

Juni 2024

Die Erfolgsfaktoren  
für wirksames  
Krisenmanagement  
bei der Lenze SE

München | 12. Juni 2024 |  
Peter Schnell | © Lenze



# Agenda

## Topics

1. Kurzvorstellung meiner Person und Lenze
2. Was macht Krisenmanagement erfolgreich?
3. Wie kam Lenze zu FACT24?
4. FACT24 Anwendungsfälle bei Lenze
5. Alarmierung und Kommunikation mit ENS+
6. Krisenmanagement mit CIM
7. Üben und Conclusio



# Kurzvorstellung meiner Person und Lenze



# Kurzvorstellung meiner Person

## Mit wem haben sie es zu tun?



Peter Andreas Schnell, 51 Jahre, verheiratet, zwei Kinder  
Business Continuity Manager @ Lenze SE  
Seit 30 Jahren in der Organisations- und Prozessgestaltung  
im Fachbereich und IT, in Deutschland und der Welt



Mit folgendem Prompt an den Microsoft Copilot wurde ich gemäß meiner Arbeitsweise als „The Strategist“, am nächsten verwandt mit „Batman“ ermittelt.

Prompt: “Look at the emails and Teams meetings that I have sent in the last two years. Use these messages to distill a personal brand voice document that I can use to inform copilot of my personal voice and style. Based on the above analysis, what superhero represents my style of work best? What would my super powers be? Can you format that as a dossier for superheroes -- listing my real name, and most similar existing superhero, and include the rest of the information formatted and edited in dossier style?”

KI-Bild: Batman als „The Strategist“ mittels DALL-E 3



# Kurzvorstellung Lenze

## Nachhaltig finanziert

Mitarbeiter  
weltweit



~ 3.700

1/3

Anwendungsspezialisten  
Konstrukteure  
IT Spezialisten

Umsatz  
22/23



~ 1 Mrd. €

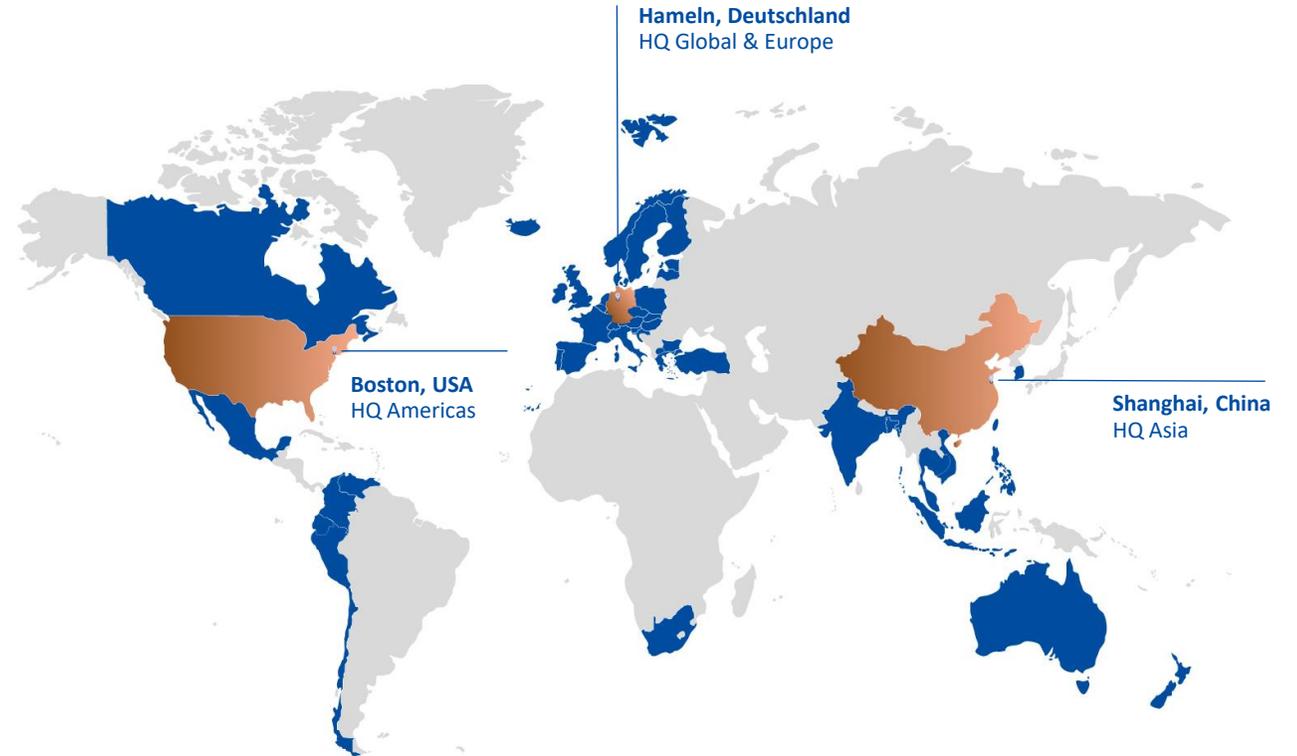
~ 20 % Wachstum

Substanz  
Stabilität



~ 62 %

Eigenkapital  
Anteil



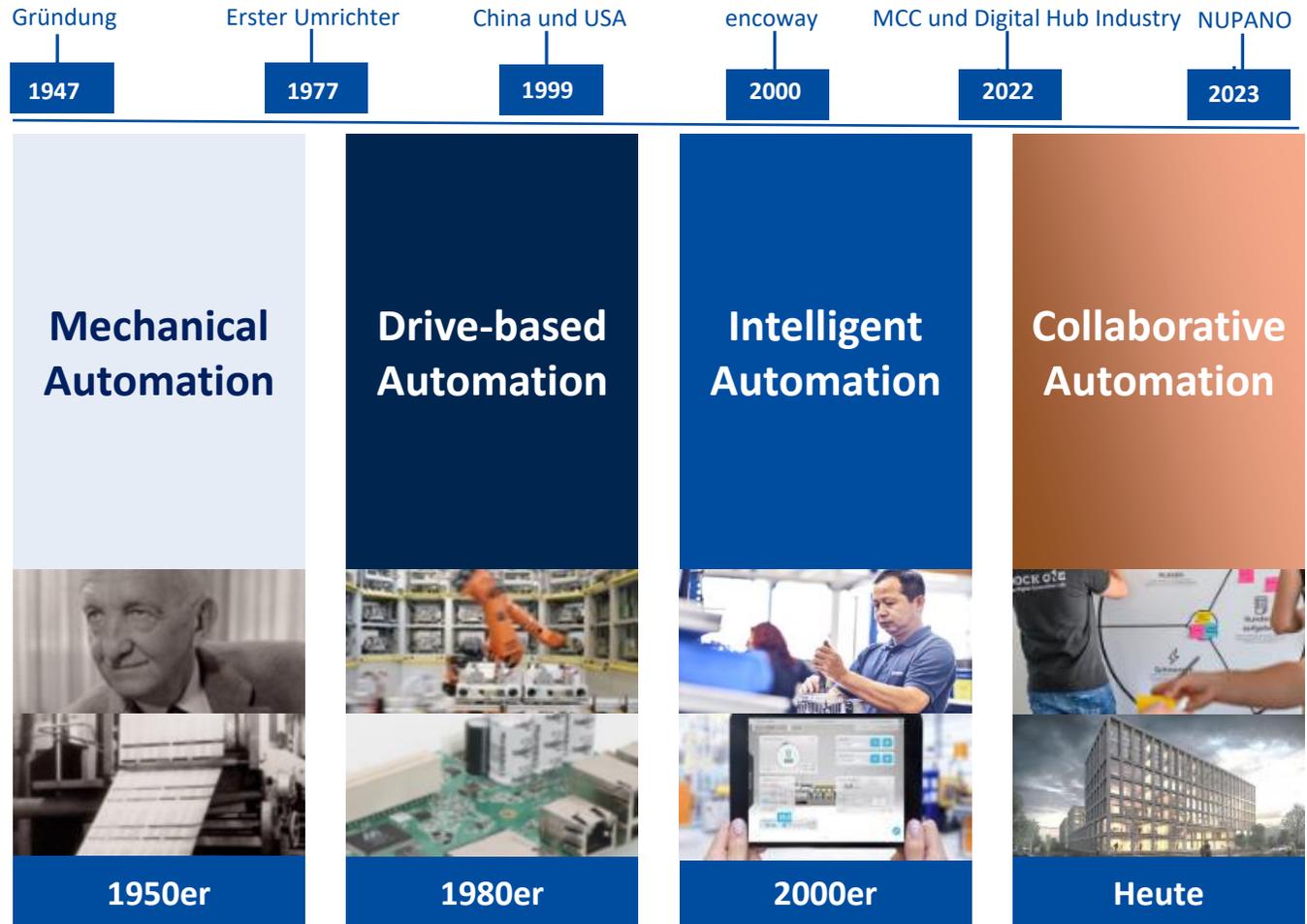
45 Länder

3 starke Hubs

# Kurzvorstellung Lenze

## Sieben Jahrzehnte Erfahrung

- **Mechanical Automation**  
Vom Handelsunternehmen zum Spezialisten für mechatronische Antriebstechnik
- **Drive-based Automation**  
Von ersten Frequenzumrichtern mit Mikroprozessoren bis zu intelligenten Antrieben
- **Intelligent Automation**  
Von steuerungsbasierten Automatisierungssystemen bis zu Cloud-Lösungen
- **Collaborative Automation**  
Von digitalen Diensten zur offenen Automatisierung und Kollaboration



# Kurzvorstellung Lenze

Lenze steht für state of the art Automatisierungs- und Digitalisierungssysteme



**Industrielle  
Ausrüstung**



**Material-  
transport und  
Logistik**



**Material-  
verarbeitung**



**Druck und  
Verarbeitung**



**Textil**



**Konsumgüter**

Auf die  
Branchen  
ausgerichtete  
Lösungen

# Kurzvorstellung Lenze

## Hardware, Software und digitale Services

### Das Gehirn der Maschine

Der Markt bewegt sich in Richtung steuerungsbasierter Maschinentopologien, und wir sind führend mit leistungsstarker, bewegungszentrierter Automatisierung.

### Der Muskel der Maschine

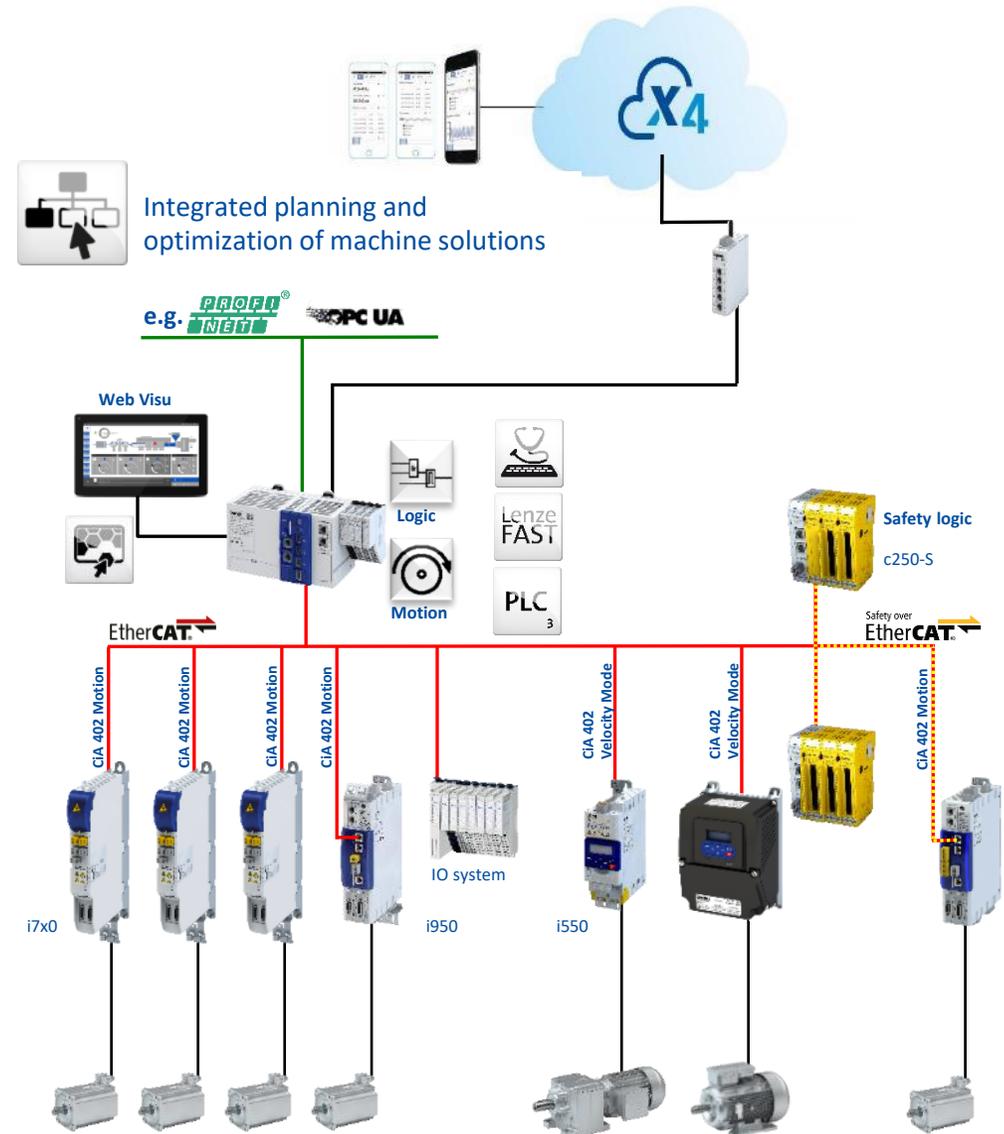
Unsere Umrichter, Servoumrichter und Motoren sind ein klarer Mehrwert in jeder Antriebsanwendung.

### Engineering von der Idee bis zur Produktion

Jede Maschine benötigt ein spezifisches Projekt-Engineering. Wir liefern die Bausteine, Werkzeuge und Dienstleistungen und reduzieren die Engineering-Zeit um bis zu 50%.

### Integrations- und Erweiterungsmöglichkeiten

Spezifische Funktionen und Lösungen von Drittanbietern können in unser offenes System integriert werden, Liniensteuerungen können einfach angeschlossen werden.



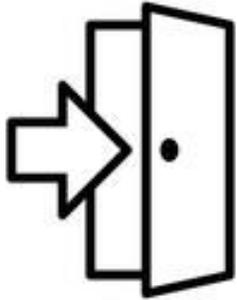
# Was macht Krisenmanagement erfolgreich?



# Was macht Krisenmanagement erfolgreich?

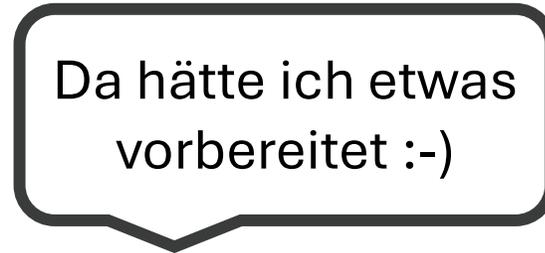
Sie brauchen ...

... die richtigen Leute



gute Gespräche bei gutem Kaffee

... und eine für sie passende  
Toolunterstützung



weiter mit der Präsentation

# Was macht Krisenmanagement erfolgreich?

## Die passende Toolunterstützung

**1** Erfolgreiche Alarmierung und Information

FACT24 ENS+

Erfolgreiche Kollaboration und Abstimmung

**2**

**3** Erfolgreicher Zugriff auf wesentliche Informationen

FACT24 CIM

Erfolgreiche Steuerung in der Deeskalation der Krise

**4**



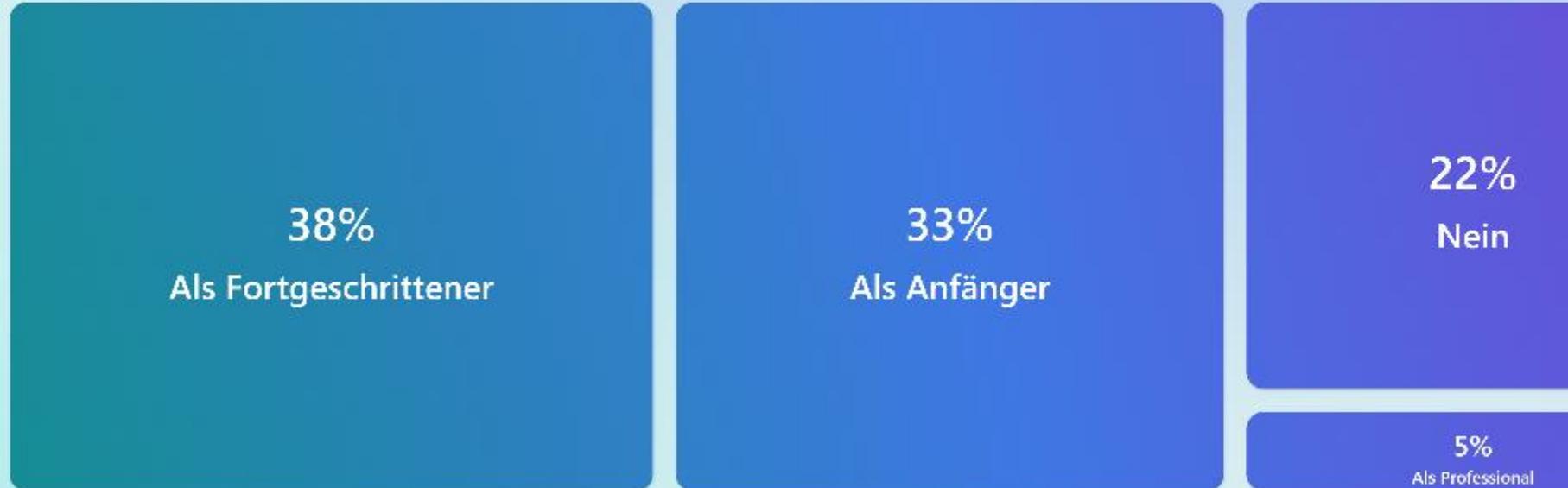
## Nutzen Sie FACT24 ENS+?

Scannen Sie den QR  
oder verwenden Sie  
den Link, um  
teilzunehmen



[https://forms.office.com/  
e/SnbPcRLAq5](https://forms.office.com/e/SnbPcRLAq5)

Link kopieren





Scannen Sie den QR  
oder verwenden Sie  
den Link, um  
teilzunehmen



[https://forms.office.com/  
e/SnbPcRLAq5](https://forms.office.com/e/SnbPcRLAq5)

Link kopieren

18 übermittelte An

## Nutzen Sie FACT24 CIM?



Nächste Frage

Treemap

Bar



2 von 2



## Wie kam Lenze zu FACT24?



# Wie kam Lenze zu FACT24?

## Warum sich mit so einem Tool befassen?



Gefahr IT Cyberangriff mit Kompromittierung der lokalen Serverinfrastruktur und ggf. auch der Cloud Systeme

Möglichkeit in diesem Fall bis zu 200 Personen zu alarmieren und große Konferenzschaltungen zu starten.



Von eigener hybrider Infrastruktur völlig unabhängige Kollaborationsplattform in Krisenfällen



MS Teams mit Operator Connect ist keine Garantie, sollte die MS365 Cloud auch betroffen sein



WhatsApp ist in beruflicher Nutzung aufgrund von Sicherheitsbedenken verboten

# Wie kam Lenze zu FACT24?

## Auswahlkriterien



Datenschutz-  
prüfung



IT Security  
Prüfung  
u. a. über



everbridge ist in den  
USA gehostet.

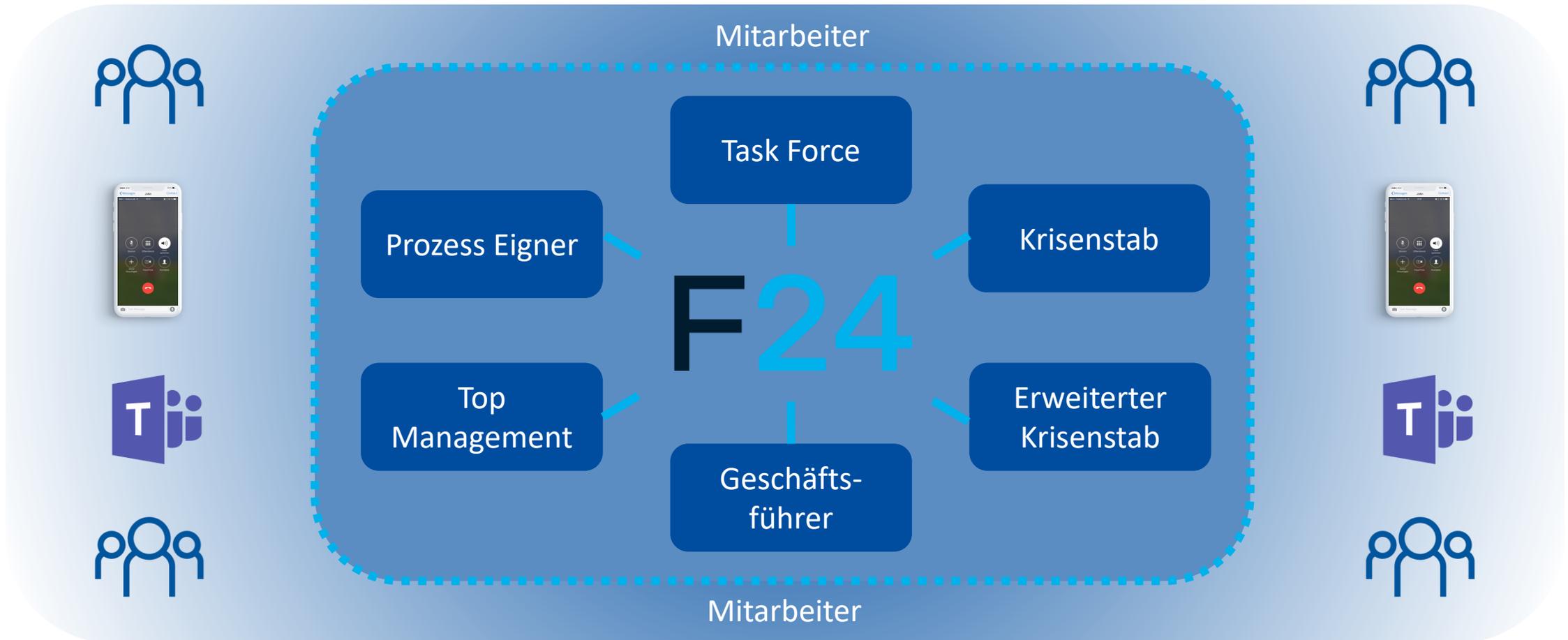
safeReach hat keine  
Dokumentenablage.

**FACT24**  
**Anwendungsfälle**  
**bei Lenze**



# FACT24 Anwendungsfälle bei Lenze I / III

## Schnelle und effektive Alarmierung und Kommunikation



Denken sie beim Set-up an die Vertreter der Verantwortlichen

# FACT24 Anwendungsfälle bei Lenze II / III

## Zugriff auf wesentliche Informationen

Restart / Recovery Dokumente



Notbetriebsdokumente



# FACT24 Anwendungsfälle bei Lenze III / III

## Sichere Krisennavigation

ÜBUNG ID: 45 - Produktdatenabflu... Phase: MOBILISIERUNG Incident-Potenzial: MITTEL

FACT24 ALARM    BERICHT ERSTELLEN    DATEIARCHIV    INCIDENT BOARDS - STRATEGISCH    STRATEGISCH

Vorfall-Details >

Aktionskarten >

[Aufgabenmanagement](#)

Phasen-Tags:

Überwachung    Mobilisierung    Bewältigung    Normalisierung

Bewertung    Andere

**MOBILISIERUNG**

Lagebeurteilung durch IT-Taskforce

STRATEGISCH    TAKTISCH    BETRIEBLICH    3/11

MOBILISIERUNG

Krisenstab alarmieren

STRATEGISCH    TAKTISCH    BETRIEBLICH    0/5

MOBILISIERUNG

Evaluierung und Einleitung von Maßnahmen durch den Krisenstab

STRATEGISCH    TAKTISCH    BETRIEBLICH    0/5

Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
<input type="checkbox"/> Neue Aktion			-	NICHT AUSGEFÜHRT
<input checked="" type="checkbox"/> Bestimmung von Symptom, Ursache, Wirkung	IT-Taskforce		-	AUSGEFÜHRT
<input type="checkbox"/> Kann sich die Krise ausbreiten oder haben wir bereits die maximale Ausdehnung erreicht?	IT-Taskforce		-	NICHT AUSGEFÜHRT

Laufendes Protokoll >

Betreff

**AKTION** 13.05.2024 15:27

Welche Auswirkungen hat die Veranstaltung auf unsere Kunden und andere Stakeholder (Lieferanten, Spediteure, Mitarbeiter etc.)?

AUSGEFÜHRT

**AUFGABE** 13.05.2024 15:27

Welche Auswirkungen hat die Veranstaltung auf unsere Kunden und andere Stakeholder (Lieferanten, Spediteure, Mitarbeiter etc.)?

Kohlmeier, Detlef

AUSGEFÜHRT

**AKTION** 13.05.2024 15:26

Neue Aktion

ODER

**AKTION** 13.05.2024 15:25

Kann sich die Krise ausbreiten oder haben wir bereits die maximale Ausdehnung erreicht?

AKTUALISIERT

**AKTION** 13.05.2024 15:24

Gibt es ein Datenschutzrisiko?

AUSGEFÜHRT

Was ist in welcher Phase zu tun?

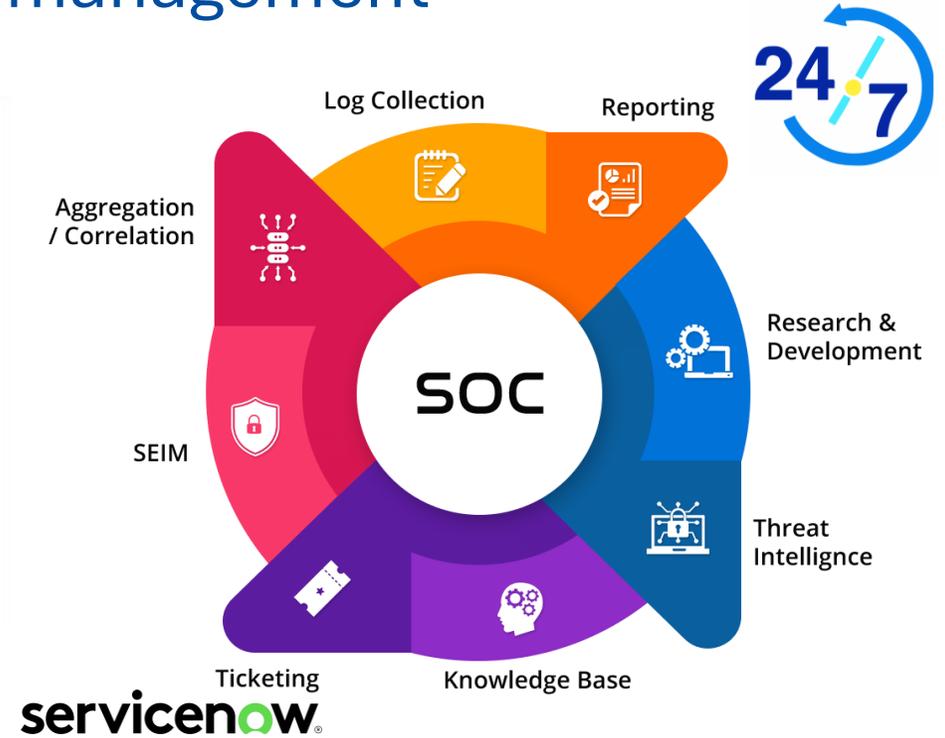
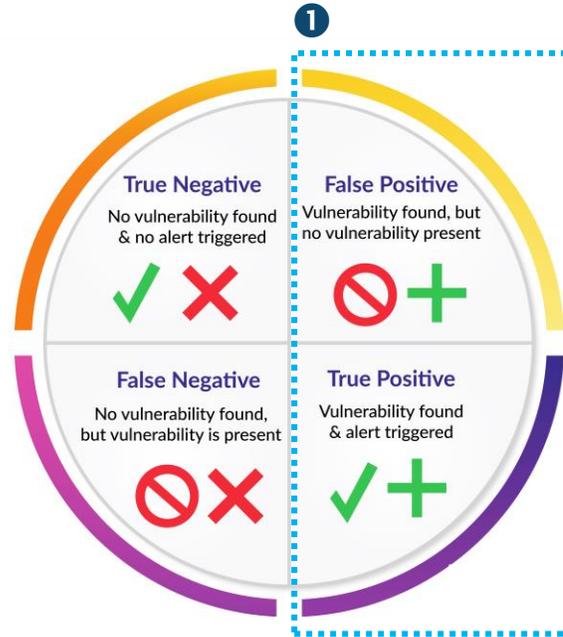
Für die Task Force, den Krisenstab und die Unternehmenskommunikation

# Zusammenspiel der Anwendungsfälle

## Von der Detektion zur Alarmierung und Krisenmanagement



Microsoft Sentinel  
mit MS Defender



# Alarmierung und Kommunikation mit ENS+





# Alarmierung und Kommunikation mit ENS+

## Parallele Alarmierung für maximale Erreichbarkeit

ALARM COCKPIT

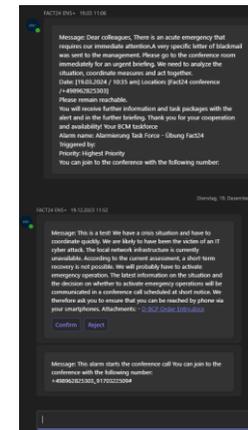
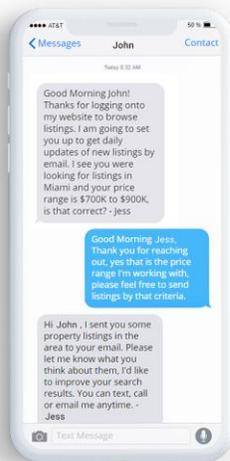
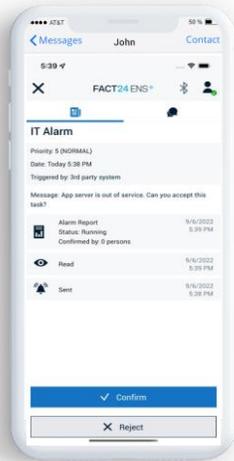
Alarm auslösen    Formulare zur Auslösung    Ad-hoc Alarm    Alarm Monitor    Chat    Konferenzraum

Kategorie:

Zu Übungsmodus wechseln

Nr.	Name	Gruppe	Bestätigung	Eskalation	Letzte Änderung	Von	Status
<a href="#">Auslösen</a>	100004	Information IT Task Force	ON	OFF	23-02-09 16:16	schnell.peter@bh-n-services.com	OK
<a href="#">Auslösen</a>	100005	Information Crisis Team	ON	OFF	23-02-09 16:16	schnell.peter@bh-n-services.com	OK
<a href="#">Auslösen</a>	100006	Information Extended Crisis Team	ON	OFF	23-02-09 16:16	schnell.peter@bh-n-services.com	OK

Alarmbestätigung üben



Erfahrung bei Konferenzschaltungen: Automatische Einwahl bei iPhone stabil, bei Android abhängig vom Softwarestand / Modell

# Krisenmanagement mit CIM



# Krisenmanagement mit CIM

## Dokumentenablage



Hier wird gearbeitet

ÜBUNG ID: 45 - Produktdatenabflu...  
Dateiarchiv  
Ordner  
- Dateiarchiv  
01 Access  
02 Sales  
03 SCM and Disposition  
04 Procurement  
05 Logistics  
06 Quality Inspection  
07 Production  
08 Service  
09 Accounting  
10 Controlling  
21 Human Resources  
22 Communication  
23 Legal  
24 Development  
98 One Pager of Functions  
99 Board channel

# F24

Hier wird archiviert

Die Struktur ist die gleiche.  
Mit dem Ziel einfach nichts neues lernen zu müssen.

# Krisenmanagement mit CIM

## Arbeitsvorbereitung

**Lenze** Use Case 1

Incident Typ (beliebig)

Ebene (Strategisch, Taktisch, Operativ)

Phase (Überwachung, Mobilisierung, Bewältigung, Normalisierung, Bewertung)

Karte (beliebig)

Incident Potential

(gering, mittel, hoch, keine Zuweisung)

Aktion (beliebig)

Aktionsschritt (beliebig)

IT-Cyberangriff

Taktische Ebene für Task Force,  
Strategische Ebene für Krisenstab

Mobilisierung, Bewältigung,  
Normalisierung

11 Karten

Keine Unterscheidung  
des Incident Potentials

67 Aktionen

127 Aktionsschritte

**F24**

# Krisenmanagement mit CIM

## Arbeitsvorbereitung

Level	Phase	Action Card	Responsible	Action	Action Steps
2 Tactical	2 Mobilization	Alert Task Force	Secretary (who has this role?)	Trigger predefined alarm	
2 Tactical	2 Mobilization	Alert Task Force	Secretary	Monitor reactions to alarms	
2 Tactical	2 Mobilization	Alert Task Force	Secretary	Invitation to the status meeting when enough recipients reply	Definition of "enough"
2 Tactical	2 Mobilization	Alert Task Force	Secretary	Prepare the crisis room (physical and / or digital)	
2 Tactical	2 Mobilization	Alert Task Force	Secretary	Conduct status meeting no. 1	Predefined agenda is the situation assessment by the Task Force
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Determination of symptom, cause, effect	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Can the crisis spread or have we already reached the maximum expansion?	Hat der Angreifer immer noch Zugang zu unseren Systemen?
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Which business processes / services are affected?	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Which locations are affected?	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	What can we do to improve the situation in the short term?	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Who do we need to deal with the event? Do other employees or service providers need to be involved due to the scenario?	1 Define if autonomous forensic experts shall be involved 2 Define if the insurance company shall be involved
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	When is the situation likely to improve? Forecast of the development of the incident?	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	What impact does the event have on our customers and other stakeholders (suppliers, freight forwarders, employees, etc.)?	
2 Tactical	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Is there a data privacy risk?	What data could be affected, personal, company, customer?
1 Strategic	2 Mobilization	Situation assessment	IT Task Force	Summary of the situation assessment as a decision document for the crisis team, if the situation is considered to be a potential crisis	
1 Strategic	2 Mobilization	Alert Crisis Team	Secretary	Trigger predefined alarm	
1 Strategic	2 Mobilization	Alert Crisis Team	Secretary	Monitor reactions to alarms	
1 Strategic	2 Mobilization	Alert Crisis Team	Secretary	Invitation to the status meeting when enough recipients reply	

# FACT24 CIM

## Überführt in 30 Minuten

Kreativ in Excel



Alle Karten und Aktionen sind für Lenze spezifisch erstellt. Wir hatten bereits Checklisten vor der Einführung von FACT24. Die Aktionen sind nicht auf die IT beschränkt, sie gelten für den Krisenstab und die Unternehmenskommunikation.

The screenshot displays the FACT24 CIM interface for an incident titled 'ÜBUNG ID: 45 - Produktdatenabfluss Motor'. The interface is divided into several sections:

- Incident-Details:** Shows the incident title, phase (MOBILISIERUNG), and incident potential (MITTEL).
- Action Cards:** A list of tasks with checkboxes and status indicators. For example, 'Determination of symptom, cause, effect' is marked as 'AUSGEFÜHRT' (Completed), while 'Can the crisis spread or have we already reached the maximum expansion?' is 'NICHT AUSGEFÜHRT' (Not completed).
- Running Log:** A vertical list of actions and tasks with timestamps and status. It includes entries like 'What impact does the event have on our customers and other stakeholders...' and 'When is the situation likely to improve? Forecast of the development of the incident?'

# Krisenmanagement mit CIM

## Navigation

ÜBUNG ID: 45 - Produktdatenabfluss Motor Phase: MOBILISIERUNG Incident-Potenzial: MITTEL

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

Incident-Details >

Action Cards >

Aufgabenmanagement

**1** Selektion Karte

Normalisierung | Bewertung | Andere

MOBILISIERUNG | MOBILISIERUNG | MOBILISIERUNG | MOBILISIERUNG

Situation assessment by IT Task Force | Alert Crisis Team | Evaluation and Initiation of Measures by Crisis Team | Communication Mobilization

Aktion	Verantwortlich	Zugewiesen an	Fälligkeit	Status
<input type="checkbox"/> Can the crisis spread or have we already reached the maximum expansion? ▾	IT Task Force		-	NICHT AUSGEFÜHRT
<input type="checkbox"/> Which business processes / services are affected? ▾	IT Task Force		-	NICHT AUSGEFÜHRT
<input type="checkbox"/> Which locations are affected? ▾	IT Task Force		-	NICHT AUSGEFÜHRT
<input type="checkbox"/> What can we do to improve the situation in the short term? ▾	IT Task Force		-	NICHT AUSGEFÜHRT
<input type="checkbox"/> Who do we need to deal with the event? Do other employees or service providers need to be involved due to the scenario? ▾	IT Task Force	blum.dominik@bhn-services.com	13.05.2024 13:58	GESTARTET

F24

System 30.05.2024 15:36

**3** Rückmeldung Aktion maximum expansion? ✕

Status | Als Aufgabe zuweisen | Verschieben

Status ändern ▾

Bemerkungen

**B I U** | **A** ▾ | **☰** ▾ | **☰** ▾ | **☰** ▾ | **☰** ▾ | **🔗** | **🔗** | **⋮**

ABBRECHEN | OK

13.05.2024 15:25 Peter Schnell  
Nicht ausgeführt

Dies und das

13.05.2024 13:52 Peter Schnell  
Nicht ausgeführt  
Ist zum aktuellen Stand nicht beantwortbar

# Krisenmanagement mit CIM

## Nutzung



Quick Guide  
für Nutzung  
empfohlen



2 Faktor  
Authentifizierung  
für Anmeldung  
fest hinterlegt.

# F24

Alle Mitglieder der  
IT-Taskforce und die  
Moderatoren des  
Krisenstabs haben  
Zugriff.

Operative Bereiche  
haben bislang nur  
Zugriff auf MS-  
Teams.



Aufgaben  
Übersicht



Pflegesprache des Inhalts ist Englisch, Webseite kann auf Wunsch durch Browser in Landessprache übersetzt werden.

# Üben und Conclusio



# Übung macht den Meister

## Wie bringe ich es zum Laufen?

- Über Anwendung
- Erweiterung der Use Cases
- Nicht nur beim Muss auch beim Kann nutzen, z. B. für die Dokumentation des wöchentlichen Jour Fixe zu IT Security und BCM
- Üben sie auch die Alarmierung und das Einwählen in die Konferenz
- Üben sie Alarme auszuführen (wer darf das heute bei Ihnen und wie häufig machen sie das?)
- Machen sie einen halbjährlichen Probealarm mit Bestätigungsabfrage an die App, um die Installation zu prüfen.



# Der Weg ist das Ziel

## Conclusio

FACT24 fügt sich in existierende Abläufe der Organisation ein.

FACT24 ist eine auf Branchenanforderungen optimierte Standardlösung.  
Die Einführung hilft in der Kalibrierung der eigenen Organisation.

FACT24 entwickelt sich regelmäßig weiter. Es macht Sinn sich mit dem Tool fortwährend auseinanderzusetzen.

FACT24 ist unserer Ansicht nach ein no code Baukasten, dessen Funktionen intuitiv erlernbar sind und viel Zeit benötigt man dafür nicht.

Für die es noch nicht nutzen und Interesse daran haben: Beginnen sie mit einem Use Case und bauen sie darauf auf.





**Lenze**  
engineered to win

**Thank  
you**

## **BHN Dienstleistungs GmbH & Co. KG**

Referent/in Peter Schnell  
Bereich Service and Operation  
Adresse  
Standort Hans-Lenze-Straße 1 | 31855 Aerzen | GERMANY  
Telefon +49 5154 82-3826  
Telefax +49 5154 82-1112  
E-Mail Schnell.Peter@bhn-services.com

Dieses Dokument ist das geistige Eigentum von BHN Dienstleistungs GmbH & Co. KG, Aerzen (GERMANY). Lenze ist der alleinige und exklusive Besitzer des Copyrights und des Leistungsschutzrechtes. Jegliche Nutzung dieses Dokuments ist nur mit der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung durch Lenze gestattet. Technische Änderungen vorbehalten.