

Wenn der Anbieter ausfällt

Ausgangsfrage

Was kann Ihre Organisation entscheiden und tun, bevor der Anbieter wieder verfügbar ist?

Ein Ausstiegsplan hilft nur, wenn Menschen während einer Unterbrechung handeln können. Die Passagen führen von der Abhängigkeit über eine Übung zu einer messbaren Reaktion.

Band 22 · Ausgabe 1

> **Was bleibt arbeitsfähig, wenn wir es morgen nicht mehr anfassen dürfen?**

Ein Dienst kann gut funktionieren und die Organisation trotzdem ohne Ausweg lassen.

Field Note 22 · Der Exit-Test · Ausgabe 1

Band 43 · Ausgabe 1

Vor der nächsten Lieferantenbesprechung lohnt sich eine kleine Übung. Ein Dienst, von dem die Organisation abhängt, fällt an einem Dienstagmorgen aus. Der Anbieter bestätigt die Störung, kann aber keinen Zeitpunkt für die Wiederherstellung nennen. Mehr ist über das Szenario nicht bekannt. Die Personen, die den Dienst betreiben, erhalten zehn Minuten, um zu zeigen, was sie tatsächlich tun können.

Die Übung zeigt, welche Informationen und Befugnisse ohne Zusage des Anbieters wirklich vorhanden sind.

Field Note 43 · Die ersten zehn Minuten eines Lieferantenausfalls · Ausgabe 1

Eine Reaktionszeit hilft Führungspersonen, wenn sie eine mögliche Entscheidung und ein überprüfbares Ergebnis beschreibt. Die Uhr braucht einen klaren Start, eine begrenzte Aufgabe und ein beobachtbares Ende. Sonst steht eine schnelle Empfangsbestätigung für eine Wiederherstellung, die noch gar nicht stattgefunden hat.

Messen Sie die Zeit bis zu einer belegten Handlung, nicht nur bis zur Empfangsbestätigung.

Field Note 46 · Reaktionszeit als Governance-Kennzahl · Ausgabe 1

Gegenargument

Zehn Minuten begrenzen eine Übung; sie sind kein allgemeines Wiederherstellungsziel. Dienste vertragen Ausfälle unterschiedlich. Ein geübter Entscheid zählt mehr als ein heroischer Zielwert.

Übung

Spielen Sie zehn Minuten lang den Ausfall eines wichtigen Anbieters durch. Halten Sie den ersten Entscheid, seine Freigabe, die verfügbaren Belege, den Ersatzweg und das beobachtbare Ende der Wiederherstellung fest. Wiederholen Sie es mit einer Stellvertretung.

Ausgabenverzeichnis

1. Band 22 · Ausgabe 1 · the-exit-test

SHA-256 68d9dff344c9cc6f8dbde8fc6b1d03d1c4abefc554094ee7f6136fd3c1207f55

2. Band 43 · Ausgabe 1 · the-first-ten-minutes-of-a-supplier-outage

SHA-256 5c302863608d97f2e5040bc13e5b6ccfd73640b5024c1dcb46c7e778a685623

3. Band 46 · Ausgabe 1 · response-time-as-a-governance-metric

SHA-256 7c0af30d184fe7aba56a8444ecdc22a95ae14fa95f6232e476307286119036fb