

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Allgemeine Zielsetzung	1
1.2	Inhaltlicher Aufbau	2
2	Die Norm ISO 22301 im Überblick	5
2.1	Einleitung	5
2.2	Notfallmanagementsysteme	5
2.2.1	Warum Notfallmanagement?	6
2.2.2	Was ist Notfallmanagement?	6
2.3	Standards	7
2.3.1	BSI	7
2.4	Wichtige Merkmale des ISO 22301	8
2.4.1	Anforderungen an Unternehmen	8
2.4.2	Analyse vor der Planung	9
2.4.3	Verantwortlichkeiten des Managements	10
2.5	Leitlinie	10
2.6	BCM im Überblick	11
2.6.1	Phasen und Schritte der BCM-Umsetzung	11
2.6.2	Business-Impact-Analyse (BIA)	11
2.6.3	Strategie und Verfahren	12
2.7	Üben und Testen	13
2.8	BIA und Risiken	13
2.8.1	Risikoanalyse	14
2.9	Inhalte eines Notfallkonzeptes (Dokumentation)	16
2.9.1	Übungen und Tests	16
2.9.2	Fortführung der Geschäftsprozesse	17
2.10	Fazit	18
3	Kommunikationsnetze	19
3.1	Einleitung	19
3.1.1	Das OSI-Modell	19
		VII

3.2	Telefonnetz	22
3.2.1	Telefonnetz-Strukturen	23
3.2.2	Festnetz	24
3.2.3	Mobilfunknetz	24
3.3	WLAN	26
3.3.1	Das Frequenzspektrum	26
3.3.2	Der Standard	26
3.3.3	Nachrichtenpakete	27
3.3.4	WLAN-Topologien	28
3.4	Verbreitung	30
3.5	Fazit	30
4	Risiken	33
4.1	Einleitung	33
4.2	Vorgehensweise	36
4.2.1	Risikoarten	37
4.2.2	Gefährdungsarten	37
4.2.3	Eintrittswahrscheinlichkeiten	37
4.3	Zusammenfassung von Risiken	38
4.4	Strategien	39
4.5	Dokumentation	40
4.6	Fazit	41
5	Der Notfallprozess	43
5.1	Einleitung	43
5.2	Konzeption und Planung	44
5.2.1	Geltungsbereich	45
5.2.2	Anforderungen	46
5.2.3	Rollen	47
5.3	Fazit	49
6	Kernprozesse	51
6.1	Einleitung	51
6.2	Überblick über die wichtigsten Prozesse in der Telekommunikationsindustrie	52
6.2.1	Die Kernprozesse	53
6.2.2	Unterstützende Prozesse	55
6.2.3	SLAs für die Ersatzteillogistik eines Kommunikationsnetzes	57
6.3	Fazit	63
7	Notfallklassen	65
7.1	Einleitung	65
7.2	Notfallklassifizierung	65

7.3	Risikobewertung	66
7.4	Fazit	68
8	Strategien und Konzepte	69
8.1	Einleitung	69
8.2	Business Impact Analyse	70
8.2.1	Identifikationen	71
8.2.2	BIA im Einzelnen	71
8.3	Fazit	81
9	Krisenmanagement	83
9.1	Einleitung	83
9.2	Der Krisenprozess	84
9.2.1	Meldungen	86
9.2.2	Eskalation	87
9.2.3	Krisenstab	87
9.2.4	Geschäftsfortführung	90
9.3	Fazit	95
10	Anhang 1: Vorbereitung	97
10.1	Leitlinie	97
10.2	Handbuch	99
10.2.1	Einleitung	99
10.2.2	Zweck	100
10.2.3	Aufbau	100
10.2.4	Sofortmaßnahmenplan	103
10.2.5	Krisenstabsleitfaden	104
10.2.6	Krisenkommunikationsplan	105
10.2.7	Geschäftsfortführungspläne	105
10.2.8	Wiederanlaufpläne	107
10.3	Tests und Übungen	108
10.3.1	Einleitung	108
10.3.2	Technische Tests und Funktionstests	109
10.3.3	Übung der Zusammenarbeit des Krisenstabs	111
10.3.4	Simulation des Ernstfalls	111
10.3.5	Dokumentation	112
10.3.6	Nachhaltigkeit	117
11	Anhang 2: Projektmanagement	119
11.1	Technische und organisatorische Hilfsmittel	119
11.2	Zielsetzung und Aufgaben	120
11.3	Möglichkeiten und Umfang	120

11.4	PMS-Funktionalitäten	121
11.4.1	Verwaltung von Vorgängen	121
11.4.2	Gantt-Diagramm	122
11.4.3	Meilensteinplan	124
11.4.4	Kapazitätsmanagement	124
11.4.5	Netzplan	124
11.4.6	Erweiterte Funktionalitäten	126
11.5	Fazit	128
12	Synopse	129
13	Checkliste	133
Literatur		137
Sachverzeichnis		139