

# White Paper: Notfallmanagement

---

## **Einführung**

Notfallmanagement ist heutzutage nicht nur ein Thema für große Unternehmen, die mit sensiblen Produktionsstoffen arbeiten, sondern auch für kleine und mittelständische Betriebe, Städte und Gemeinden. Nicht zuletzt durch die Fortschritte in der IT-Branche im Bereich der Datenverarbeitung und Datenbankverwaltung sind neue Möglichkeiten für Unternehmer entstanden, die Reaktion auf Notfälle im eigenen Betrieb und Umfeld zu planen und ihre Effizienz einzuschätzen.

Strukturiertes Notfallmanagement führt zur Vermeidung oder Minimierung sowohl von Sach- als auch von Personenschäden, Imageschäden und daraus resultierenden unerwarteten Kosten für den Unternehmer. Wichtige Informationen für den alltäglichen Betriebsablauf in unterschiedlichsten Unternehmensbereichen wie Verwaltung, Produktion und Vertrieb sind im Notfall unabhängig von den Wissensträgern verfügbar (Corporate knowledge), so dass in Not- und Ausnahmesituationen schnell und sicher reagiert werden kann.

Notfallmanagement umfasst die Bereiche Notfallplanung und Notfallbewältigung. Die Vorbereitung auf eventuelle Notfälle und unvorhergesehene Ereignisse im internen Betriebsablauf, die Einschätzung der jeweiligen Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken, das Setzen von Prioritäten und die Ablaufplanung und Simulation der Reaktionen bei Auftreten der Notfälle ist das zentrale Wesen des Notfallmanagements.

Notfallmanagementsysteme verbessern das unternehmensinterne Informationsmanagement unter den Mitarbeitern und Führungsebenen in eventuell unterschiedlichen Unternehmensbereichen und Abteilungen. Informationen werden bereitgestellt und strukturiert, so dass sie im Notfall nur noch abgerufen und nicht mehr recherchiert werden müssen. Dies betrifft auch Organisationsstrukturen, Arbeitsbereiche und Verantwortlichkeiten.

Zur effizienten Notfallplanung gehört auch das Wissensmanagement. Die Organisation des Plans, der zur Notfallbewältigung in Kraft tritt, das Wissen um die Prozesse und Maßnahmen die in diesem Rahmen ablaufen sollte nicht einer einzelnen Person überlassen werden, sondern muss auch in andere Unternehmensbereiche transferiert werden können, um die Wissensqualität zu sichern und auch an anderer Stelle dieses Wissenskapital einzusetzen.

## **KonTraG**

Notfallplanung sichert in vielen Notsituationen nicht nur den Fortbestand des Unternehmens, sondern erhöht auch das Vertrauen der Kunden in die Zuverlässigkeit des Unternehmens und seiner Geschäftsführung. Durch das zum 1. Mai 1998 in Kraft getretene Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) hat der bundesdeutsche Gesetzgeber für diese Notfallplanung auch gesetzlich vorgegebene Grundlagen geschaffen.

## **Basel-II**

Mit der zukünftigen Einführung der neuen Baseler Eigenkapitalvereinbarungen in der Bankenwelt ergeben sich für mittelständische Unternehmen neue Anforderungen. Die Einschätzung der operationellen Risiken durch den Kreditgeber spielen eine nicht zu vernachlässigende Rolle beim Rating durch die Banken. Risikomanagement inklusive der Notfallplanung senkt die operationellen Risiken, wie z.B. Verhaltensrisiken der Mitarbeiter, IT-Risiken und Kommunikation bei internen Prozessen.

## **Notfallkonzeption**

Mit einem in Ruhezeiten ausgearbeitetem Notfallkonzept vermeidet der Unternehmer hektische Reaktionen auf einsetzende unerwartete Situationen bzw. Notfälle. In den Behörden und Unternehmen, in denen Sicherheitskonzepte existieren, werden diese erfahrungsgemäß nicht ständig auf dem aktuellsten Stand gehalten und turnusmäßig simuliert. Durch veraltete oder fehlende Pläne wird der Reaktionsablauf unkoordiniert, Konsequenzen aus dem eigenen Handeln in der Stresssituation werden nicht bedacht. Oft kann der Verursacher eines Notfalls nicht regresspflichtig gemacht werden, weil die Ursache und die Auswirkungen eines Schadens nicht aufgezeichnet werden. Die Verantwortlichkeiten innerhalb des Unternehmens sind oftmals nicht geklärt, Mitarbeiter wissen dann nicht, dass ihnen selbst diese Rolle zugedacht ist. In vielen Fällen fehlen die Kontaktmöglichkeiten zu Entscheidungs- und Wissensträgern, wie z.B. Telefonnummern, Fax-Nummern oder E-Mail-Adressen. Um solche Wissenslücken aufzudecken müssen Reaktionsszenarien mit den Mitarbeitern vor Ort erarbeitet und simuliert werden.

## **Risikoanalyse**

Zur Vorbereitung auf die Erstellung eines Notfallkonzepts gehört die Bestandsaufnahme im Hinblick auf Gefahrenpotenziale im eigenen Unternehmen. Wie sieht der alltägliche Betriebsablauf aus, die Struktur des Organisationsaufbaus und die Geschäftsprozessen? Der Einfluss verschiedener Faktoren wie z.B. Personal, Maschinen, Computer, Betriebsgelände, Zulieferer etc. wird aufgelistet und welche Art von Gefahren ihnen drohen. Auch das Zusammenspiel dieser Faktoren untereinander, wie z.B. die Bedienungsweise der Maschine durch das Personal muss dabei erfasst werden.

## **Risikobewertung**

In einem nächsten Schritt wird eine Prioritätenfestlegung vorgenommen. Dabei ist die Wahrscheinlichkeit des Notfalleintritts ein wichtiges Kriterium, aber auch das Ausmaß der Auswirkungen auf den Betriebsablauf. Entscheidend ist die Frage, wie schnell ein normaler Betriebsablauf, wenn möglich, wieder hergestellt werden kann. Grundlage der Risikobewertung ist die vorangegangene Risikoanalyse, in der gesetzliche Vorgaben und Normen, aber auch betriebsspezifische interne Regelungen Eingang finden.

## **Notfallplanung**

Notfallplanung folgt der Risikoanalyse und ist Teil des Risikomanagements. Sie ist betriebsspezifisch unterschiedlich und somit individuell. Der Notfallplan enthält konkrete Maßnahmen bzw. Prozesse, legt deren Reihenfolge und Ablauf in Plänen fest und visualisiert sie. Bei diesem Schritt unterstützt das elementec-NMS die Notfallplanung.

Auf diese Art und Weise entsteht ein Notfallhandbuch aus vielen einzelnen Notfallplänen, die die einzelnen Reaktionsschritte in Ausnahmesituationen auflistet. Diese müssen dahingehend optimiert werden, dass sie in möglichst kürzestem Zeitrahmen dazu führen, dass der normale Betriebsablauf wieder aufgenommen werden kann.

Die Notfallpläne dürfen darüber hinaus nicht unübersichtlich für den Anwender sein, aber trotzdem für ihren Zweck angemessen, d.h. so detailliert wie nötig aber schlank wie möglich. Dabei ist zu beachten, dass der Aufwand für Erstellung und Pflege von Notfallplänen mit einer zunehmender Detaillierung steigt .

Notfallpläne sollten auch in gedruckter Form ausgegeben werden, wie es z.B. das elementec-NMS vorsieht. Denn Strom- und Netzwerkausfälle können den Zugriff auf Computerdokumente, Datenbanken oder online-Ressourcen verhindern.

Ein weiterer wichtiger, aber leider oft vernachlässigter Punkt im Rahmen des Notfallmanagements, ist der Umstand das die Pläne oft den einzelnen Betriebsangehörigen nicht bekannt sind. Hier schafft eine regelmäßige Simulation Abhilfe.

## **Notfallbewältigung**

Erfolgreiche Notfallbewältigung ist ein andauernder Prozess. Die Pflege der Pläne ist kein einmaliger Aufwand, sondern ein kontinuierlicher. Sie sollte Teil der regulären Betriebsprozesses sein und einen festen Platz in der gesamten Unternehmenskultur einnehmen. Die verschiedenen und oft komplexen Notfallszenarien und -abläufe müssen trainiert und simuliert werden, damit sie im Ernstfall ohne übermäßigen Stress und Hektik konzentriert durchgeführt werden können.

Dazu müssen die Pläne verständlich für diejenigen konzipiert sein, die mit ihnen umgehen sollen. Für ein effektives Notfallmanagement müssen die Pläne ständig aktualisiert werden und die derzeit gültige Version für alle in das Unternehmens-Notfallmanagement einbezogenen und verantwortlichen Mitarbeiter verfügbar sein.

Zeigt die Simulation eines Reaktionsszenarios Fehler oder Schwächen des Notfallplans auf, so muss dieser überarbeitet und re-organisiert werden. Den Ablauf eines Notfallplans zu protokollieren ist sinnvoll für die Auswertung des Plans. Mögliche Schwachstellen können so aufgedeckt und in neuen Planversionen vermieden werden.

## Resümee

Notfallmanagement sichert den Fortbestand des Unternehmens auch in Ausnahmesituationen. Der Aufwand, um effektives Notfallmanagement zu betreiben ist verglichen mit dem Schaden, der in einem Betrieb ohne Notfallplanung entstehen kann, als gering anzusehen. Die einbezogenen Mitarbeiter erhalten konkrete Verantwortlichkeiten in ihrem Arbeitsbereich, nicht mehr nur im alltäglichen Geschäft, sondern auch in Notsituationen. Sind alle Mitarbeiter in einem Unternehmen sensibilisiert für die Gefahrenpotentiale im Betriebsablauf, kann allein schon dieser Umstand das Eintreten einer Notsituation verhindern.



Software & Consulting Dr. Peter Kullmann

Hausanschrift Wollgrasweg 49, 70599 Stuttgart  
Postanschrift Postfach 720305, 70579 Stuttgart

Tel +49 - 711 - 4510 17 - 351

Fax +49 - 711 - 4510 17 - 222

[antoch@elementec.de](mailto:antoch@elementec.de)

[www.elementec.de](http://www.elementec.de)