

Kommunikation bei Stromausfall

Gerüstet für den Notfall

Ein Stromausfall, ein Hackerangriff: Von einer zur nächsten Sekunde sind übliche Kommunikationswege abgeschnitten, wichtige Informationen stehen nicht mehr zur Verfügung. Bei der Volksbank Lüneburger Heide gewährleistet ein autarkes, aber dennoch integriertes System die Kommunikation und Organisation auch dann, wenn die Banksysteme ausfallen sollten.

Bernd Schilbach und Ulf Schubert

In der Bevölkerung und in der Wirtschaft steigt derzeit das Bewusstsein über die Möglichkeit eines großflächigen und auch länger andauernden Stromausfalls. Und Hackerangriffe gehören für Unternehmen fast schon zum Alltag. Gerade Banken stehen dabei besonders im Fokus. So sind momentan viele Verantwortliche dabei, die Technik zu überprüfen und einen genaueren Blick auf ihre Notfallpläne zu werfen.

Die Volksbank Lüneburger Heide geht noch einen Schritt weiter. Das Ziel: Die Auswirkungen von Not- und Krisensituationen auf ein Minimum zu reduzieren. Die Genossenschaftsbank entschied sich daher, mehr zu tun, als es die gesetzlichen Mindestanforderungen verlangen. Sie entwickelte gemeinsam mit der denkende portale gmbh ein vollständig autarkes Notfallportal. Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben darüber Zugriff

auf ein aktuelles Telefonverzeichnis, Notfallpläne sowie Dienstansweisungen. Darüber hinaus gewährleistet das Portal die elektronische Kommunikation – auch wenn eine Nutzung von E-Mails nicht möglich sein sollte.

Notfallmanagement: Kommunikation erhalten im Fokus

Notfallmanagement und Notfallkonzepte sind – gerade auch in Bezug auf IT-Systeme – zentraler Bestandteil der gesetzlichen Anforderungen an Banken und Sparkassen. So fordert das KWG in §25 ein wirksames Risikomanagement, um die laufende Risikotragfähigkeit sicherzustellen. Die MaRisk konkretisieren die Anforderungen weiter: Kreditinstitute müssen für Notfallkonzepte sorgen, die Vorsorge-, Wiederanlaufstrategien sowie Dokumentationsunterlagen umfassen. Aber auch Testkonzepte, die das regelmäßige Überprüfen dieser Prozesse sicherstel-

len sollen, sind Bestandteil der Anforderungen.

Viele Banken bestimmen entsprechend einen Notfallverantwortlichen, legen ein Notfallhandbuch an und verfassen Testkonzepte. Auch die Reduzierung von analysierten Risiken ist typischerweise Bestandteil der Maßnahmen. In einigen Fällen sorgen die Verantwortlichen zusätzlich für ein Notstromaggregat, eine Backup-Leitung zum Rechenzentrum oder planen vielleicht sogar eine alternative Vernetzung, etwa via Satellitenkommunikation.

Für die Volksbank Lüneburger Heide ging all dies nicht weit genug. Ziel der Verantwortlichen war es, die Schwierigkeiten in Not- oder Krisenfällen wirksam zu reduzieren. „Im Fall der Fälle nimmt der Krisenstab sofort seine Arbeit auf. Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Notfall flächendeckend zu informieren sowie um den Austausch zum und mit dem Stab zu gewährleis-

ten, musste eine weiterführende Kommunikation sichergestellt sein. Diese sollte vollkommen unabhängig von den Bankingsystemen stattfinden können, um auch noch bei einem Ausfall handlungsfähig zu bleiben“, berichtet Matthias Kluge, der bei der Volksbank das Krisen- und Notfallmanagement verantwortet. Für die Genossenschaftsbank mit Standorten zwischen Hamburg, Bremen und Hannover kam ausschließlich eine IT-unterstützte Lösung infrage. Schließlich entschieden sich die Verantwortlichen, die Technologie des bereits erfolgreich genutzten Aufsichtsratsdatenraums zu nutzen.

Für jede Ausnahmesituation eine Lösung

Erster Schritt bei der Umsetzung war die Herstellung eines regelmäßig pflegbaren Telefon- und Kontaktverzeichnisses der knapp 600 Mitarbeiter unter Einbezug der organisatorisch wichtigen Daten. In den Nutzerinformationen ist zudem die private Mobilnummer hinterlegt. Nur ein stark begrenzter Personenkreis hat Zugriff auf diese Daten. So ist es möglich, über diese Telefonnummern Serien-SMS-Nachrichten an alle oder nur ausgewählte Teilnehmer zu versenden und über einen

Krisenfall sowie erste Anweisungen in Kenntnis zu setzen.

Ein einfaches Beispiel illustriert den Ablauf: Grabungsarbeiten verursachen eine versehentliche Leitungstrennung der Hauptfiliale vom Banknetz des Rechenzentrums. Ein Mitarbeiter bemerkt die Störung als erstes. Er loggt sich mit seinem privaten Mobiltelefon in den Notfalldatenraum ein und informiert den Krisenstab der Bank. Das Gremium setzt umgehend sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per Serien-SMS über den Schaden in Kenntnis. Unabhängig davon, wo sich die Kollegen zu diesem Zeitpunkt befinden, können sie über ihr Handy in den Notfalldatenraum gelangen und hier ausführliche Informationen zum Schadensereignis an sich und zum voraussichtlichen Zeitpunkt der Behebung erhalten. Auch aktuelle Notfallpläne sind einsehbar, etwa um allgemeine Geschäftstätigkeiten wie den Zahlungsverkehr trotzdem durchführen zu können.

Technisch setzt die Volksbank Lüneburger Heide auf drei Kommunikationsanbindungen:

- eine Standleitung und Backup-Leitung mit dem Rechenzentrum,
- ein alternatives DSL-Kommunikationssystem für jede Filiale und

Bernd Schilbach ist Geschäftsführer und Leiter Vertrieb und Unternehmensstrategie der denkende portale GmbH.

E-Mail: bschilbach@denkende-portale.de



Ulf Schubert ist Admin Orga und IT bei der Volksbank Lüneburger Heide eG.

E-Mail: ulf.schubert@vblh.de



- die Endgeräte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

So bleibt die Kommunikations- und Handlungsfähigkeit erhalten, auch wenn sämtliche Leitungen gekappt sind. Lösungen wie dp:board (agree21ARpro) verfügen über ein Postfachsystem, mit dem die Mitarbeiter untereinander kommunizieren können – selbst dann, wenn die entsprechenden Banksysteme nicht erreichbar sind. Daneben verfügt das System über ein Rollen- und Rechtesystem. So sind bestimmte Bereiche des Datenraums – etwa das Krisen-Handbuch – nur für einen festgelegten Personenkreis zugänglich. Während einige Mitarbeiter Dokumente einstellen und bearbeiten können, verfügen andere nur über einen Lesezugriff.

Das Notfallportal konnte sich bei der Volksbank bereits bewähren: „Während der Coronapandemie informierten wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit über die aktuell geltenden Regelungen – falls erforderlich auch kurzfristig am Sonntagabend“, sagt Matthias Kluge. Ebenfalls verwendeten die Verantwortlichen das Notfallportal bei der Umstellung der IT-Cloud, um dem Team den aktuellen Status der Arbeiten mitzuteilen und beim Ausfall von Filialanbindungen zum Rechenzentrum.

