Erste Schritte in FACT24 CIM: Die 10 meist gestellten Fragen

F24

Christine Forstmann & Michael Hingerl

Sales & Key Account Manager

20.06.2023 und 04.07.2023

Public

Die 10 meist gestellten Fragen bei der Implementierung von FACT24 CIM

F24

Teil 1 - 20.06.2023:

1. **Wie werden die Action Cards/Checklisten am besten aufgesetzt?**
2. **Wie werden die Phasen am besten genutzt?**
3. **Welche Arten von Reports sind sinnvoll?**
4. **Wie werden die Chats über den Case Manager am sinnvollsten verwendet?**
5. **Wofür wird das Running Log am besten genutzt?**

Teil 2 - 04.07.2023:

6. **Was ist “Pflicht” im Admin Workspace und was ist “Kür”?**
7. **Wer sollte FACT24 CIM User sein?**
8. **Welche Tipps gibt es, die integrierte Karte zu verwenden?**
9. **Wie wird ein Incident erstellt?**
10. **Wo findet man Hilfe, wenn man nicht mehr weiter weiß?**

6.

ÜBUNG ID: 182 - Cyberattacke - 8.05.2023 Incident-Potenzial: S1

FACT24 ALARME | BERICHT ERSTELLEN | DATEIARCHIV | INCIDENT BOARDS - TAKTISCH

TAKTISCH

Incident-Details

Cyberattacke - 8.05.2023

Registriert von	Forstmann, Christine
Berichtet	08.05.2023 21:02
Incident-Typ	IT Incident / Cyber-Attacke / Cyber-Bedrohung
Incident-Potenzial	S1

Aktuelle Berichte

Unsere interne IT hat uns gerade mitgeteilt, dass wir Opfer eines Cyber Angriffs wurden.

Wie hoch der Schaden ist lässt sich aktuell noch nicht beziffern - auch die genauen Details des Angriffs sind noch unklar.

Mehr lesen

EO | CF | AC

CNN News | Reuters News | RKI | FACT24 | F24 +

Action Cards

Aufgabenmanagement

Phasen-Tags: Monitoring | Mobilisation | Handling | Normalisation | Evaluation | Andere

Erstanalyse	FORDEC	Krisenstabsleiter	Protokollführer	Cyber-Angriff – Ransomware-Checkliste – Mobilisierungsphase
TAKTISCH 1/5	TAKTISCH 0/6	TAKTISCH 1/7	TAKTISCH 2/7	MOBILISATION TAKTISCH 1/9

	Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
☑	Vorbewertung Lage	Notfallmanager		-	AUSGEFÜHRT
☐	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab	Notfallmanager	Eske Ofner	09.05.2023 10:00	ALS AUFGABE ZUGEWIESEN
☐	Alarmierung Gesamtorganisation wenn Freigabe	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Alarmierung zusätzlicher Experten notwendig?	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Dann Abwicklung nach FORDEC	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Running Log

Betreff

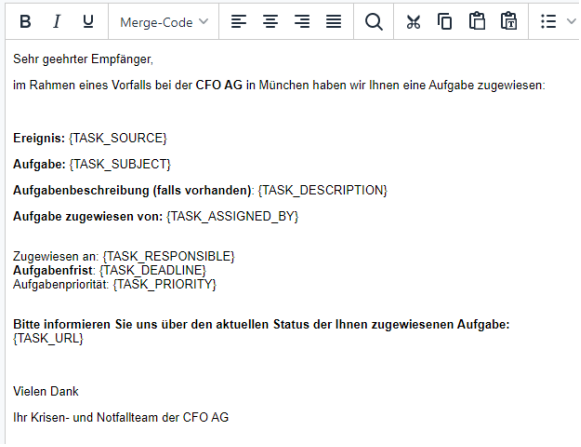
AUFGABE	Strategische Ebene benachrichtigen – Forstmann, Christine	08.05.2023 21:11 – NICHT GESTARTET
AUFGABE	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab – Ofner, Eske	08.05.2023 21:10 – NICHT GESTARTET
AKTION	Aktuelle Lage einschätzen	08.05.2023 21:09 – AUSGEFÜHRT
ACTION CARD	Taktische Ebene - Checkliste	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	CFO Europe: Checkliste für die europäischen Werke	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	Mobilisierungsphase	08.05.2023 21:09
BERICHT	Redaktioneller Lagebericht Nr. 1 - Cyberattacke - 8.05.2023	08.05.2023 21:08
INFO	Meeting aktualisiert	08.05.2023 21:06
AKTION	Aufzeichnung des Incidents	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
AKTION	Unterstützung des Krisenstabsleiters	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
INFO	Neue Konferenz	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Protokollführer 1 - Forstmann, Christine	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: IT - Carrera, Adriano	08.05.2023 21:04
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Krisenstabsleiter - Ofner, Eske	08.05.2023 21:04
AKTION	Mobilisierung der internen Krisenorganisation	08.05.2023 21:04 – AUSGEFÜHRT

6. Was ist “Pflicht” im Admin Workspace und was ist “Kür”?

- **Nutzen**: Anpassung an firmenspezifische Nomenklatur und Vorgaben

- MUSS Definitionen = PFLICHT
  - Incident-Typ: Unterscheidung von Vorfallarten
  - Incident-Potenzial: Unterscheidung von Schweregraden/Kritikalitäten
    TIPP: Hilfreich, wenn bestimmte Aktivitäten erst bei höheren Schweregraden Teil einer Checkliste sind
  - Position: Definition von Funktionen/Rollen
  - Phase: Definition eines Ordnungskriteriums für Checklisten – siehe Frage 1
  - Aufgabe: Personalisierung der Mitteilung im Rahmen der Aufgabenzuweisung

TIPP: FACT24 CIM Daten über MergeCodes einfügen, z.B. Ereignisname als {QUELLE/TASK_SOURCE}



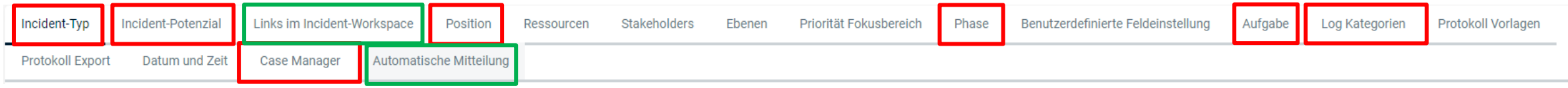
6. Was ist “Pflicht” im Admin Workspace und was ist “Kür”?

- MUSS Definitionen = PFLICHT
  - Log Kategorien: Festlegung von Klassifizierungen und damit späteren Filtermöglichkeiten für Einträge im Running Log und Case Manager Nachrichten
  - Case Manager: Festlegung von FACT24 CIM Usern mit Zugriff auf alle Cases

TIPP: mind. 2 CIM Hauptuser für den Zugriff auf die sog. Externen Cases eintragen

„Externe Cases“ sind Cases, die automatisch im Rahmen eines Alarms geöffnet wurden, deren Teilnehmer aber ALLE keine FACT24 CIM User sind. Damit hätte KEINER Zugriff auf diesen Case, um ihn zu bearbeiten, z.B. zu dokumentieren, weitere Teilnehmer einzuladen oder zu schließen.

6. Was ist “Pflicht” im Admin Workspace und was ist “Kür”?



- KANN Definitionen = KÜR
  - Links im Incident-Workspace: hilfreich für direkten Zugriff auf bestimmte URLs (z.B. Intranet, Gefahrenstoff-Datenbanken, Recherche-Tools)

  - Automatische Mitteilungen: hilfreich, z.B. für automatische Info an bestimmte Empfänger bei versch. Ereignissen (z.B. Info an Vorstand / Management / Kommunikationsabteilung bei Neuanlage eines Vorfalls eines bestimmten Schweregrades oder bei Veränderung des Schweregrades)

Automatische Mitteilung

Titel	Auslöser	Organisation	Ebenen	Incident-Typ	Ereignisort	Incident-Potenzial	Auch im Übungsmodus senden
Neues Ereignis - Info an Vorstand	Bei Erstellung des Ereignisses senden	CFO Headquarter München	Taktisch	Alle		S3	Nein

Meist gestellte Fragen

7. F24

ÜBUNG ID: 182 - Cyberattacke - 8.05.2023 Incident-Potenzial: S1

FACT24 ALARME | BERICHT ERSTELLEN | DATEIARCHIV | INCIDENT BOARDS - TAKTISCH

TAKTISCH

Incident-Details

Cyberattacke - 8.05.2023

Registriert von	Forstmann, Christine
Berichtet	08.05.2023 21:02
Incident-Typ	IT Incident / Cyber-Attacke / Cyber-Bedrohung
Incident-Potenzial	S1

Aktuelle Berichte

Unsere interne IT hat uns gerade mitgeteilt, dass wir Opfer eines Cyber Angriffs wurden.

Wie hoch der Schaden ist lässt sich aktuell noch nicht beziffern - auch die genauen Details des Angriffs sind noch unklar.

Mehr lesen

EO | CF | AC

CNN News | Reuters News | RKI | FACT24 | F24 +

Action Cards

Aufgabenmanagement

Phasen-Tags: Monitoring | Mobilisation | Handling | Normalisation | Evaluation | Andere

Erstanalyse	FORDEC	Krisenstabsleiter	Protokollführer	Cyber-Angriff – Ransomware-Checkliste – Mobilisierungsphase
TAKTISCH 1/5	TAKTISCH 0/6	TAKTISCH 1/7	TAKTISCH 2/7	MOBILISATION TAKTISCH 1/9

	Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
☑	Vorbewertung Lage	Notfallmanager		-	AUSGEFÜHRT
☐	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab	Notfallmanager	Eske Ofner	09.05.2023 10:00	ALS AUFGABE ZUGEWIESEN
☐	Alarmierung Gesamtorganisation wenn Freigabe	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Alarmierung zusätzlicher Experten notwendig?	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Dann Abwicklung nach FORDEC	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Running Log

Betreff

AUFGABE	Strategische Ebene benachrichtigen – Forstmann, Christine	08.05.2023 21:11 – NICHT GESTARTET
AUFGABE	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab – Ofner, Eske	08.05.2023 21:10 – NICHT GESTARTET
AKTION	Aktuelle Lage einschätzen	08.05.2023 21:09 – AUSGEFÜHRT
ACTION CARD	Taktische Ebene - Checkliste	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	CFO Europe: Checkliste für die europäischen Werke	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	Mobilisierungsphase	08.05.2023 21:09
BERICHT	Redaktioneller Lagebericht Nr. 1 - Cyberattacke - 8.05.2023	08.05.2023 21:08
INFO	Meeting aktualisiert	08.05.2023 21:06
AKTION	Aufzeichnung des Incidents	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
AKTION	Unterstützung des Krisenstabsleiters	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
INFO	Neue Konferenz	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Protokollführer 1 - Forstmann, Christine	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: IT - Carrera, Adriano	08.05.2023 21:04
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Krisenstabsleiter - Ofner, Eske	08.05.2023 21:04
AKTION	Mobilisierung der internen Krisenorganisation	08.05.2023 21:04 – AUSGEFÜHRT

7. Wer sollte FACT24 CIM User sein?

- **Nutzen**: Alle FACT24 CIM User haben Zugriff auf den Vorfall und haben alle Informationen zur Verfügung

- Beispiele
  - Kernteam
    - 3-5 Mitarbeiter aus dem Krisenstab
    - 2-3 LogKeeper / Krisenkoordinatoren / Informationsmanager

und alle Schattierungen dazwischen

  - Alle Krisenstabsmitglieder und alle Notfallmanager

ÜBUNG ID: 182 - Cyberattacke - 8.05.2023 Incident-Potenzial: S1

FACT24 ALARME | BERICHT ERSTELLEN | DATEIARCHIV | INCIDENT BOARDS - TAKTISCH

TAKTISCH

8.

Incident-Details

Cyberattacke - 8.05.2023

Registriert von	Forstmann, Christine
Berichtet	08.05.2023 21:02
Incident-Typ	IT Incident / Cyber-Attacke / Cyber-Bedrohung
Incident-Potenzial	S1

Aktuelle Berichte

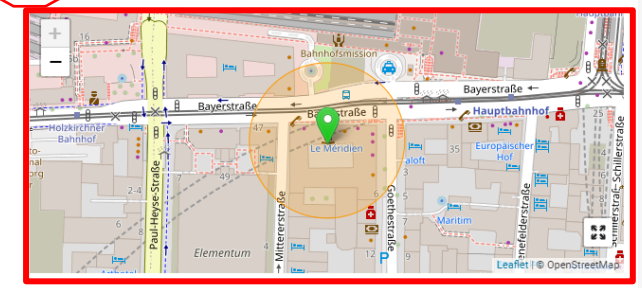
Unsere interne IT hat uns gerade mitgeteilt, dass wir Opfer eines Cyber Angriffs wurden.

Wie hoch der Schaden ist lässt sich aktuell noch nicht beziffern - auch die genauen Details des Angriffs sind noch unklar.

Mehr lesen

EO | CF | AC

CNN News | Reuters News | RKI | FACT24 | F24 +



Action Cards

Aufgabenmanagement

Phasen-Tags: Monitoring | Mobilisation | Handling | Normalisation | Evaluation | Andere

Erstanalyse	FORDEC	Krisenstabsleiter	Protokollführer	Cyber-Angriff – Ransomware-Checkliste – Mobilisierungsphase
TAKTISCH 1/5	TAKTISCH 0/6	TAKTISCH 1/7	TAKTISCH 2/7	MOBILISATION TAKTISCH 1/9

	Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
☑	Vorbewertung Lage	Notfallmanager		-	AUSGEFÜHRT
☐	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab	Notfallmanager	Eske Ofner	09.05.2023 10:00	ALS AUFGABE ZUGEWIESEN
☐	Alarmierung Gesamtorganisation wenn Freigabe	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Alarmierung zusätzlicher Experten notwendig?	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Dann Abwicklung nach FORDEC	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Running Log

Betreff

AUFGABE	Strategische Ebene benachrichtigen – Forstmann, Christine	08.05.2023 21:11 – NICHT GESTARTET
AUFGABE	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab – Ofner, Eske	08.05.2023 21:10 – NICHT GESTARTET
AKTION	Aktuelle Lage einschätzen	08.05.2023 21:09 – AUSGEFÜHRT
ACTION CARD	Taktische Ebene - Checkliste	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	CFO Europe: Checkliste für die europäischen Werke	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	Mobilisierungsphase	08.05.2023 21:09
BERICHT	Redaktioneller Lagebericht Nr. 1 - Cyberattacke - 8.05.2023	08.05.2023 21:08
INFO	Meeting aktualisiert	08.05.2023 21:06
AKTION	Aufzeichnung des Incidents	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
AKTION	Unterstützung des Krisenstabsleiters	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
INFO	Neue Konferenz	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Protokollführer 1 - Forstmann, Christine	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: IT - Carrera, Adriano	08.05.2023 21:04
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Krisenstabsleiter - Ofner, Eske	08.05.2023 21:04
AKTION	Mobilisierung der internen Krisenorganisation	08.05.2023 21:04 – AUSGEFÜHRT

8. Welche Tipps gibt es, die integrierte Karte zu verwenden?

- **Nutzen**: unterschätzte visuelle Darstellung von Infos

- **Beispiele**
  - Schnelle Lokalisierung von Ressourcen (Mannschaft, Helfer, Fahrzeuge, etc.)

  - Kennzeichnung von Details wie gesperrten Straßenzügen oder Eingängen, z.B. bei Demos

    Vorteil:
    - Leichtere Abstimmung mit der Sicherheitszentrale
    - Grundlage für Info an die Mitarbeiter

9.

ÜBUNG ID: 182 - Cyberattacke - 8.05.2023 Incident-Potenzial: S1

FACT24 ALARME | BERICHT ERSTELLEN | DATEIARCHIV | INCIDENT BOARDS - TAKTISCH

TAKTISCH

Incident-Details

Cyberattacke - 8.05.2023

Registriert von	Forstmann, Christine
Berichtet	08.05.2023 21:02
Incident-Typ	IT Incident / Cyber-Attacke / Cyber-Bedrohung
Incident-Potenzial	S1

Aktuelle Berichte

Unsere interne IT hat uns gerade mitgeteilt, dass wir Opfer eines Cyber Angriffs wurden.

Wie hoch der Schaden ist lässt sich aktuell noch nicht beziffern - auch die genauen Details des Angriffs sind noch unklar.

Mehr lesen

EO | CF | AC

CNN News | Reuters News | RKI | FACT24 | F24 +

Action Cards

Aufgabenmanagement

Phasen-Tags: Monitoring | Mobilisation | Handling | Normalisation | Evaluation | Andere

Erstanalyse	FORDEC	Krisenstabsleiter	Protokollführer	Cyber-Angriff – Ransomware-Checkliste – Mobilisierungsphase
TAKTISCH 1/5	TAKTISCH 0/6	TAKTISCH 1/7	TAKTISCH 2/7	MOBILISATION TAKTISCH 1/9

	Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
☑	Vorbewertung Lage	Notfallmanager		-	AUSGEFÜHRT
☐	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab	Notfallmanager	Eske Ofner	09.05.2023 10:00	ALS AUFGABE ZUGEWIESEN
☐	Alarmierung Gesamtorganisation wenn Freigabe	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Alarmierung zusätzlicher Experten notwendig?	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Dann Abwicklung nach FORDEC	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Running Log

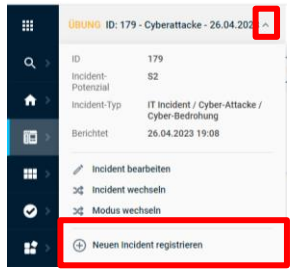
Betreff

AUFGABE	Strategische Ebene benachrichtigen – Forstmann, Christine	08.05.2023 21:11 – NICHT GESTARTET
AUFGABE	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab – Ofner, Eske	08.05.2023 21:10 – NICHT GESTARTET
AKTION	Aktuelle Lage einschätzen	08.05.2023 21:09 – AUSGEFÜHRT
ACTION CARD	Taktische Ebene - Checkliste	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	CFO Europe: Checkliste für die europäischen Werke	08.05.2023 21:09
ACTION CARD	Mobilisierungsphase	08.05.2023 21:09
BERICHT	Redaktioneller Lagebericht Nr. 1 - Cyberattacke - 8.05.2023	08.05.2023 21:08
INFO	Meeting aktualisiert	08.05.2023 21:06
AKTION	Aufzeichnung des Incidents	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
AKTION	Unterstützung des Krisenstabsleiters	08.05.2023 21:06 – AUSGEFÜHRT
INFO	Neue Konferenz	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Protokollführer 1 - Forstmann, Christine	08.05.2023 21:05
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: IT - Carrera, Adriano	08.05.2023 21:04
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Krisenstabsleiter - Ofner, Eske	08.05.2023 21:04
AKTION	Mobilisierung der internen Krisenorganisation	08.05.2023 21:04 – AUSGEFÜHRT

9. Wie wird ein Incident erstellt ?

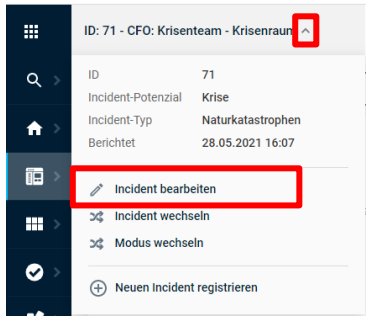
- **Nutzen**: Je nach internem Prozess bestehen mehrere Möglichkeiten, einen neuen Incident zu erstellen

- **Manuelle** Erstellung
  - **Beispielsituation**
    - Das Kernteam hat eine erste Telefonkonferenz durchgeführt, um die ersten Informationen auszutauschen
    - Es wird beschlossen, FACT24 CIM für die Bewältigung einzusetzen
    - Die Verantwortung für die Erstellung des Incidents obliegt einer bestimmten Rolle und wird manuell durchgeführt
  - **Wege** der manuellen Erstellung
    - „+“-Menü auf der Startseite
    - Drop Down-Menü neben dem Namen des Incidents, der gerade bearbeitet wird



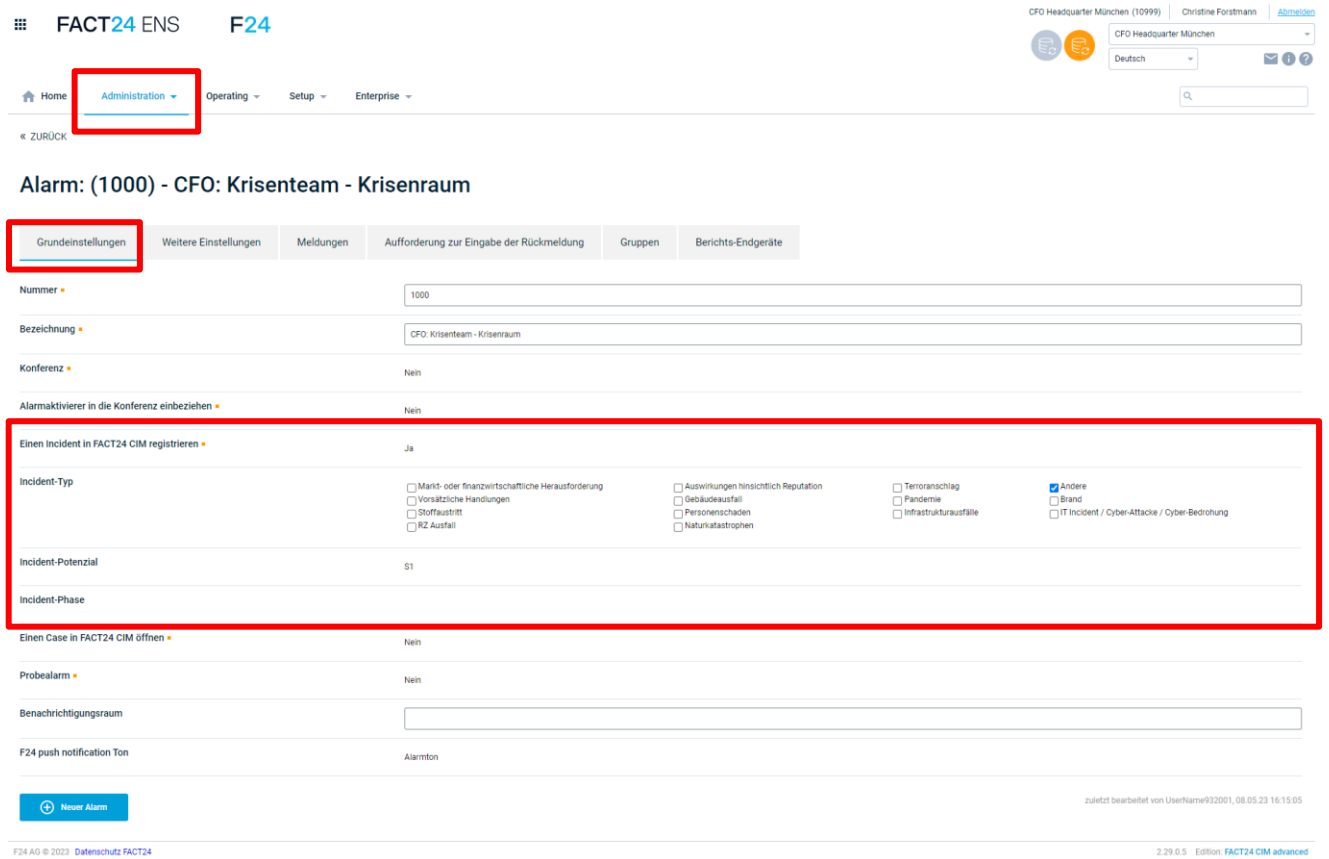
9. Wie wird ein Incident erstellt ?

- **Automatische** Erstellung
  - **Beispielsituation**
    - Das Kernteam hat eine erste Telefonkonferenz durchgeführt, um die ersten Informationen auszutauschen
    - Es wird beschlossen, FACT24 CIM für die Bewältigung einzusetzen
    - Incidents werden dabei automatisch erstellt
  - **WICHTIG**:
    - Incidents, die automatisch über einen Alarm erstellt werden, sind immer im „**Normal**“ Modus registriert und haben standardmäßig den Namen des Alarms
    - Der Name des Incidents, der Incidenttyp, der Schweregrad, die Karte etc. können im Nachgang noch bearbeitet und verändert werden
      - Drop Down-Menü neben dem Namen des Incidents



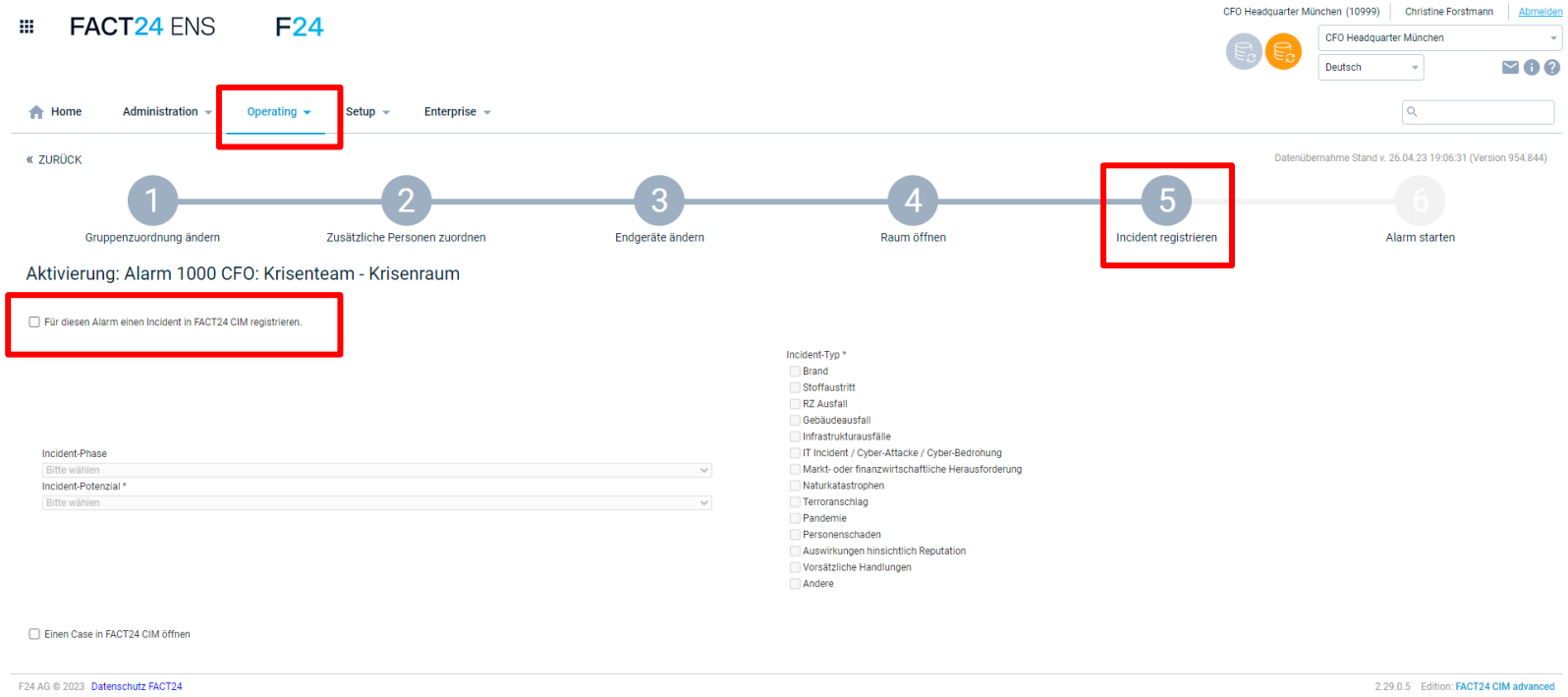
9. Wie wird ein Incident erstellt ?

- **Wege** der automatischen Erstellung
  - Bei **Auslösung eines FACT24 Alarms** wird ein neuer Incident erstellt
    - **Vorab implementiert** in den Grundeinstellungen des Alarms



9. Wie wird ein Incident erstellt ?

- **Adhoc Erstellung** beim Auslösen eines FACT24 Alarms



- **Automatische Erstellung** eines Incidents über ein **externes Tool**
  Ab FACT24 CIM essential gibt es eine WebService API, die zur automatischen Erstellung eines Incidents aus einem Drittsystem (z.B. Ticketing-/Monitoring Tool) genutzt werden kann

Meist gestellte Fragen

F24 10.

ÜBUNG ID: 182 - Cyberattacke - 8.05.2023 Incident-Potenzial: S1

FACT24 ALARME | BERICHT ERSTELLEN | DATEIARCHIV | INCIDENT BOARDS - TAKTISCH

TAKTISCH

Incident-Details

Cyberattacke - 8.05.2023

Registriert von	Forstmann, Christine
Berichtet	08.05.2023 21:02
Incident-Typ	IT Incident / Cyber-Attacke / Cyber-Bedrohung
Incident-Potenzial	S1

Aktuelle Berichte

Unsere interne IT hat uns gerade mitgeteilt, dass wir Opfer eines Cyber Angriffs wurden.

Wie hoch der Schaden ist lässt sich aktuell noch nicht beziffern - auch die genauen Details des Angriffs sind noch unklar.

Mehr lesen

EO | CF | AC

CNN News | Reuters News | RKI | FACT24 | F24 +

Action Cards

Aufgabenmanagement

Phasen-Tags: Monitoring | Mobilisation | Handling | Normalisation | Evaluation | Andere

Erstanalyse	FORDEC	Krisenstabsleiter	Protokollführer	Cyber-Angriff – Ransomware-Checkliste – Mobilisierungsphase
TAKTISCH 1/5	TAKTISCH 0/6	TAKTISCH 1/7	TAKTISCH 2/7	MOBILISATION TAKTISCH 1/9

	Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
☑	Vorbewertung Lage	Notfallmanager		-	AUSGEFÜHRT
☐	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab	Notfallmanager	Eske Ofner	09.05.2023 10:00	ALS AUFGABE ZUGEWIESEN
☐	Alarmierung Gesamtorganisation wenn Freigabe	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Alarmierung zusätzlicher Experten notwendig?	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT
☐	Dann Abwicklung nach FORDEC	Notfallmanager		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Running Log

Betreff

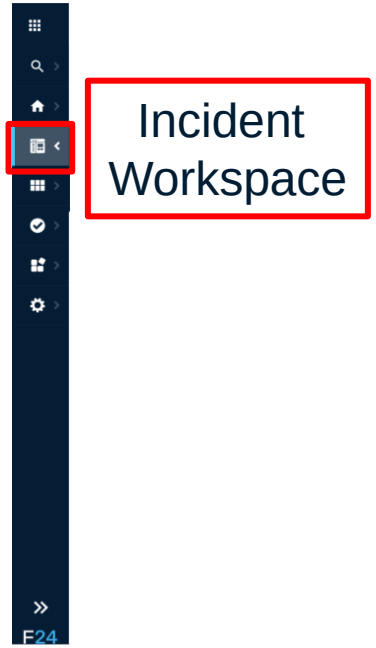
AUFGABE	Strategische Ebene benachrichtigen – Forstmann, Christine	08.05.2023 21:11	NICHT GESTARTET
AUFGABE	Abstimmung mit dem Management zur vollen Aktivierung Krisenstab – Ofner, Eske	08.05.2023 21:10	NICHT GESTARTET
AKTION	Aktuelle Lage einschätzen	08.05.2023 21:09	AUSGEFÜHRT
ACTION CARD	Taktische Ebene - Checkliste	08.05.2023 21:09	
ACTION CARD	CFO Europe: Checkliste für die europäischen Werke	08.05.2023 21:09	
ACTION CARD	Mobilisierungsphase	08.05.2023 21:09	
BERICHT	Redaktioneller Lagebericht Nr. 1 - Cyberattacke - 8.05.2023	08.05.2023 21:08	
INFO	Meeting aktualisiert	08.05.2023 21:06	
AKTION	Aufzeichnung des Incidents	08.05.2023 21:06	AUSGEFÜHRT
AKTION	Unterstützung des Krisenstabsleiters	08.05.2023 21:06	AUSGEFÜHRT
INFO	Neue Konferenz	08.05.2023 21:05	
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Protokollführer 1 - Forstmann, Christine	08.05.2023 21:05	
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: IT - Carrera, Adriano	08.05.2023 21:04	
INFO	Krisenpersonal aktualisiert: Krisenstabsleiter - Ofner, Eske	08.05.2023 21:04	
AKTION	Mobilisierung der internen Krisenorganisation	08.05.2023 21:04	AUSGEFÜHRT

10. Wo findet man Hilfe, wenn man nicht mehr weiter weiß?

- **Nutzen**: Hilfe zur Selbsthilfe ☺
- Hilfeseite in FACT24 CIM

- Hilfeportal für FACT24 mit vielen CIM Themen https://help.fact24.com/l/de

- **TIPP**:
  - Zugriff auf den aktuell bearbeiteten Vorfall erhält man immer über den sog. **Incident Workspace** in der linken Menüleiste = zentraler Ausgangspunkt für die Bearbeitung des Vorfalls
  - Ausschau halten nach
    - dem „3-Punkte“ Menü in **jedem** Bereich 
    - Dem „+“ – Zeichen in **jedem** Bereich 



Stellen Sie Ihr Krisenmanagement auf eine solide Basis!

Kosteneffizienz

Relevanz

Flexibilität

Zeitersparnis

F24 Academy

Jetzt verfügbar:
Der erste E-Learning Kurs der F24 Academy!

-

Kompetenz im Krisenstab

Schulen Sie die Mitglieder Ihres Krisenstabs, die Verantwortlichen für Personalwesen, Recht, Kommunikation, Produktion, Lieferkette, IT sowie deren Stellvertreter und viele andere.

Skalierbar

Qualität

Messbarkeit

Compliance

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

F24

F24 AG | Ridlerstraße 57 | 80339 München | Deutschland
T +49 89 23 23 638 0 | F +49 89 23 23 638 6 | office@f24.com
www.f24.com

Rechtlicher Hinweis

F24