständliches Prinzip sofort vorgenommen werden können. Eine zusätzliche Unterteilung in interne und

externe Quellen sorgt dafür, dass nichts dem Zufall überlassen wird.

### Bewertungsschema

Das Notfallhandbuch beinhaltet, wie eben kurz angesprochen, ein Bewertungsschema, mit dessen Hilfe schnell reagiert werden kann. Tritt ein Ereignis ein findet sowohl eine erste Vorab-Bewertung, als auch eine allgemeine Bewertung durch die Verantwortlichen statt. Es folgt die Einordnung des Ereignisses in die entsprechende Eskalationsstufe, sodass schnellstmöglich gegen wirksame Maßnahmen eingeleitet werden können.

### BSI-Standards

Die Lösungsansätze für Notfallszenarien, die in dem Handbuch beschrieben werden, richten sich nach den offiziellen Standards des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik). Das Handbuch folgt somit den offiziellen und gesetzlichen Standards, sodass auch im Ernstfall allen Regularien Folge geleistet werden kann.

### Notfall-Kontaktverzeichnis

Das IT-Notfallhandbuch beinhaltet ein Kontaktverzeichnis, in dem alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei Bedarf schnell den richtigen Ansprechpartner für einen eintretenden Notfall finden können. Externe und interne Notfall-Kontakte sind individuell auf das Unternehmen zugeschnitten. Dazu gehören sowohl standardisierte Kontakte als auch spezifische Rufnummern.

### Leistungsmerkmale

- ✓ Auf IT-Notfälle optimal vorbereitet sein
- ✓ Notfälle minimieren, Ausfallsicherheit maximieren
- ✓ Professionelle Alarmierung, sichere Kommunikation
- ✓ Betrachtung der Meldewege für Störungen und Ereignisse
- ✓ Entwicklung eines Bewertungsschema für Störungen und Ereignisse
- ✓ Betrachtung aller Geschäftsprozesse, Services und Anwendungen
- ✓ Lückenlose Notfallszenarien nach BSI-Standard
- ✓ Zusammenstellung eines vollständigen Notfall-Kontaktverzeichnisses
- ✓ Bewertungsschema für schnelle Reaktionsmöglichkeiten

