



DevoTalks

Krisetyring fra hjemmekontoret

- Digital ledelse og koordinering



devoteam

Innovative technology consulting for business



En webinar serie af digitale indspark



VELKOMMEN

DIGITALE
indspark

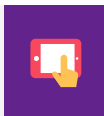
FORSKELLIGE
emner

SKIFTENDE
oplægsholdere

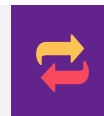
50 + 10
minutter



Lidt praktik inden start



Har du spørgsmål
kan du stille dem i chat-
funktionen, og de vil blive
besvaret efter 'talk'en'



Vil du gerne gense
slides bliver denne
DevoTalk optaget og
gjort tilgængelig på sitet
www.devotalks.dk



Vil du gerne se mere
så finder du en oversigt
over kommende
devotalks på sitet
www.devotalks.dk



Dagens taler



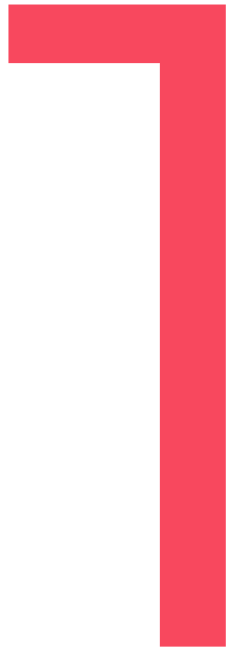
Frederik Helweg-Larsen

*Expert Director, Risk & Security
Devoteam*

Frederik er specialist i Cyber- og informationsikkerhed og har mere end 25 års erfaring med at sikre digitaliseringen i danske virksomheder.

Frederik arbejder med at skabe sammenhæng mellem digitale strategier, sikkerhedskrav og operationel implementering.

Frederik er desuden kaptajn og forbindelsesofficer i Samtænkingssektionen, hvor han driver et netværk for national digital resiliens.



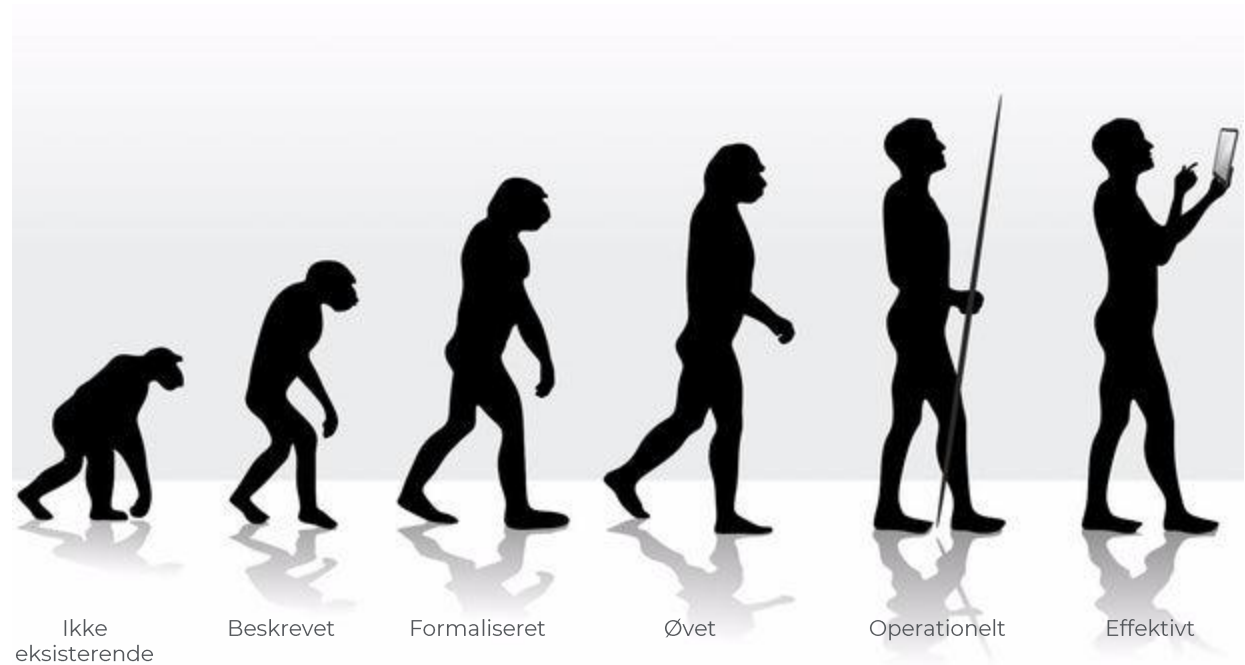
Erfaringer fra øvelser og kriser



Spar tid

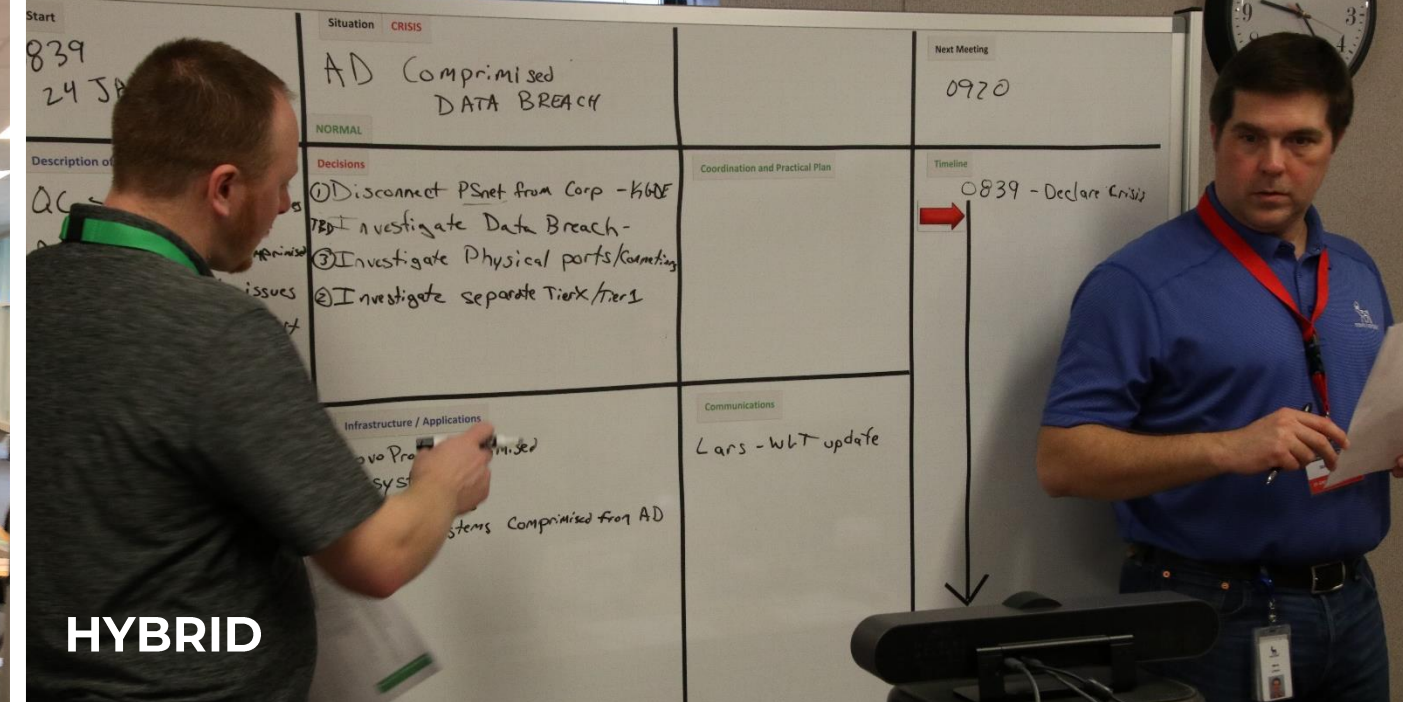
Frigør dig

**Skab
overblik**

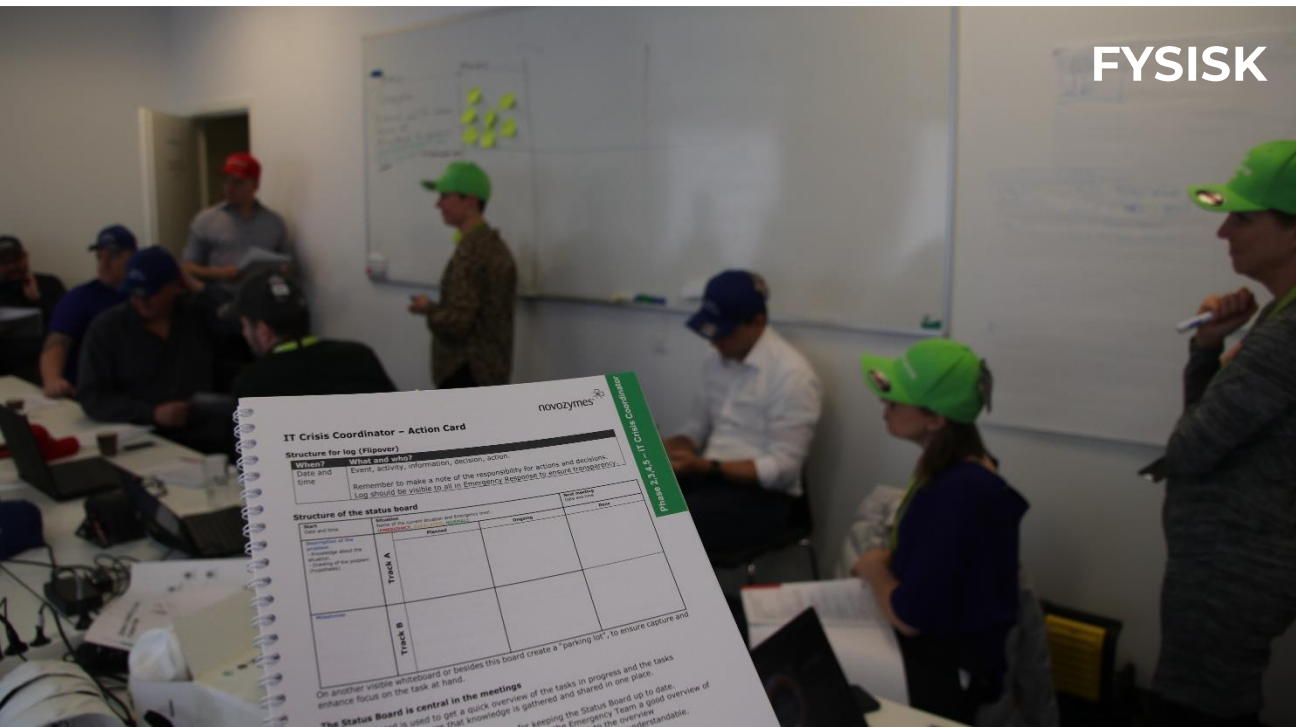




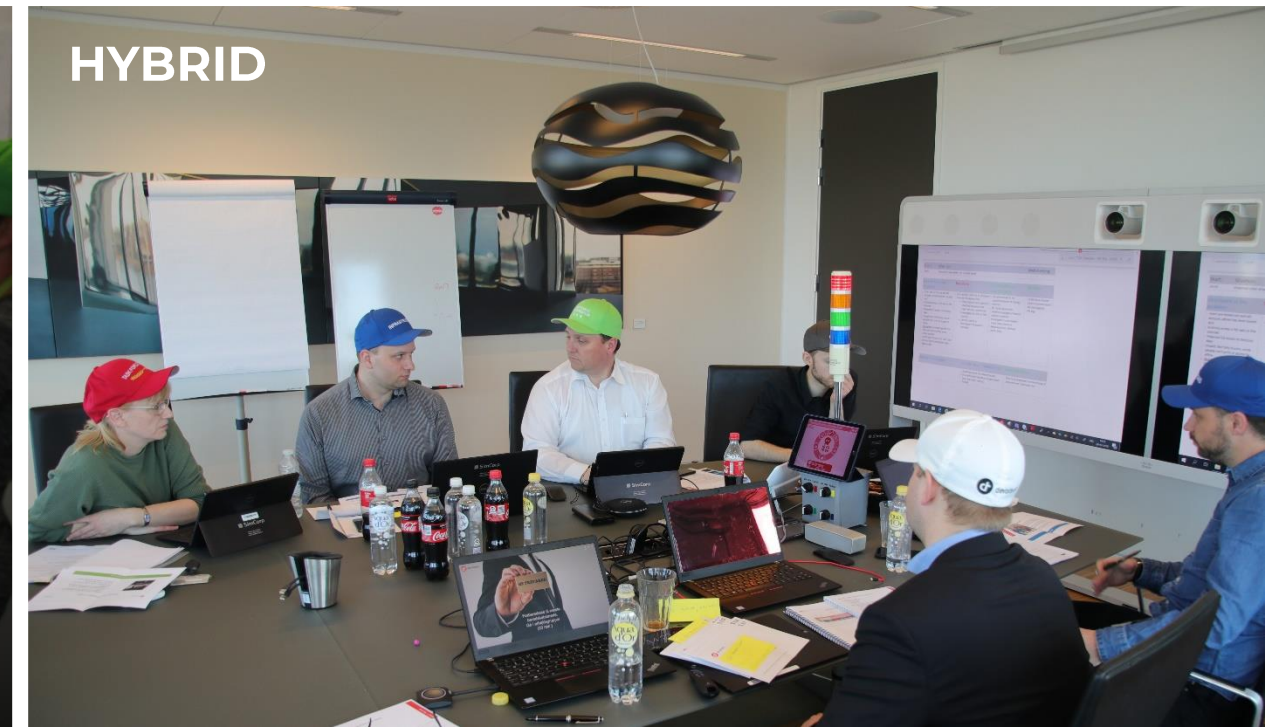
DIGITALT



HYBRID



FYSISK



HYBRID

novozymes

Phase 3.1.4.5 - IT Crisis Coordinator

IT Crisis Coordinator - Action Card

Structure for log (flipover)

When? What and who?
 Date and time: During activity, information, decision, action.
 Remember to make a note of the responsibility for actions and decisions.
 Log should be visible to all in Emergency response to ensure transparency.

Structure of the status board

Track	Task	Owner	Status	Priority	Notes
Track A					
Track B					

On another visible whiteboard or besides this board create a "parking lot" to ensure capture and enhance focus on the task at hand.

The Status Board is central in the meetings

It is used to get a quick overview of the tasks in progress and the tasks gathered in one place.
 - keeping the Status Board up to date.
 - track knowledge is gathered and shared in one place.
 - Emergency Team's good overview of the overview.
 - keeping the Status Board up to date.

Problemstillinger

Struktur

1. Der freestyles alt for ofte
2. Beredskabsplanen anvendes ikke i praksis
3. Agendaer anvendes ikke stringent og med nummerering af punkter
4. Det forventes at beredskabsmøder kan holdes som videomøder i ledergruppen

Overblik

1. Møder holdes uden nogle fælles referencer
2. Deltagerne forventes at kunne huske alle de opgaver der fordeles
3. Fremtidige opgaver og alternativer er ofte fraværende
4. Beredskabet er ikke designet til at køre i uger

Koordinering

1. Opgavers indbyrdes afhængigheder er ofte uklare for alle
2. Nogle funktioner overbelastes og andre er ledige
3. Koordinatoren kan miste overblikket og have svært ved at overdrage til afløser

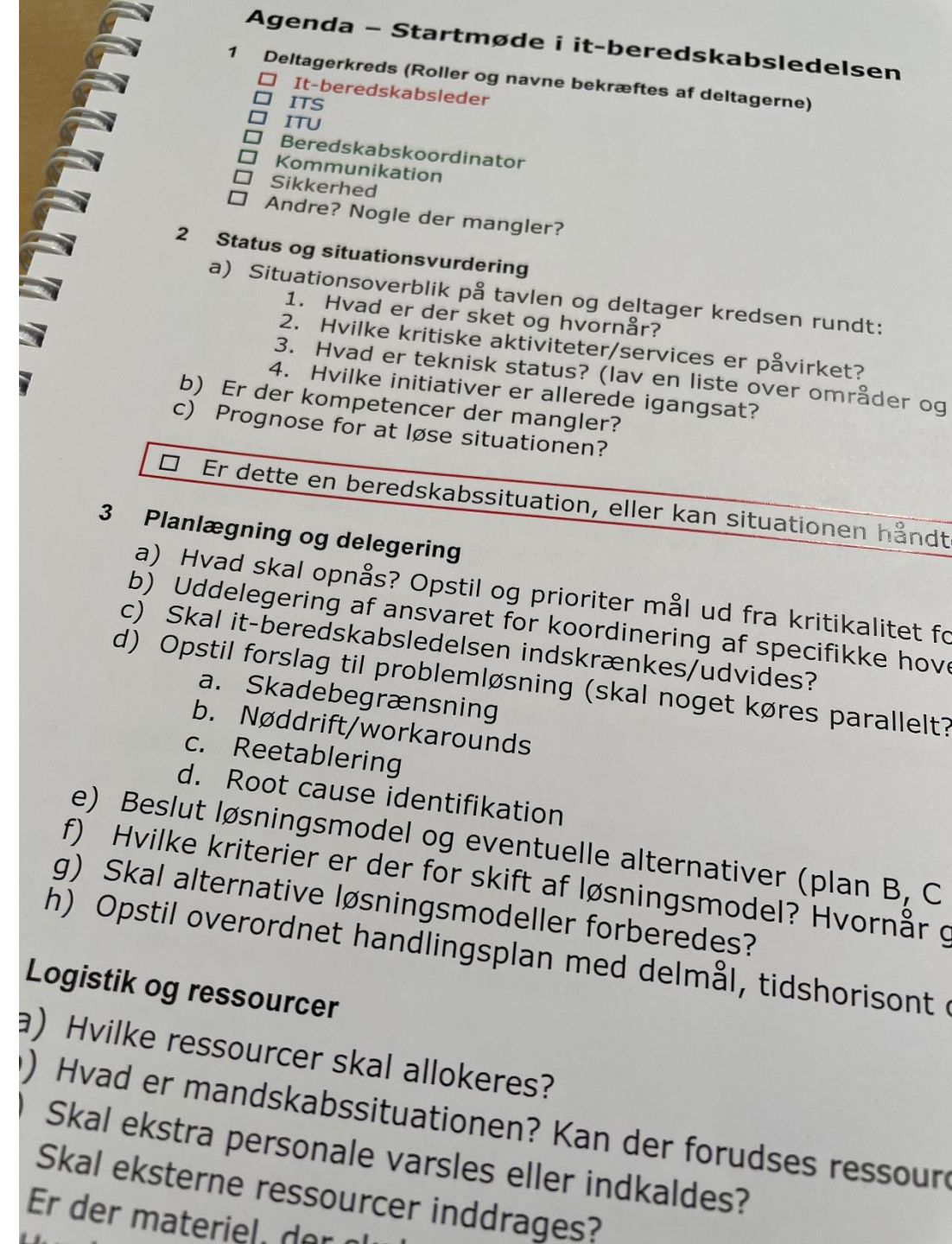
2

Grundelementerne i beredskabet



Struktureret agenda

1. Skab en gentagelig **struktur** - og følg den.
2. **Læs numrene op** så man kan følge med på en telefon fra en bil.
3. **Forudsigeligheden** giver ro.



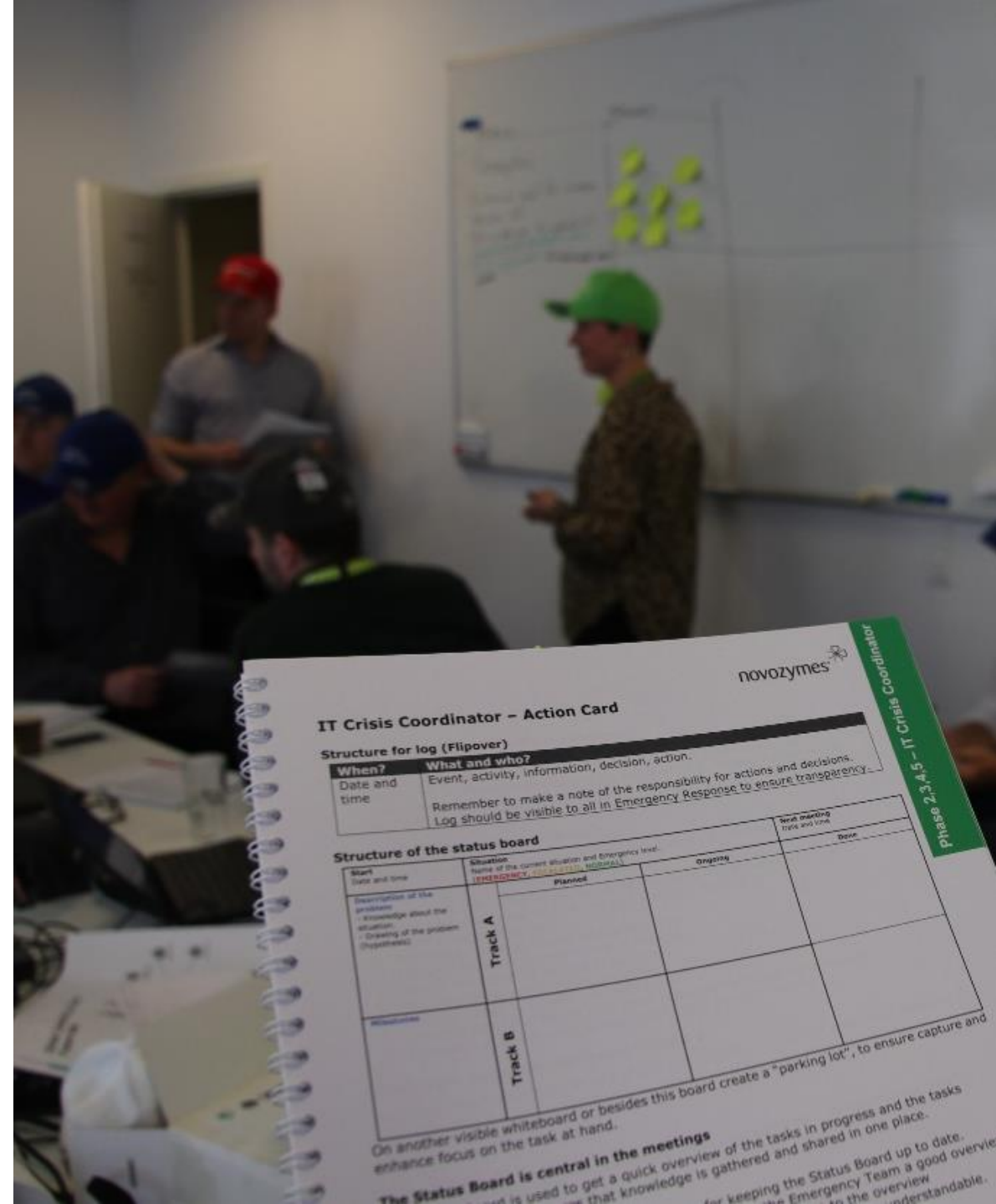
Beslutningsgrundlag

1. Alle har **hver deres billede** i hovedet – sørg for at de bliver ens.
2. Klargør de **referencer** som skal anvendes i krisen. (netværkstekning, systemliste, kort med lokationer)
3. Få beredskabsledelsen til at anvende referencerne **konsekvent**, så overblikket har et holdepunkt.



Opgavestyring

1. Opgaverne bliver hurtigt for mange, så få en **struktur** på plads med det samme.
2. **SCRUM** er en effektiv metode.
3. **Pas på** med at forelske jer i én løsning.





FSOR Beredskabsøvelse
24. juni 2019

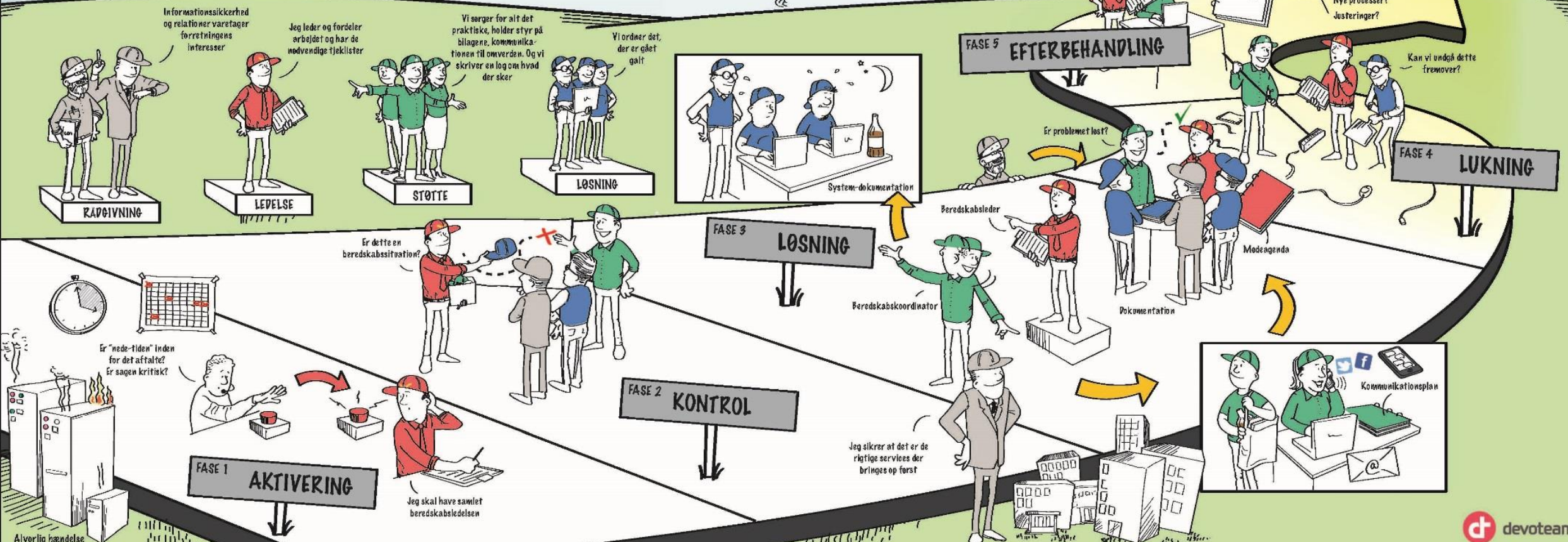
3

Digital beredskabsledelse



Design processen så den kan modstå krisen

IT BEREDSKABSPLAN



Plan med A

- Tilgængelig online

Relationer – Checkliste

Grundlæggende principper

- Vi har øjnene på forretningen og sikrer, at vores prioriteringer er i overensstemmelse med forretningens behov i situationen.
- Vi har særligt fokus på patientsikkerhed, omdømme og økonomi.
- Relationer fungerer som ambassadør for Sundhedsdatastyrelsen og får gennem diplomati fundet frem til de bedste mulige løsninger.
- Aktiviteterne hos Sundhedsdatastyrelsens interessenter kan påvirke prioriteringen i it-beredskabet.
- Centrale interessenter skal identificeres og behandles aktivt.

Når it-beredskabet aktiveres – fase 2

Beredskabets forløb og prioritering vil være meget afhængig af forretningens aktiviteter, og derfor skal forretningens behov vurderes ved it-beredskabets aktivering:

- Har tidspunktet særlig betydning for vores prioritering af it services?
 - Lever information til finanslovsforhandlinger og økonomiforhandlinger.
 - Sundhedsfagligt beredskab
- Hvilke dele af forretningen er hårdest ramt af dette?
 - Hvilke kontaktpersoner skal vi have fat i?
 - Skal der arbejdes på særlig nøddrift til særligt berørte brugergrupper?
 - Er der behov for at samle de berørte kontakter i et særligt forum for at tale om videreførelse af deres aktiviteter under it-beredskabet? (Forretningsmæssigt beredskab)
- Har vi tilstrækkelig information om konsekvenserne af hændelsen til at kunne træffe beslutninger?
- Hvad er tidshorizonten for, at forretningen kan genoptage deres arbejde?

Under it-beredskabet – fase 3

Undervejs i løsningsfasen er det den ansvarlige for Relationers opgave at varetage forretningens interesser:

- Hvorledes påvirker vores handlinger forretningen?
 - Er det muligt at levere en midlertidig form for nøddrift eller at foreslå alternativer?
 - Kan man f.eks. få adgang til internet og udvalgte services på anden måde?
- Hvorledes får vi bedst informationen ud til forretningen under it-beredskabet?
 - Status fra de berørte interessenter.
 - Er der behov for, at vi omprioriterer af hensyn til forretningen?

Når it-beredskabet lukkes og ved efterbehandling – fase 4 og 5

Under og efter it-beredskabets lukning skal disse punkter behandles:

- Hvorledes har it-beredskabet påvirket forretningen?
 - Gennemfør evt. et møde med udvalgte interessenter.
- Har der været tale om databaser eller andre håndgribelige konsekvenser?
- Er der varige påvirkninger af forretningen eller vores interessenter?
- Fungerede samarbejdet mellem it-beredskabsledelsen og forretningen tilfredsstillende, og er der læring, som kan drages ud af oplevelserne?
- Kan konsekvenserne ved en lignende hændelse gøres mindre i fremtiden?

Fase 2,3,4,5 – Rådgiver, Relationer

Fase 2,3,4,5 – Informations sikkerhed

Fase 2,3,4 – Teknisk Koordinator

Fase 2,3,4 – Teknisk Koordinator

Fase 2,3,4 – Kommunikation

Fase 2,3,4,5 – Beredskabskoordinator

Fase 2 – Kontrol

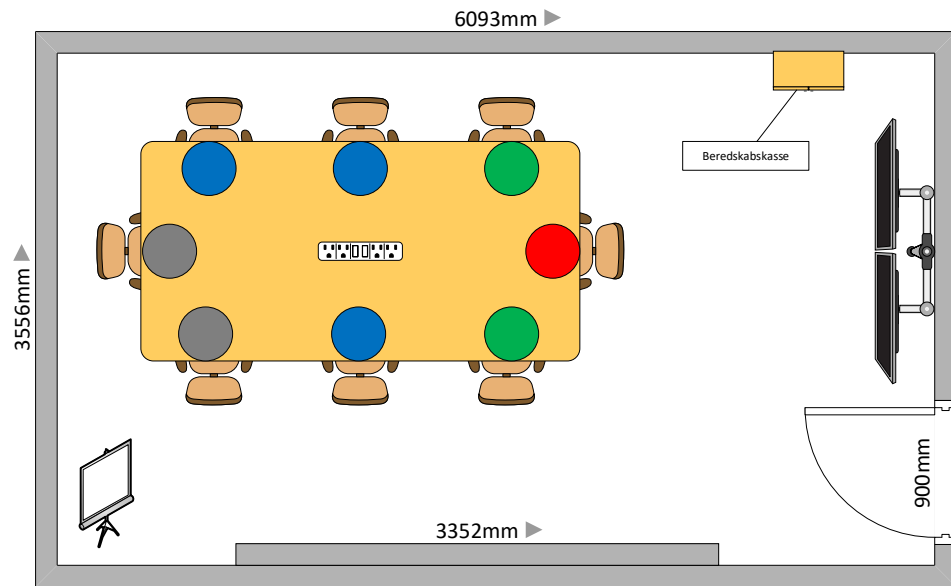
Alle faser – Generelt

Fase 1 – Aktivering

Fase 1 – Aktivering

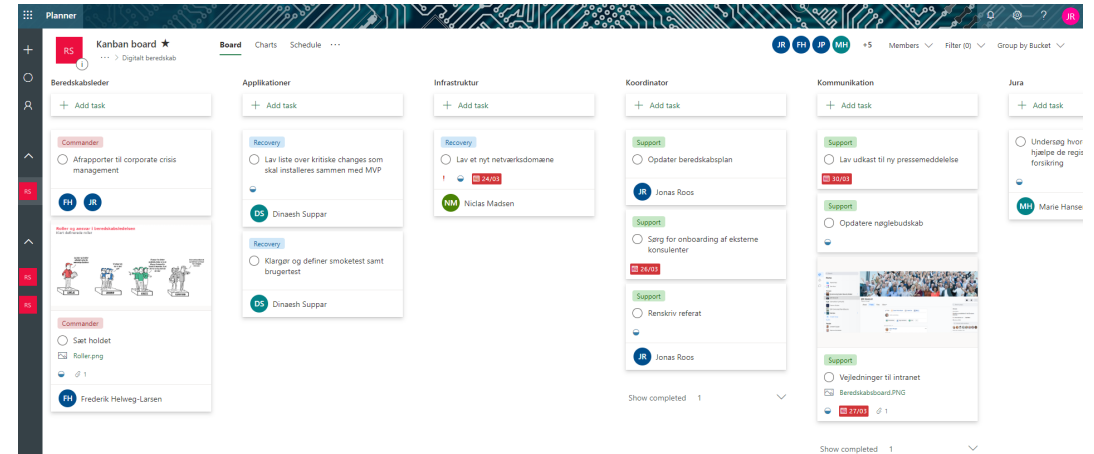


Fysisk/digital afvikling



Indretning af fysisk beredskabslokale

1. Tydeligt markeret som war-room
2. Beredskabskasse med koordinatorens udstyr
3. Storskærm
4. Stor whiteboard
5. Flipover
6. Evt. ekstra projektor



Klargøring af beredskabs site

1. Beredskabsplan med actioncards
2. Centralt materiale til beslutninger
3. Templates og forberedt kommunikation
4. SCRUM board til opgavestyring
5. Roller og opgaver defineret
6. Beredskabsorganisation

Værktøjer til (online) krisestyring

\$

GENERISKE VÆRKTØJER

MS Teams

MS Planner

Workplace by Facebook

Google Suite

Sharepoint

Confluence

\$\$

SAMARBEJDS VÆRKTØJER

Podio

Bitrix24

Nuxeo

MeisterTask

Trello

Slack

\$\$\$

DEDIKEREDE CRISIS MANAGEMENT VÆRKTØJER

Everbridge

CrisisGo

Safeture

CLIO Incident Management

Intrapoint

Incidentcontrolroom, Fusion, SAP Safe, etc.

Lethed

Funktionalitet

Lethed

Funktionalitet



Anvendelse af MS Teams Kanban Board

The screenshot shows a Microsoft Teams Kanban board for a team named 'Digitalt beredskab'. The board is organized into six columns, each representing a different role or area of responsibility:

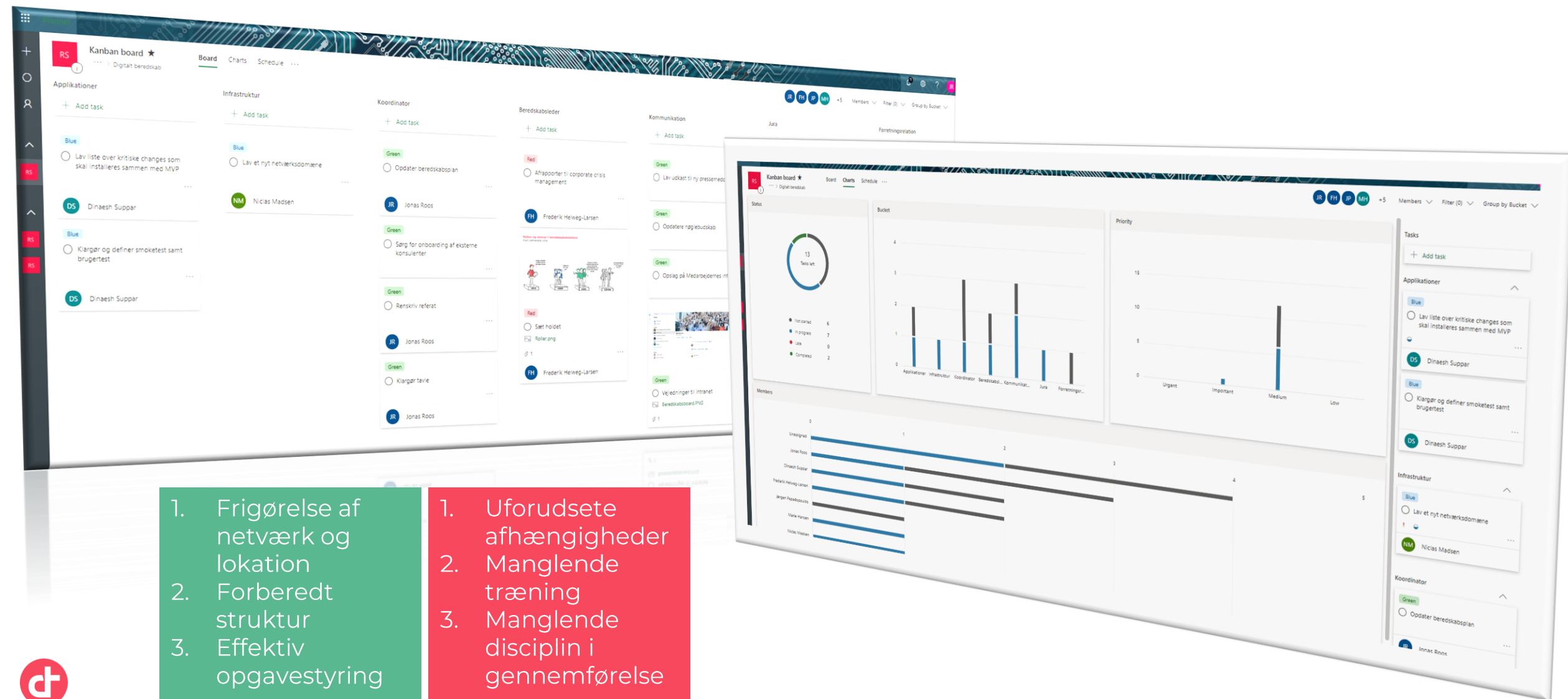
- Beredskabsleder:** Contains tasks such as 'Afrapporter til corporate crisis management' (assigned to FH and JR) and 'Roler og ansvar i beredskabsledelsen' (with a diagram showing roles like 'Beredskabsleder', 'Kommunikation', 'Koordination', and 'Jura').
- Applikationer:** Contains tasks like 'Lav liste over kritiske changes som skal installeres sammen med MVP' (assigned to DS) and 'Klargør og definer smoketest samt brugertest' (assigned to DS).
- Infrastruktur:** Contains the task 'Lav et nyt netværksdomæne' (assigned to NM).
- Koordinator:** Contains tasks like 'Opdater beredskabsplan' (assigned to JR) and 'Sørg for onboarding af eksterne konsulenter' (assigned to JR).
- Kommunikation:** Contains tasks like 'Lav udkast til ny pressemeddelelse' (assigned to JR) and 'Opdatere nøglebudskab' (assigned to JR).
- Jura:** Contains the task 'Undersøg hvor hjælpe de registrerede forsikring' (assigned to MH).

Each task card includes a label (e.g., 'Commander', 'Recovery', 'Support'), a description, an assignee's name and initials, and a due date. The board also features a 'Show completed' button at the bottom of each column.



Buckets til rollerne, labels til opgavetyperne, asignees til ansvarlige, description til beskrivelse af kortet og comments til at skrive om fremdrift og beslutninger

Fordele og faldgruber





TRAIN AS YOU FIGHT



Konklusioner



Tre hovedbudskaber

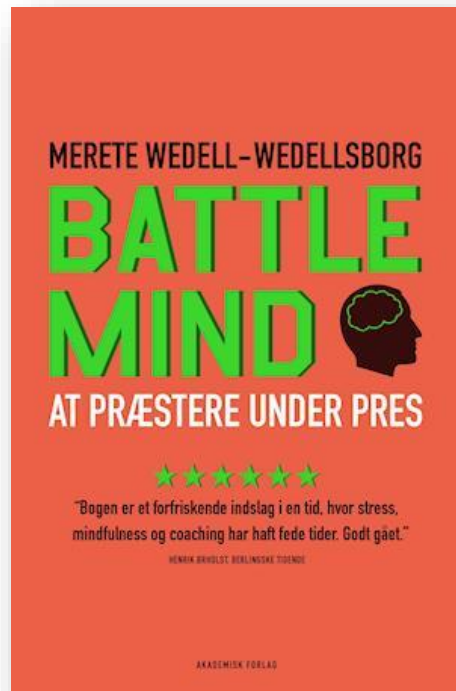
- ▶ Start med en **enkel og klar beredskabsplan** som ikke kræver fysisk tilstedeværelse af beredskabsledelsen – og øv jer flere gange om året.
- ▶ **Design jeres beredskab** så det også fungerer uden fysisk tilstedeværelse eller tilgang til jeres interne netværk.
- ▶ Læg en langsigtet plan for **uddannelse og træning** i planens anvendelse, og hold flere regelmæssige mikro-træninger.



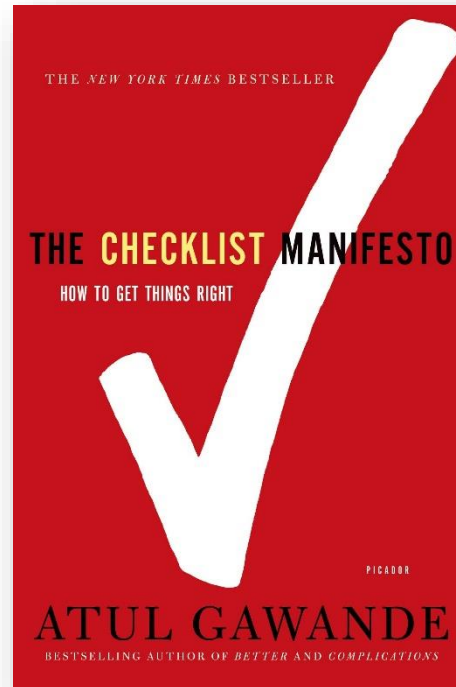
Spørgsmål

- ▶ Har du været med til en beredskabsøvelse hjemmefra?

Boganbefalinger



Denne bog beskriver hvordan soldater, politikere og erhvervsfolk håndterer kriser med et højt stressniveau. Meget konkrete anvisninger og eksempler. Bogen er en del af pensum på Hærens Officersskole.



Denne bog giver mange spændende eksempler på hvordan gode checklister bliver til og hvor stor en forskel de kan gøre når de følges. Forfatteren har stået for udarbejdelsen af WHO checklisten for operationsstuer, som har nedbragt dødeligheden under operationer markant.