



BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Unser Plan C in Notfall- und Krisensituationen

Sicherheit ist keine absolute Grösse. Ein Risikomanagement kann Gefahren zwar auf ein Minimum reduzieren, nicht aber zu 100 Prozent eliminieren. Mit einem klugen Business Continuity Management (BCM) wappnen wir uns gegen existenzbedrohende Ereignisse. Dieses systematische Vorgehen hilft uns, Notfälle und Krisensituationen zu bewältigen und die Kontinuität unserer geschäftlichen Aktivitäten zu garantieren. Die Stabilität unserer Wirtschaftstätigkeit bei massiven Störfällen sichert einen nachhaltigen Erfolg für alle – auch für Sie.

Bedrohungen für Unternehmen
Ruf nach mehr Sicherheit
Planzer BCM

Im Zeichen der Kontinuität

Mit der steigenden Komplexität unserer Gesellschaften und Wirtschaftssysteme haben die Bedrohungen für Unternehmen in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Die verheerenden Folgen von Naturkatastrophen, Pandemien, Terroranschlägen und Finanzkrisen haben gezeigt, wie verletzlich wir eigentlich geworden sind. Der Ruf nach mehr Sicherheit und Transparenz im Ernstfall wird immer lauter. Die gesetzlichen Regularien und brancheninterne Standards mehrten sich und die Stakeholder fordern, dass sich ein Unternehmen systematisch auf den Notfall vorbereitet und angemessen reagieren kann. Vor diesem Hintergrund ist das Planzer BCM entstanden.

Risikomanagement: Schäden verhindern

Risikomanagement und BCM werden als komplementäre Disziplinen betrachtet. Die Abgrenzung ist oft schwierig und fließend. Beim Risikomanagement stehen Ereignisse im Vordergrund, die zu einem Schaden führen. Ziel ist es, potenzielle Schäden auszumachen und so weit als möglich zu verhindern. Als Beispiel sei hier die Sabotage erwähnt: Im Rahmen unseres Risikomanagements schützen wir uns gegen Sabotage durch Mitarbeitende, indem wir ausschliesslich lückenlose und nachvollziehbare Lebensläufe evaluieren, für jede Neuanstellung Referenzen einholen, bei kritischen Jobs im Hinblick auf Sabotagepotential Strafregisterauszüge verlangen und auffällige Mitarbeitende in kritischen Bereichen sofort freistellen.

**RUF NACH
SICHERHEIT UND
TRANSPARENZ**



Bewältigung eines Ereignisses
Reguläre Risiko- und Qualitätsarbeit

BCM: Im Notfall das Richtige tun

In Abgrenzung zum Risikomanagement befasst sich das BCM mit der Frage, was nach einem Schaden geschieht. Es regelt also die Bewältigung eines Ereignisses – nicht dessen Prävention. Dabei geht es um existenzgefährdende Vorfälle, die unter Umständen nicht nur einen, sondern mehrere Marktteilnehmer oder eine ganze Wirtschaftsregion treffen und folgenschwere Störungen verursachen. Solange ein Schaden im normalen Betrieb abgefangen werden kann, wird er von der regulären Risiko- und Qualitätsarbeit abgedeckt.

Existenz in Gefahr

Für uns sind Ereignisse dann existenzbedrohend, wenn unsere Ressourcen (Manpower, Infrastrukturen, Technologien etc.) derart beeinträchtigt werden, dass wir diese nicht in minimaler Ausfallzeit ersetzen oder in nützlicher Frist neu aufbauen können. Kurz: Wenn sie uns und unseren Kunden schwer schaden und unser Überleben bedrohen.

DAS BCM REGELT DIE BEWÄLTIGUNG EINES EREIGNISSES



Unerwartetes Ereignis
Funktionsfähigkeit im Notfall
Systematischer Planungsprozess

Plan C

Das Planzer BCM liefert einen klar strukturierten Vorgehensplan für den Fall, dass ein verheerendes Ereignis unerwartet und trotz umfassender Präventionsmassnahmen eintritt. Dieser Plan C hilft uns, unsere Funktionsfähigkeit im Notfall aufrecht zu erhalten – zum Vorteil unserer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeitenden. So können wir unsere Lieferbereitschaft, Lagerfähigkeit, personellen Ressourcen oder Know-how auch dann gewährleisten, wenn Teile unserer Geschäftstätigkeit durch äussere Gegebenheiten stark beeinträchtigt oder sogar zerstört sind.

Unser BCM richtet sich auf das Danach, findet aber hauptsächlich vorher statt. Es handelt sich um einen systematischen, wiederholten Planungsprozess, mit dem wir das Ausfallrisiko sowohl unserer kritischen Geschäftsaktivitäten wie Transportdienstleistungen, Lagerlogistik, Geräte- und Ersatzteillogistik etc. als auch unserer Geschäftsfunktionen wie Fahrzeuge, Lager-Infrastrukturen, IT, personelle Ressourcen in Krisen- und Notsituationen minimieren.

SICHERHEIT DURCH EINEN KLAR STRUKTURIERTEN VORGEHENSPLAN



Zuverlässige Strukturstabilität

Systematisch auf
den Ernstfall vorbereiten

Stabilität zu Ihrem Vorteil

Eine zuverlässige Strukturstabilität dank BCM bietet Ihnen als Kunden zentrale Vorteile:

- Unsere Dienstleistungen wie Lieferbereitschaft, Lagerfähigkeit, Ressourcenallokation etc. bleiben gewährleistet.
- Die tolerierbare Ausfallzeit wird so weit wie möglich verkürzt.
- Die Kontinuität unserer Kooperation ist mit beidseitig tragbaren Einschränkungen sichergestellt.
- Folge- oder Lateralschäden können auf ein Minimum reduziert werden.

Es hat sich gezeigt, dass Unternehmen, die sich systematisch auf den Ernstfall vorbereiten, sich schneller davon erholen, einen höheren Marktwert aufweisen und langfristig von einem gestärkten Vertrauen und einer wertschöpfenden Kundentreue profitieren.

Mehrfach abgesichert

Gespiegelte Ressourcen

Das Grundprinzip unseres BCM basiert auf der Ressourcenparallelität. Wir haben unsere Wirtschaftstätigkeit so aufgebaut, dass unsere Ressourcen mehrfach gespiegelt und abgesichert sind:

Parallele Verkehrsnetze: Unsere Transporte werden zu 40% über das Strassen- und zu 60% über das Schienennetz abgewickelt. Im punktuellen oder grossflächigen Störfall kann das eine Transportnetz einen Grossteil der Funktion des anderen übernehmen.

Dezentrale Standorte: Wir sind in der ganzen Schweiz an über 50 Standorten vertreten. So wird das Risiko eines lokalen oder regionalen Ausfalls gestreut. Werden unsere Lager- oder Verteilmöglichkeiten an einem Ort unerwartet gestört, können wir sofort auf mehrere Partnerstandorte ausweichen.

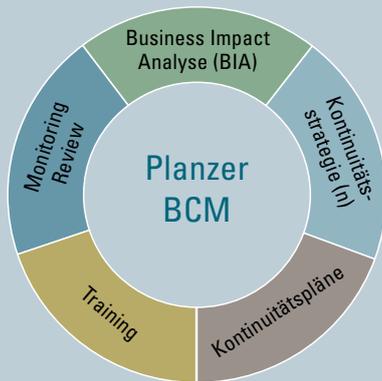
Alternativstrukturen: Unsere Lager sind sowohl für den vollautomatischen als auch für den manuellen Gebrauch ausgerüstet. Fällt die technische oder elektronische Infrastruktur aus, können wir unsere Lager trotzdem weiter bewirtschaften.

Eigenmarken im Satelliten-System: Unsere Tochterfirmen werden als finanziell autonome Profitcenter geführt. Sie verfügen über einen eigenständigen Marktauftritt, eigene Strukturen, Ressourcen und Know-how-Träger. Bei Ausfall eines Standbeins kann auf über 10 weitere mit den gleichen Abläufen, Strukturen und Qualitätsanforderungen ausgewichen werden.

Know-how-Split: Das Wissen unseres Unternehmens ist schweizweit über unser ganzes Netzwerk verteilt. So verfügen wir in keinem Bereich über nur einen Spezialisten, sondern können bei personellen Ausfällen in kürzester Zeit auf topaktuelle Wissens- und Erfahrungsreserven zurückgreifen.

GESTÄRKTES VERTRAUEN DURCH BCM

Robuste, ausfallsichere Prozesse
Wiederkehrende Konzeptphasen



Maximale Flexibilität

Es gibt immer Ereignisse, die unsere Vorstellungskraft übersteigen. Deshalb schafft das Planzer BCM robuste, ausfallsichere Prozesse, die so flexibel sind, dass sie sich der Art des Ereignisses, neuen und veränderten internen und externen Bedingungen anpassen können. Unser BCM sieht fünf übergeordnete, wiederkehrende Konzeptphasen vor:

Business Impact Analyse (BIA)

- Dieses Prozesselement umfasst eine ganzheitliche und kundenspezifische Betrachtung zur Erkennung von kontinuierheitskritischen Prozessen und Ausfallrisiken.
- Durchleuchtet werden bauliche Gegebenheiten, Brandschutz, technische und elektronische Infrastrukturen, Schadenpotenziale, Compliance-Anforderungen, Branchenstandards, Verteilung des Know-hows, Entstehung der Wertschöpfung u. a.
- Anhand einer Verlustbilanz werden die möglichen Ereignisse quantifiziert und in unterschiedliche Cluster eingeteilt: finanzielle Verluste, Verluste von Marktanteilen, immaterielle Verluste etc.
- Auf der Basis der Verlustbilanz findet eine Bewertung der Ereignisse aufgrund der Wiederanlauffähigkeit nach einem Störfall statt. Dabei werden die Ereignisse über ein Case-Rating priorisiert (siehe Szenarien-Seismograph).
- Die BIA umfasst natürlich auch die Erarbeitung sämtlicher Entscheidungsgrundlagen für Schritt II.

Kontinuitätsstrategie

- In diesem Prozess-Schritt wird das strategische, taktische und operative Vorgehen für die Substitution resp. Wiederherstellung zerstörter Geschäftsaktivitäten und -funktionen festgelegt.
- Unsere Kontinuitätsstrategien sind immer eng auf Ihre eigenen Notfallstrategien abgestimmt.

Kontinuitätspläne

- Ist die Strategie einmal festgelegt, werden Massnahmenpläne auf taktischer und betrieblich-organisatorischer Ebene erstellt, die die Substitution resp. den Aufbau von Alternativen regeln.
- Unsere Kontinuitätspläne umfassen organisatorische und technische Lösungen mit variablen Prozess- und Rollenmodellen.
- Ebenfalls zu dieser Prozessphase gehören Kommunikationsdesigns und eine Notfalldokumentation.

Training

- Eine Strategie ist bekanntlich so gut wie ihre Implementierung. In diesem Prozess-Schritt werden unsere Mitarbeitenden von unserer PQM Organisation regelmässig auf richtiges Verhalten und effizientes Umsetzen der Notfallpläne geschult.
- Alle Planzer Tochtergesellschaften haben die Verantwortlichkeiten geregelt.

**RICHTIGES VERHALTEN
WIRD GESCHULT**

Risiko- und Business
Impact Analyse

Szenarien-Seismograph

Im Rahmen unserer Risiko- und Business Impact Analyse werden mögliche Ereignisse identifiziert und auf unserer seismografischen Ereignisskala eingeordnet. Als Schlüsselkriterien für die Stärkeklasse bewerten wir unter anderem die Intensität und Reichweite eines Störfalls. Unser Szenarien-Seismograph ist Basis für die Erarbeitung angemessener Kontinuitätsstrategien und effektiver Massnahmen.

Das Planzer BCM fokussiert auf das seismografische Mittelfeld. Ereignisse im oberen Stärkendrittel gehören zum nicht eliminierbaren Restrisiko, das untere Drittel wird über das Risikomanagement und damit im normalen Betrieb aufgefangen.

Ereignisstärke	Schadenszenario	Kontinuitätsplanung
1	Bahn- oder Strassenstrecke fällt aus	Massnahmen des Risikomanagements, Schäden werden im normalen Betrieb abgefangen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Umfahren oder Ausweichen auf anderen Verkehrsträger ■ IT-Backup-System: redundantes Rechenzentrum mit Echtzeit-Datenspiegelung ■ Stellvertreterregelung
2	IT System fällt aus	
3	Einzelpersonen fallen aus	
4	Gebäude fällt aus (Personen nicht tangiert)	BCM plus Notfallmassnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausweichen auf ein anderes Gebäude ■ Ausweichen auf einen anderen Verkehrsträger ■ Rückgriff auf Lieferanten- resp. Kunden Know-how
5	Verkehrsträger fällt aus	
6	Schlüsselpersonen oder grössere Gruppe fällt aus	BCM ergänzend zu weiteren Notfallmassnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Rückgriff auf Parallelstruktur ■ Einschränken der Dienstleistungstiefe ■ Massnahmen in Absprache mit den Einsatzorganen
7	Betriebswichtiges Gebäude samt Personen fällt aus	
8	Alle Verkehrsträger auf einer Achse fallen aus	
9	Gebiet/Region fällt grossflächig aus	Restrisiko
10	Nationale Katastrophe	

SYSTEMATISCHES VORGEHEN IST ENTSCHEIDEND

Unsere Kontinuitätsarbeit entsteht im engen Dialog mit Ihnen und in Abstimmung mit Ihren eigenen Notfallszenarien. Aus Vertraulichkeitsgründen verzichten wir auf die Publikation kundenspezifischer Kontinuitätsstrategien und -pläne. Wir sind aber gerne bereit, Ihnen im persönlichen Gespräch Referenzbeispiele zu zeigen oder eine bedarfsgerechte Notfallversorgung für Ihre Bedürfnisse zu entwickeln.

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören.

Planzer Support AG
Lerzenstrasse 14
8953 Dietikon
Tel. 044 744 64 05
continuity@planzer.ch

**WIR SIND GERNE
FÜR SIE DA**

