



LEITFADEN FÜR DEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR

# DER FAKTOR MENSCH IM INTERNEN RISIKOMANAGEMENT

Wie Sie eine risikobewusste  
Organisationskultur schaffen

# EINLEITUNG

Die Turbulenzen der letzten Jahre haben viele Unternehmen dazu gezwungen, ihre Risikostrategien neu aufzustellen. Dabei liegt der Fokus auf der Entwicklung einer langfristigen Resilienz.

Organisationen der öffentlichen Hand sind ein Paradebeispiel, für den zunehmenden Druck, eine bessere digitale Zugänglichkeit und abteilungsübergreifende Konnektivität zu ermöglichen. Das führt zu einem beispiellosen Wandel. Schlagartig wachsende Datenmengen und neue automatisierte Arbeitsabläufe zählen zu den Herausforderungen, die durch den Übergang zu hybriden Arbeitsmodellen noch verstärkt werden. Das bedeutet auch, dass sich die Schwachstellen für solche Organisationen - und die sensiblen Daten, die sie verwalten - vervielfachen.

## WUSSTEN SIE SCHON?

Laut unserer Studie<sup>1</sup> berichtet fast die Hälfte (46 %) der Datenmanager\*, dass sie infolge der Pandemie mit erhöhten Datenrisiken konfrontiert sind.

## Doch wie schützen Sie Ihr Unternehmen angesichts der zunehmenden Risiken?

Ein wichtiger Faktor, der oft übersehen wird, ist die Bedrohung von innen. Wenngleich meist unbeabsichtigt, können menschliches Verhalten und unabsichtliche Fehler eine Organisation wirtschaftlich teuer zu stehen kommen - ganz zu schweigen von der Rufschädigung. Eine Zeit,

in der die Digitalisierung schnell voranschreiten muss, um interne und externe Anforderungen zu erfüllen, ist für Organisationen des öffentlichen Sektors besonders anspruchsvoll. Dies wird durch die COVID-19-Pandemie deutlich, durch die viele Abteilungen mit weitaus größeren Mengen personenbezogener Daten und häufig mit überlasteten Teams arbeiten müssen. Besonders zu Beginn waren die Mitarbeiter in vielen Fällen nicht auf die Arbeit aus dem Homeoffice vorbereitet und daher bei ihren Bemühungen, den Bürgern schnell zu helfen, vermehrt Stress und einem erhöhten Fehlerrisiko ausgesetzt.

Einem kürzlich erschienenen IBM-Bericht zufolge sind die durchschnittlichen Kosten für Datenschutzverletzungen im öffentlichen Sektor im vergangenen Jahr **von 1,08 Mio. USD auf 1,93 Mio. USD** (+79 %) gestiegen<sup>2</sup>.

Aus diesem Grund hat Iron Mountain eine EMEA-weite Studie<sup>1</sup> in Auftrag gegeben, in der potenzielle Ansatzpunkte für das Risikomanagement aufgezeigt werden, die Unternehmen in Verbindung mit menschlichen Schwächen berücksichtigen sollten - mit einigen überraschenden Ergebnissen.

**Die Studie wurde unter Mitarbeitern\* (n=11.000) in der EMEA-Region und Datenmanagern (n=300) in Deutschland, Großbritannien und Frankreich durchgeführt. Die dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf Deutschland.**

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Guidebook die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

1. Umfrage durchgeführt im September 2021 von One Poll.  
2. IBM Cost of a Data Breach Report, 2021.

## INHALT:

Beginnen wir mit den einfachsten Herausforderungen.

**Denn es gibt einige überraschende Erkenntnisse dazu, wie wir arbeiten - zu Hause und im Büro.**

Welche dieser Aussagen treffen auch auf **Sie** zu?



**KLICKEN**  
SIE AUF DIE **ICONS**,  
UM MEHR ZU  
ERFAHREN!

**Zum Glück lassen sich diese relativ einfachen Probleme schnell beheben:**

- Teilen Sie diese Statistiken im Unternehmen, um das Problem zu verdeutlichen, ohne die Mitarbeiter eines direkten Fehlverhaltens zu beschuldigen.
- Heben Sie die Bedeutung eines angepassten Verhaltens hervor.
- Machen Sie auf verfügbare Hilfsmittel, Schulungen und Unterstützung aufmerksam.
- Verdeutlichen Sie den Unterschied zwischen einem kalkulierten und einem unnötigen Risiko.
- Aktualisieren Sie Ihre Richtlinien, um ein maximales Verständnis und ein hohes Verantwortungsbewusstsein für das Risikomanagement zu gewährleisten.

# AUF DEM WEG ZU EINER RISIKOBEWUSSTEN UNTERNEHMENS- KULTUR

2

**Wir können zwar die menschliche Natur nicht ändern, aber wir können Menschen für den Umgang mit Risiken sensibilisieren** - und gleichzeitig Innovationen fördern - indem wir eine von Grund auf risikobewusste Unternehmenskultur schaffen.

**Hier sind die fünf Schritte zum Aufbau von „Resilience by Design“:**

1

## VERÄNDERN DER DENKWEISE IHRES UNTERNEHMENS

### FAKT IST:

Fast jeder zweite Mitarbeiter (44 %) gibt an, **bei der Arbeit einen „kritischen“ Fehler gemacht zu haben**, und 14 Prozent sind bereits ein Risiko eingegangen, das Ihr Unternehmen Geld gekostet hat.

### DIE LÖSUNG:

Beginnen Sie damit, **Risikobewusstsein fest in Ihrer Kultur zu verankern** und jeden einzelnen Mitarbeiter zum Botschafter zu machen. Verankern Sie die Mentalität, dass Risikobewusstsein eine grundlegende Verantwortung eines jeden Mitarbeiters ist. Auch die befragten Datenmanager kommen zu diesem Ergebnis: 63 Prozent sind der Meinung, dass eine zuverlässige Human Firewall die Verantwortung aller Mitarbeiter ist.

STELLEN SIE  
IHRE STRATEGIE  
AUF UND  
**HAKEN  
SIE DIE**  
EINZELNEN  
SCHRITTE AB!

2

## NEUGESTALTEN IHRER RICHTLINIEN FÜR DAS INFORMATIONSMANAGEMENT

### FAKT IST:

Über die Hälfte (54 %) aller Mitarbeiter **hält es für lohnenswert, bei der Arbeit Risiken einzugehen**, obwohl fast ein Viertel (23 %) bereits Opfer von **Betrug oder Phishing geworden ist**.

### DIE LÖSUNG:

Die Organisationen der öffentlichen Hand haben robuste Notfallmaßnahmen für die weltweite Covid-Pandemie entwickelt. Diese müssen nun auf langfristige Strategien umgestellt werden, die die Automatisierung von Arbeitsabläufen, mobile Konnektivität und den digitalen Zugang zu Informationen beinhalten. Schaffen Sie verständlich formulierte Informationsmanagement-Richtlinien, die für Büro-, Hybrid- und/oder Remote-Mitarbeiter sowie für Lieferanten und Auftragnehmer gelten.

Da Gesundheitseinrichtungen mit der **Digitalisierung von Patientenakten** voranschreiten, ist es von entscheidender Bedeutung, eine lückenlose Nachweiskette während aller Erfassungs-, Transport-, Digitalisierungs- und Entsorgungsprozesse zu gewährleisten.

3

## FÖRDERN EINER UNTERSTÜTZENDEN KULTUR

### FAKT IST:

42 Prozent der Mitarbeiter **fühlen sich durch „kritische“ Fehler gestresst**, die sie bei der Arbeit gemacht haben.

### DIE LÖSUNG:

Hybride Arbeitsumgebungen sind nachweislich produktivitätsfördernd, doch können diese positiven Effekte durch Stress unterdrückt werden. Stellen Sie sicher, dass Ihre **Arbeitsabläufe für das Risikomanagement ausgelegt sind**. Ziehen Sie neue **Technologien in Betracht**, um ihre Mitarbeiter zu unterstützen. Mit Hilfe von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen können Sie beispielsweise die Unternehmensprozesse verbessern und absichern.

## Was ist „Resilience by Design“?

**Resilienz** - oder die Fähigkeit Ihres Unternehmens flexibel auf Angriffe zu reagieren - sollte nie ein nachrangiger Gedanke sein. Sie sollte in jeden Schritt Ihrer Geschäftspolitik und -prozesse integriert werden.

## Integration von Technologien nach der Pandemie:

Mehr als die Hälfte (52 %) der von uns befragten Datenmanager hat während der Pandemie **neue Software angeschafft**, und ebenso viele haben **Tools zur gemeinsamen Nutzung von Daten**, wie z.B. Microsoft Teams, eingeführt.

Diese müssen in Programme zur Verwaltung des Lebenszyklus von Informationen eingebettet werden. Dazu gehört **das Festlegen von Aufbewahrungsfristen für unstrukturierte Daten** wie Chats und Sitzungsaufzeichnungen, sowie das Schaffen eines zentralen Systems für Compliance und Richtlinienmanagement, das an das komplexere Technologieumfeld von heute angepasst ist.

# 4

### WEITERENTWICKELN IHRER PROZESSE

#### FAKT IST:

Vier von zehn Mitarbeitern sind im Umgang mit arbeitsbezogenen Daten im Büro **sicherheitsbewusster** als zu Hause.

#### DIE LÖSUNG:

Mit der fortschreitenden Modernisierung werden immer größere Datenmengen erzeugt, darunter auch sensible und private Informationen. Dies erfordert ein komplettes **Neudenken der Information Governance**: von der Verwaltung der Zugriffsrechte über die gemeinsame Nutzung digitaler Informationen bis hin zur Datenaufbewahrung und der Verwaltung unstrukturierter Daten. Als ersten Schritt **sollten Sie eine Datenübersicht erstellen**, um zu verstehen, wie Daten in und aus Ihrem Unternehmen fließen.

# 5

### EINPRÄGSAMERES TRAINING

#### FAKT IST:

Während über die Hälfte (59 %) der Datenmanager sagt, dass **Risikomanagement-Schulungen** gut besucht sind, geben ganze 46 Prozent der Arbeitnehmer an, dass sie noch nie an einer Schulung teilgenommen haben.

#### DIE LÖSUNG:

Auch wenn Unternehmen zweifellos über Risikoschulungen verfügen, zeigen unsere Ergebnisse, dass diese schnell vergessen werden. Um die Wirkung zu verbessern, sollten Sie die **Schulungen ansprechender, relevanter und nachvollziehbarer gestalten**. Damit helfen Sie Ihren Mitarbeitern das Gelernte im Berufsalltag anzuwenden, weil sie verstehen, wie es sich auf sie und ihre Patienten auswirkt.

„Wir machen alle Fehler, daher ist Risiko - per Definition - ein allgegenwärtiger Faktor bei der Arbeit. Im digitalen Zeitalter nehmen die Risiken allerdings zu, was bedeutet, dass sich das Risikomanagement ständig weiterentwickeln muss. Angesichts neuer Geschäftsmodelle, hybrider Arbeitsformen und der wachsenden Bedrohung durch Cyberangriffe, ist es heute wichtiger denn je, Beschäftigte und interne Risiken effektiv zu managen, um Resilience by Design aufzubauen.“

**Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain**

# AUF DEM WEG ZU EINER RISIKOBEWUSSTEN UNTERNEHMENS- KULTUR

# 2

# VERANKERN SIE IHRE STRATEGIE MIT „RESILIENCE BY DESIGN“

3



Der Meinung sind auch die befragten deutschen Datenmanager: Laut unserer Umfrage glauben fast zwei Drittel (**63 %**), dass alle Mitarbeiter für das Risikomanagement verantwortlich sind.

„Ein gewisses Maß an Risikobereitschaft kann ein Unternehmen in die Lage versetzen, innovativ zu sein. Aber ein mangelndes Bewusstsein für die alltäglichen Gefahren kann die Widerstandsfähigkeit untergraben. Wir empfehlen, jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter zu befähigen, zu Risikobotschaftern zu werden, indem Sie das Risikobewusstsein in ihrer Kultur verankern. Dies schafft einen sicheren Raum, in dem jede und jeder Einzelne innovativ sein kann und das Unternehmen floriert.“

**Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain**

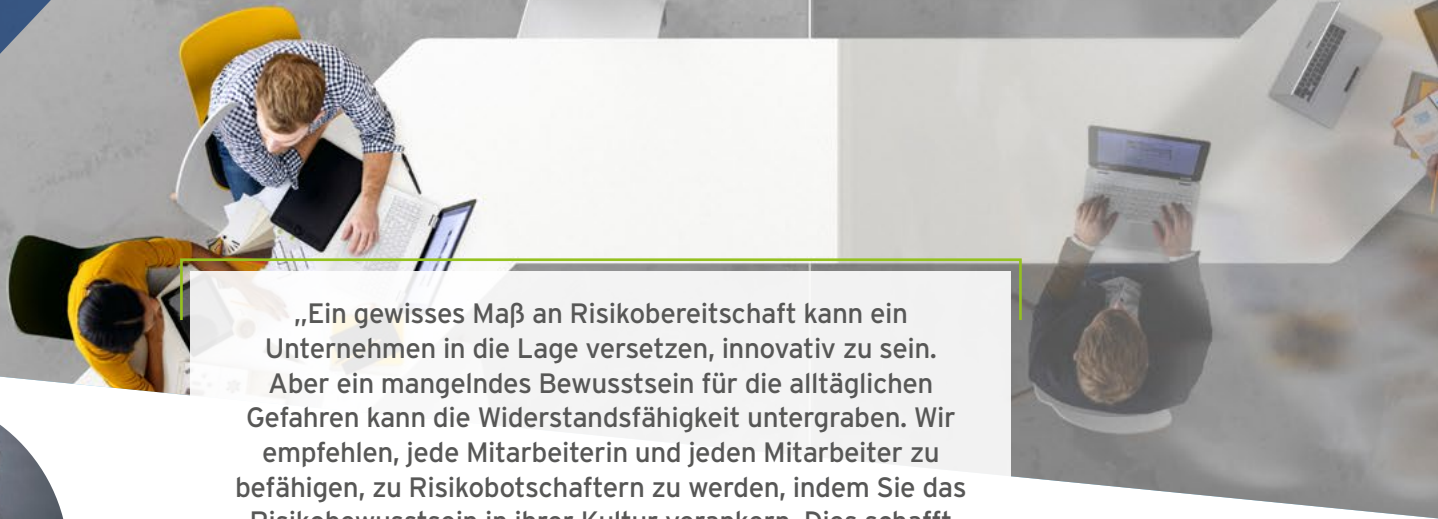
Verankern Sie Ihre Strategie mit „Resilience by Design“: Um eine dauerhafte Wirkung zu erzielen, sollte die Resilienz in jeden Schritt Ihrer Geschäftsprozesse integriert und durch die täglichen Handlungen aller Mitarbeiter verstärkt werden. **Das ist „Resilience by Design“.**

Der öffentliche Sektor arbeitet aktuell daran, neue Technologien wie KI einzuführen und auf die ständig wachsende Nachfrage nach mobilen Zugängen und abteilungsübergreifender Konnektivität zu reagieren. Gleichzeitig ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass die erhöhte Bedrohung durch Cyberangriffe wahrscheinlich bestehen bleiben wird.

Aus diesem Grund sind **hybride Arbeitslösungen, die mit „Resilience by Design“ verbunden sind**, der Schlüssel zum langfristigen Erfolg einer jeden Organisation. Dazu gehören Lösungen, die beispielsweise einen [sicheren Zugriff auf](#)

[Informationen](#) für Mitarbeiter und Bürger von jedem Ort aus ermöglichen und die [Arbeitsabläufe](#) für die Bearbeitung von Anträgen auf Arbeitslosengeld rationalisieren. Lösungen, die Sie dabei unterstützen, den gesamten Lebenszyklus Ihrer Daten und der Ihrer Patienten unabhängig von Format und Typ effektiv zu verwalten. Lösungen, die es Ihnen ermöglichen, das verborgene **Potenzial Ihrer Daten zu erschließen** und sie für Ihre Organisation und die Öffentlichkeit effizienter und intelligenter zu nutzen.

Wenn Sie Unterstützung beim Informationsmanagement in Ihrem Unternehmen benötigen und Lösungen besprechen möchten, die Ihnen dabei helfen, die Widerstandsfähigkeit Ihres Unternehmens in einer hybriden Arbeitswelt zu verbessern, wenden Sie sich an unser Team oder besuchen Sie [ironmountain.com/de](https://ironmountain.com/de)



## ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain ist der weltweit führende Anbieter von innovativen Archiv- und Informationsmanagement-Services. Das 1951 gegründete Unternehmen archiviert und schützt Milliarden wertvoller Vermögenswerte, von geschäftskritischen Dokumenten über hochsensible Daten bis hin zu kulturellen und historischen Artefakten. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das vom Informationsmanagement über die Unterstützung bei der digitalen Transformation, Rechenzentren, sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert ihrer gespeicherten und archivierten digitalen und physischen Dokumente, Daten, und Informationen schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten.  
Iron Mountain und das Berglogo sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken und registrierten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

DE: 0800 408 0000 | [WWW.IRONMOUNTAIN.COM/DE](http://WWW.IRONMOUNTAIN.COM/DE)  
AT: +43 (0) 2287 30 544 | [WWW.IRONMOUNTAIN.COM/AT](http://WWW.IRONMOUNTAIN.COM/AT)  
CH: 0800 00 24 24 | [IRONMOUNTAIN.COM/CH](http://IRONMOUNTAIN.COM/CH)

