

Case Study

Business Continuity bei einem nationalen Logistikdienstleister

Übersicht

Unser Kunde, ein nationaler Logistikdienstleister und Großhändler, wollte sein Business Continuity Management (BCM) stärken, um die Widerstandsfähigkeit gegenüber Störungen zu erhöhen. Aufgrund der starken Abhängigkeit von komplexen IT-Systemen und kritischen Logistikprozessen könnten bereits kurze Unterbrechungen weitreichende Auswirkungen auf die gesamte Wertschöpfungskette haben. Um dem entgegenzuwirken, suchte der BCM-Manager des Unternehmens nach strukturierter Unterstützung beim Aufbau eines BCM-Rahmenwerks sowie bei der klaren Identifikation von Prozessabhängigkeiten und kritischen Ressourcen.

Fakten

-  Logistik
-  Gegründet 1960
-  5,000 Mitarbeitende



Herausforderung

Die Betriebsabläufe des Kunden stützten sich in hohem Maße auf das zentrale ERP- und Warenwirtschaftssystem, das nahezu alle Geschäftsprozesse unterstützte. Ein Ausfall dieser Systeme hätte weitreichende Auswirkungen auf Logistik, Auftragsabwicklung und Kundenservice gehabt. Bestehende Notfallverfahren konnten ein bis zwei Tage Stillstand überbrücken – darüber hinaus wären die Abläufe jedoch stark eingeschränkt gewesen.

Um diese Risiken zu adressieren, unterstützten wir den BCM-Manager beim Aufbau eines umfassenden BCM-Systems. Zunächst erstellten wir eine vollständige Abbildung der Prozesskette, die zuvor nicht dokumentiert war. Mithilfe einer Business Impact Analyse (BIA) und einer strukturierten Risikobeurteilung als gestufte Filter identifizierten wir die wirklich kritischen Ressourcen, die gezielte Kontinuitätsplanung erforderten. In Workshops mit Prozesseignern und Schlüsselpersonen bewerteten wir verschiedene Störungsszenarien – etwa IT-Ausfälle, Gebäudeausfälle oder Stromunterbrechungen – und bestimmten die Zeiträume, innerhalb derer das Unternehmen seine wesentlichen Abläufe noch aufrechterhalten konnte. Diese Erkenntnisse bildeten die Grundlage für gezielte Kontinuitäts- und Wiederherstellungsmaßnahmen.

Business Value und nächste Schritte

Das Ergebnis ist ein robustes, klar strukturiertes BCM-System, das kritische Ressourcen eindeutig identifiziert, praktikable Kontinuitätsmaßnahmen definiert und funktionierende Ausweichprozesse für Schlüsselbereiche bereitstellt. Dadurch wurden Transparenz, Reaktionsfähigkeit und Widerstandsfähigkeit des Unternehmens gegenüber IT- und Logistikstörungen signifikant verbessert.

Als nächster Schritt empfiehlt sich die **Erprobung und Validierung des BCM-Systems durch strukturierte Übungen und Szenario-Tests**, um sicherzustellen, dass die definierten Maßnahmen in der Praxis wirksam sind und die Mitarbeitenden mit den Abläufen vertraut sind.

Lösung

Wir setzen einen strukturierten Sechs-Schritte-Ansatz um:

- **Prozessabbildung** – Erstellung einer vollständigen und transparenten Prozesslandkarte als Grundlage für die Analyse.
- **Business Impact Analyse (BIA)** – Bewertung aller wesentlichen Prozesse hinsichtlich Kritikalität und Abhängigkeiten.
- **Risikobeurteilung** – Aufbauend auf der BIA führten wir eine detaillierte Risikobewertung als zweite Filterstufe durch, um die tatsächlich kritischen Ressourcen zu identifizieren.
- **Kontinuitätsplanung** – Entwicklung gezielter Maßnahmen zur Aufrechterhaltung dieser kritischen Prozesse sowie pragmatischer Wiederanlaufstrategien.
- **Szenariobasierte Workshops** – Validierung der Ergebnisse in Workshops vor Ort mit relevanten Ansprechpartnern. Dabei wurden die Maßnahmen anhand verschiedener Störungsszenarien (IT, Strom, Gebäude usw.) überprüft. Die Workshops bestätigten, dass bestehende Notfallprozesse Ausfälle von bis zu zwei Tagen überbrücken konnten, bei längeren Unterbrechungen zusätzliche Lösungen erforderlich waren.
- **Entwicklung alternativer Prozesse** – Um den Betrieb auch bei Systemausfällen aufrechterhalten zu können, entwickelten wir Ausweichprozesse auf Basis vordefinierter Sortimentspakete. Die ursprüngliche Idee einer frei wählbaren „Top 300“ Produktliste erwies sich als zu komplex in der manuellen Handhabung und zu schwer mit Abrechnungsprozessen in Einklang zu bringen. In enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen verfeinerten wir das Konzept zu einer begrenzten Anzahl standardisierter Pakete pro Produktkategorie – einfach, abrechenbar und operativ umsetzbar. Kunden konnten nur jene Pakete wählen, die ihren vertraglichen und finanziellen Konditionen entsprachen, was sowohl Steuerbarkeit als auch Kontinuität sicherstellte.

Über Axians Business Resilience GmbH

Die Axians Business Resilience GmbH ist spezialisiert auf Notfall- und Krisenmanagement. Unser Ziel: Organisationen widerstandsfähig aufstellen – durch präventive Risikoanalysen, strukturierte Notfallkonzepte und praxisnahe Krisenstrategien.

Mit Standorten in Köln und London beraten wir branchenübergreifend – vom Mittelstand bis zur internationalen Organisation. Unsere Expert:innen bringen Erfahrung aus Wirtschaft, Katastrophenschutz, Militär und Behörden ein und entwickeln Lösungen, die im Ernstfall funktionieren.

Das Unternehmen gehört zu Axians, der globalen Marke für ICT-Lösungen von VINCI Energies.

Axians Business Resilience GmbH
Albin-Köbis-Str. 5 · 51147 Köln
info-abr@axians.de
www.axians.de/business-resilience

