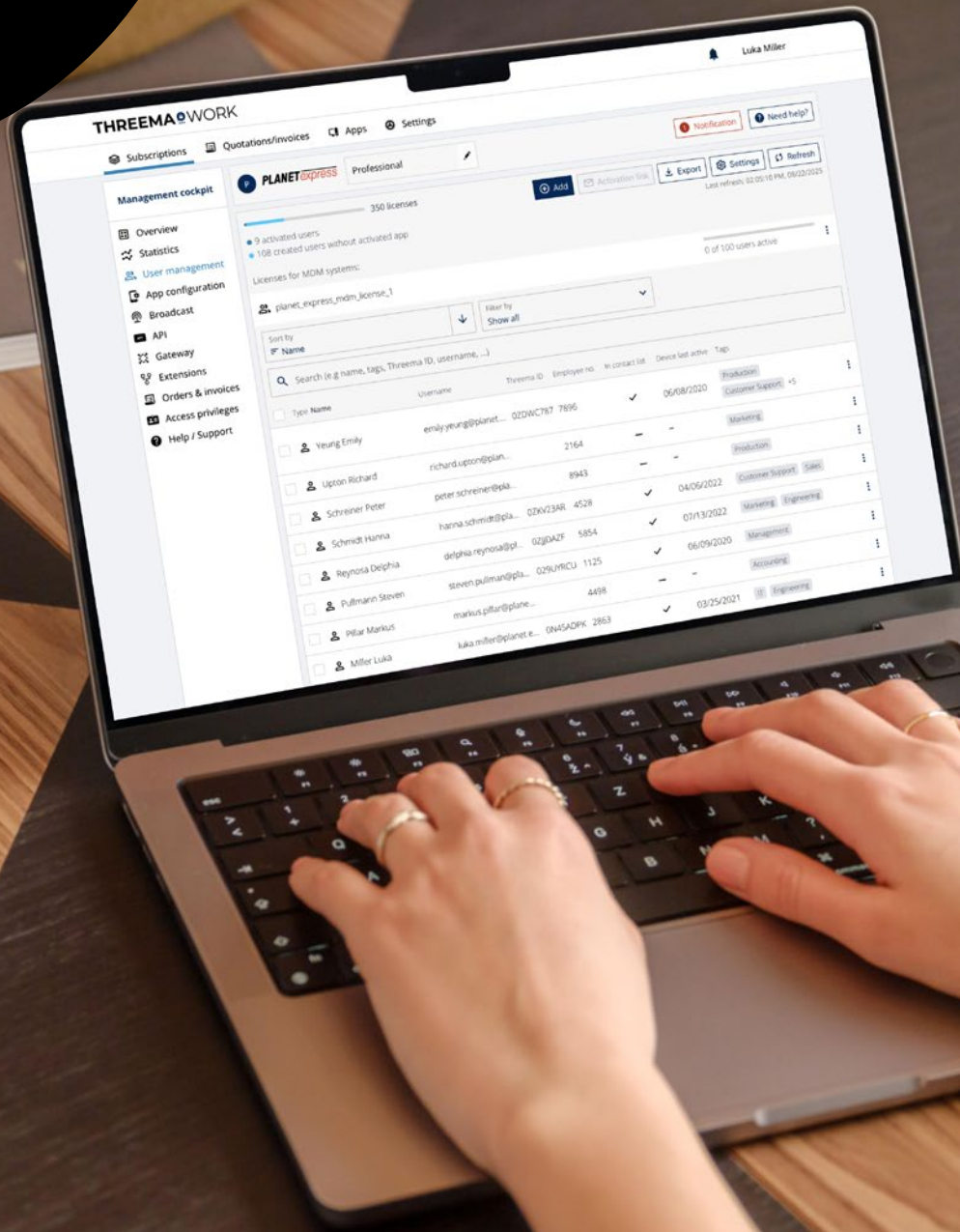




THREEMA 



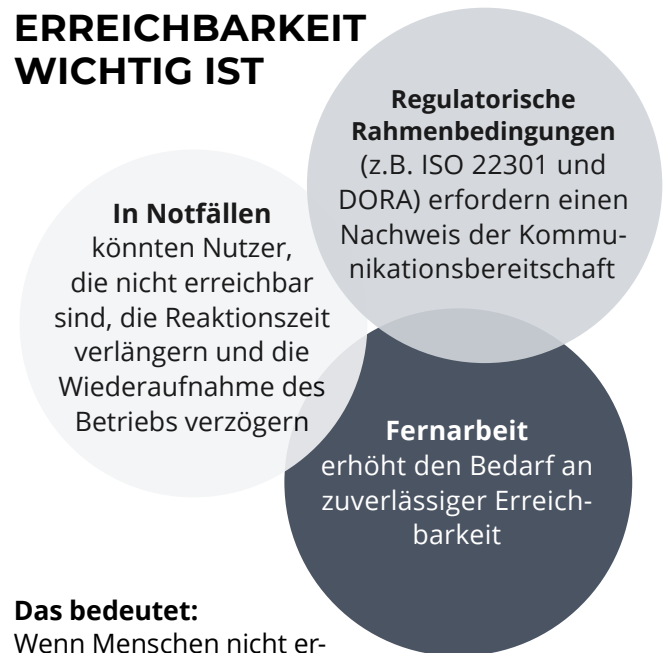
**ERREICHBARKEIT IN
IHRER ORGANISATION
SICHERSTELLEN**

EINFÜHRUNG UND ZWECK

Um für den Ernstfall vorbereitet zu sein und die Geschäftsfortführung sicherzustellen, benötigen Unternehmen einen klaren Prozess, mit dem sie die Erreichbarkeit ihrer Nutzer über Threema Work überprüfen, inaktive Nutzer identifizieren und diese bei Bedarf reaktivieren können.

In diesem Dokument zeigen wir Ihnen die erforderlichen Schritte und Tools, um sicherzustellen, dass Ihre Nutzer im Notfall über Threema Work erreichbar sind. Wir empfehlen, diesen Prozess im Rahmen Ihres Business-Continuity-Managements (BCM) vierteljährlich zu wiederholen.

WESHALB DIE ÜBERPRÜFUNG DER ERREICHBARKEIT WICHTIG IST



Das bedeutet:
Wenn Menschen nicht erreichbar sind, können Pläne nicht aufgehen.

WESHALB REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNGEN WICHTIG SIND

Wir empfehlen **vierteljährliche Überprüfungen**. Dies sorgt für einen nachhaltigen Rhythmus, der häufig genug ist, um Probleme zu erkennen und mit dem Prozess vertraut zu bleiben, ohne das Team zu überfordern.

Nutzern wird empfohlen, die App mindestens einmal alle drei Monate zu öffnen, um zu vermeiden, dass sie in der Nutzerverwaltung als inaktiv markiert werden. Nutzer, die als inaktiv markiert sind, können weiterhin Nachrichten empfangen.

ERSTE SCHRITTE

1. Vereinbaren Sie ein **Kick-off-Meeting** mit dem BCM-Verantwortlichen, der Personalabteilung, der IT-Abteilung, dem Datenschutzbeauftragten usw.
2. Ernennen Sie eine Person, die **für die Überprüfung** verantwortlich ist
3. **Passen** Sie den nachfolgend beschriebenen Prozess an Ihre Organisation **an**
4. Legen Sie ein **Quartal** für die erste Überprüfung fest

LEGEN SIE EIN QUARTAL FÜR DIE ERSTE ÜBERPRÜFUNG FEST

1.

Wer muss im Krisenfall erreichbar sein?

Beginnen Sie mit den kritischen Rollen und erweitern Sie den Kreis nach und nach.

2.

Wie können Nutzer zeigen, dass sie erreichbar sind?

Sollen sie auf eine Umfrage antworten? Oder eine Nachricht mit einem «Daumen hoch» bestätigen? Verlangen Sie stets dieselbe Art von Reaktion.

3.

Wie viel Zeit haben Nutzer für die Antwort?

Ein Zeitraum von 15 Minuten ist Standard, eine längere Frist reduziert die Dringlichkeit.

4.

Was tun, wenn jemand nicht antwortet?

Definieren Sie Eskalationsschritte.

5.

Wie werden die Ergebnisse gespeichert?

Stellen Sie die Einhaltung der DSGVO sicher (Artikel 5).

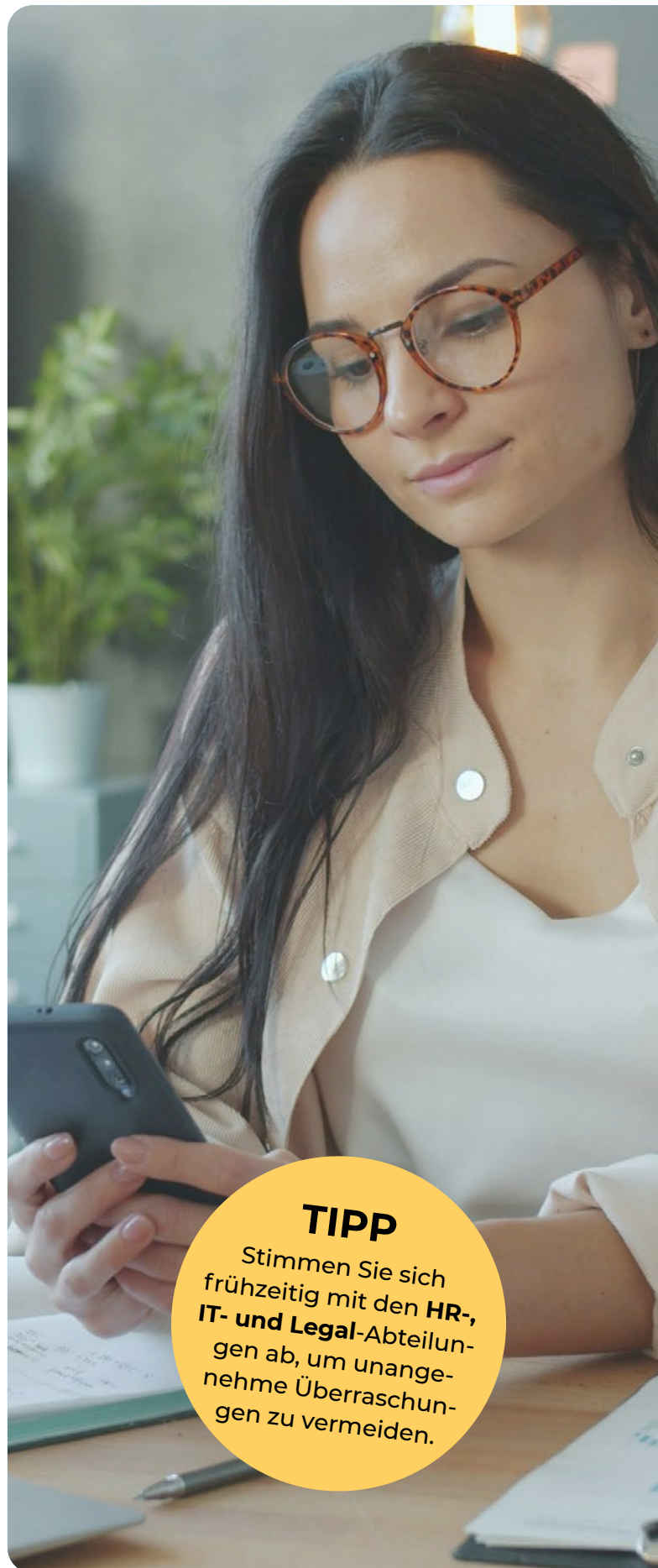
6.

Müssen Sie die Ergebnisse dokumentieren?

Seien Sie darauf vorbereitet, dem Führungsteam Trends, Reaktionsgeschwindigkeit, Ursachen usw. zu präsentieren.

TIPP

Stimmen Sie sich frühzeitig mit den **HR-, IT- und Legal-**Abteilungen ab, um unangenehme Überraschungen zu vermeiden.



DER VIERTELJÄHRLICHE PROZESS ZUR ÜBERPRÜFUNG DER ERREICHBARKEIT

1. VORBEREITUNG

- Überprüfen Sie Ihre Nutzerliste und stellen Sie sicher, dass sie auf dem neuesten Stand ist
- Erstellen Sie Broadcast-Verteilerlisten mit den gewünschten Empfängern
- Entwerfen Sie die Nachricht und erstellen Sie einen Eskalationsplan

2. ANKÜNDIGUNG

- Kommunizieren Sie die bevorstehende Überprüfung
- Erläutern Sie den Zweck der Überprüfung

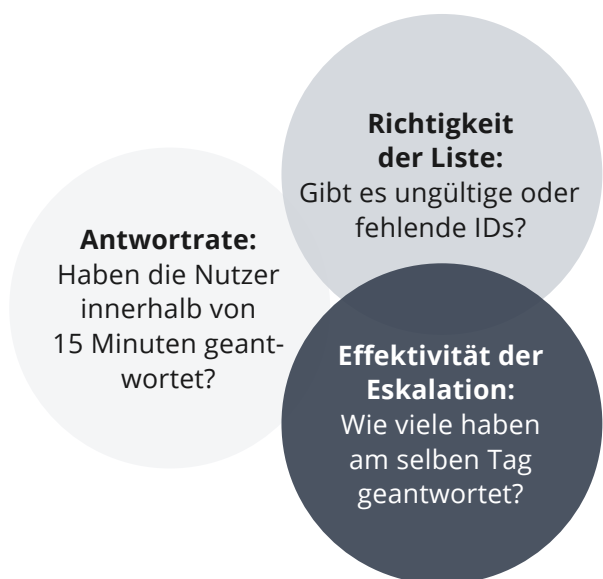
3. AUSFÜHRUNG

- Versenden Sie die Nachricht oder Umfrage (z.B. «Sind Sie verfügbar?»)
- Behalten Sie die Antworten im Auge und eskalieren Sie bei Bedarf

4. LEARN AND EVOLVE

- Überprüfen Sie die Kennzahlen (s. unten)
- Sprechen Sie Auffälligkeiten an
- Automatisieren Sie den Prozess im Laufe der Zeit

KENNZAHLEN ZUR BEWERTUNG DER ERREICHBARKEIT



Verfolgen Sie die Trends über vier Quartale hinweg. Eine Verbesserung von mehr als 2% pro Überprüfung signalisiert eine positive Entwicklung.

HÄUFIGE FALLSTRICKE UND WIE MAN SIE VERMEIDET

- **«Fire and forget» vermeiden:** Haken Sie bei den Nutzern nach, die nicht erreichbar waren
- **Halten Sie Listen aktuell:** Synchronisieren Sie sie mit HR-Systemen
- **Respektieren Sie die Privatsphäre:** Stimmen Sie sich frühzeitig mit dem Datenschutzbeauftragten Ihrer Organisation ab
- **Fangen Sie einfach an:** Fügen Sie später Automatisierung hinzu

Eine vierteljährliche Überprüfung der Erreichbarkeit ist eine kleine Massnahme mit grosser Wirkung.