

# Problemerkfassung

Problementdeckung / -klärung	Problembewertung					
<p>Umfang eines Hackerangriffs inklusive Ransomware und Lösegeldforderung ist unklar, die Einschränkungen auch bei Kund/innen sind aber so gross, dass es nur eine Frage der Zeit ist, bis die Thematik an die Medien geht.</p> <p>Unsere Glaubwürdigkeit als sicherer Anbieter von IT-Dienstleistungen steht zur Disposition.</p> <p>Die Kund/innen haben eine hohe Erwartung an die Verfügbarkeit unserer Services, die wir gegenwärtig nicht erfüllen können.</p> <p>Schadensabwägung: Ist der Schaden grösser, wenn wir auf die Lösegeldforderung nicht eingehen?</p> <p>Erlaubt die Compliance ein solches Vorgehen? Reaktion der Eigentümer?</p>	Teilproblem (Bezeichnung)	Technik	Kundendienst	Kommunikation	Rechtliches	Elektrizität
	<p><b>Aufgabe und Ziel (Was?)</b></p>	<p>Umfang des Angriffs muss geklärt werden</p> <p>Waren bei Kunden Geldabflüsse möglich?</p> <p>Dienstleistungen für Kund/innen schnell wieder herstellen (Server neu aufsetzen? Sind Backups ebenfalls verseucht?)</p> <p>Erneuten Angriff ausschliessen</p> <p>Evt. «Inside-Job» - oder woher wussten die Angreifer vom Team-Event?</p>	<p>Ausreichend Kapazitäten auf dem Callcenter sicherstellen</p> <p>Wordings für die Kund/innen? Kompensationen anbieten?</p> <p>Leitfaden erstellen für Kund/innen-Gespräche</p>	<p>Reputationsschaden verhindern oder minimieren</p> <p>Evt. mit proaktiver Kommunikation die Deutungshoheit halten?</p> <p>Unsicherheit bei der Kundschaft minimieren</p> <p>Thema schnell wieder aus den Schlagzeilen bringen</p> <p>Berichterstattung könnte weiteren Angreifern in die Hände spielen</p>	<p>Strafanzeigen?</p> <p>Meldung an Melani? (Nationales Zentrum für Cyber-Sicherheit)</p> <p>Lösegeldzahlung: Gangbarer Weg? Handeln wir uns eine Anzeige wegen Geldwäscherei ein?</p> <p>Haftpflichtfragen klären</p>	<p>Versorgungssicherheit gewährleistet?</p>
	<p><b>Dringlichkeit &amp; Priorität (Wann?)</b></p>	<p>Hoch &amp; sofort</p>	<p>hoch &amp; sofort</p>	<p>hoch &amp; sofort</p>		
	<p><b>Stabsgliederung (Wer?)</b></p>	<p>Eigene IT, verstärkt um externe Spezialisten</p>	<p>Externes Care-Team (Koordination: HR)</p>	<p>Interne Kommunikationsabteilung</p>		