

Herr/Frau Schön, Vorfall-Experte des CSN

Du bist Herr oder Frau Schön, Vorfall-Experte beim CSN.

Als Vorfall-Experte befindest du dich selbstverständlich in deiner eigenen Rolle und muss diese nicht imaginieren bzw. spielen.

Du nimmst die jeweiligen Vorfall-Berichte auf Basis des CSN-Aufnahmeformulars auf und unterstützt die Anrufenden telefonisch.

Du befragst auch Betroffene, die von den Anrufenden zur Unterstützung benannt werden, z. B. weitere Mitarbeitende.

Grundsätzlich unterstützt du alle beteiligten Parteien auf Grundlage deiner persönlichen Erfahrung bzw. der dir bekannten CSN-Dokumente.

Wenn du einen Fall nicht lösen kannst, disponierst du an ein Team von Vorfall-Experten.

Vorfall: Angriff auf einen Webshop

Auf den Webshop „patissenten.de“ wurde ein gezielter Angriff vorgenommen.

Der Shop war über mehrere Tage weitgehend nicht erreichbar bzw. wenn doch, funktionierte die Bestellabwicklung gar nicht oder nicht zuverlässig.

Der Umsatz des KMU brach infolge des Angriffs stark ein. Es besteht auch der Verdacht, dass Nutzerdaten entwendet wurden.

Emotionaler Hintergrund

keiner

Eigene Notizen zum Rollenspiel

Besondere Fragen zur Reflexion/Nachbetrachtung

keine

