

# Die Bedeutung von Geschäftskontinuität bei der Sicherstellung des Geschäfts- und IT-Betriebs

---

Lösungen für eine zuverlässige Gewährleistung der Geschäftskontinuität

- 2 Einleitung
- 3 Nutzung von Virtualisierungstechnologie als Tool für die Geschäftskontinuität
- 4 Herausforderungen bei der Verwaltung von Virtualisierungsinfrastrukturen
- 5 Sicherstellung Ihrer Vorteile im Bereich Geschäftskontinuität

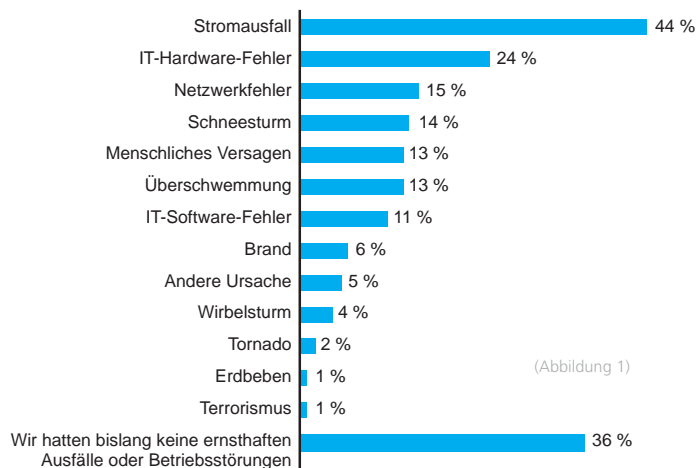
## Einleitung

In den letzten zwei Jahrzehnten hat die Gewährleistung der Geschäftskontinuität in Unternehmen immens an Bedeutung gewonnen. Anfang der 1990er Jahre wurde Geschäftskontinuität als Konzept entwickelt, um Mainframe-Systeme und erste Rechenzentren bei möglichen Problemen oder ernsthaften Störungen zu schützen. Das Konzept hieß zunächst „Notfallwiederherstellung“ und umfasste die Projektplanung genauso wie die Unterstützung durch Ausrüstungshersteller. Im Zuge der Weiterentwicklung des Modells wurde die Planung der Notfallwiederherstellung zu einem Bestandteil des übergeordneten Geschäftskontinuitätsplans von Unternehmen. Der Geschäftskontinuitätsplan stellt heute eine umfassende Unternehmensrichtlinie dar, mit der sichergestellt wird, dass alle Abteilungen eines Unternehmens bei Störungen möglichst ohne Beeinträchtigungen weiterarbeiten können<sup>1</sup>. Pläne für die Notfallwiederherstellung sowie entsprechende Maßnahmen sind somit Bestandteil des Geschäftskontinuitätsplans. Was als formales Verfahren zum Schutz der teuren Computerausrüstung begann, dient heute dem Schutz aller Elemente eines Unternehmens.

Mithilfe einer weiteren Entwicklung – der Virtualisierung mit Software zur Emulation von Computerhardware – ist es der IT-Branche gelungen, Rechenzentren zu konsolidieren. Dies war ein bahnbrechender Schritt. Auf Grundlage dieser beiden Konzepte (Geschäftskontinuität und Virtualisierung) konnten Unternehmen ihren IT-Betrieb effizienter gestalten und die Einhaltung von Zielen im Bereich Geschäftskontinuität gewährleisten. Zudem profitieren Unternehmen von geringeren Kosten und einem besseren Schutz wichtiger Computersysteme und Datenressourcen.

Laut eines Berichts von Forrester Research zur Notfallbereitschaft von Unternehmen (gemeinsam erstellt mit dem *Disaster Recovery Journal*<sup>2</sup>) haben viele Unternehmen ihre Notfallwiederherstellungslösungen in den letzten Jahren ausgebaut. Trotz der wirtschaftlichen Probleme zeigten sich die Befragten zunehmend zuversichtlich, auf Störungen im Rechenzentrum oder Ausfälle von Standorten vorbereitet zu sein. Interessant sind hierbei die wichtigsten Ursachen für tatsächliche Ausfälle oder Störungen im Geschäftsbetrieb: Stromausfälle, IT-Hardware-Fehler, Naturkatastrophen und menschliches Versagen (siehe Abbildung 1). Diese häufigen Ereignisse führen im IT-Bereich seit Jahren zu Problemen.

**Was waren die Ursachen für Ihre schlimmsten Ausfälle bzw. für die größten Störungen im Geschäftsbetrieb?** (Grundlage: 200 Entscheidungsträger und Beeinflusser im Bereich Notfallwiederherstellung aus Unternehmen weltweit - mehrere Antworten waren zulässig)



(Abbildung 1)

Der Geschäftskontinuitätsplan stellt heute eine umfassende Unternehmensrichtlinie dar, mit der sichergestellt wird, dass alle Abteilungen eines Unternehmens bei Störungen möglichst ohne Beeinträchtigung weiterarbeiten können<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Im Sinne dieses Artikels sind Betriebsstörungen Vorfälle, die die Erledigung der täglichen Aufgaben behindern. Hierzu gehören Stromausfälle, gestörte Telefonleitungen usw. Als Datenverluste gelten Daten, die beschädigt sind. Somit gehören auch Datenverluste zur Kategorie Betriebsstörung.

<sup>2</sup> Bericht von Forrester Research aus dem Jahr 2010 zur Notfallbereitschaft von Unternehmen (gemeinsam erstellt mit dem Disaster Recovery Journal): [http://www.drj.com/images/surveys\\_pdf/forrester/2011Forrester\\_survey.pdf](http://www.drj.com/images/surveys_pdf/forrester/2011Forrester_survey.pdf)

47 % aller Umfrageteilnehmer gaben an, dass sie die Kosten für den Ausfall kritischer Systeme berechnet haben. Doch lassen sich die Kosten nur schwer beziffern. So müssen nicht nur Produktivitätsverluste, entgangene Verkaufschancen und die Gehälter für Mitarbeiter berücksichtigt werden, sondern auch schlecht quantifizierbare Auswirkungen wie der beschädigte Unternehmensruf und ein gesunkenes Kundenvertrauen. In der Umfrage konnten lediglich 15 % der Befragten die Kosten für einen Ausfall genau beziffern. Der Durchschnitt lag bei fast 145.000 USD pro Stunde. Das ist eine ungeheure Summe.

Adam Sills, Vice President of Errors and Omissions bei Allied World U.S., einem Rückversicherungsunternehmen, das branchenspezifische Versicherungspolicen anbietet, berichtet, dass die Nachfrage nach Zusatzschutz vor Störungen im Geschäftsbetrieb deutlich gestiegen ist. Die Kosten einer Geschäftsstörung – egal ob die Ursache ein Netzwerkangriff, eine Sicherheitsverletzung oder eine Naturkatastrophe ist – „können für Unternehmen eine böse Überraschung sein“, meint Sills. Die Ausgaben für die Suche nach Ursachen und Auswirkungen können extrem hoch sein und fallen oft nicht unter den herkömmlichen Versicherungsschutz für Unternehmen. Aus diesem Grund haben viele Kunden von Sills technologiebezogene Versicherungspolicen gekauft, um die Risiken bei Geschäftsstörungen zu reduzieren.

Laut Stewart kaufen viele Unternehmen eine detaillierte Risikobewertung und belassen es dann dabei.

Zur Vorbereitung auf Notfälle gehört also mehr als ein dokumentierter Plan für Geschäftskontinuität. Erforderlich ist der Einsatz aller Beteiligten. Nur so kann sichergestellt werden, dass der Geschäftsbetrieb auch bei Störungen nicht beeinträchtigt wird. Leider werden „viele Pläne für Gutachter“ geschrieben, berichtet Don Stewart, Director of Professional Services bei Ongoing Operations, einem gemeinnützigen Anbieter von Geschäftskontinuitätslösungen für US-amerikanische Genossenschaftsbanken. „Oft werden Pläne im letzten Moment verfasst, weil sich ein Gutachter angekündigt hat. Dieser Kreislauf muss durchbrochen werden“, sagt Stewart und meint, dass die Grundlage eines effizienten Plans eine Risiko- und Auswirkungsanalyse sei. Laut Stewart kaufen viele Unternehmen eine detaillierte Risikobewertung und belassen es dann dabei. „Der Bericht verschwindet in einem Schrank, ohne dass entsprechende Maßnahmen umgesetzt werden.“

Unternehmen müssen ihre Geschäftskontinuitäts- und Notfallwiederherstellungspläne kontinuierlich optimieren. Durch den Einsatz von Virtualisierungstechnologie können immer mehr Unternehmen ihren Geschäftsbetrieb schützen.

## Nutzung von Virtualisierungstechnologie als Tool für die Geschäftskontinuität

Geschäftskontinuität und IT-Aspekte passen im Hinblick auf geschäftliche Anforderungen nicht immer zusammen. Die Redundanzanforderungen einer Abteilung bei einem neuen Projekt können zum Beispiel Kompromisse erforderlich machen, die das Projekt als Ganzes gefährden. Der IT-Manager eines großen Dienstleistungsunternehmens berichtet, dass Geschäftsführer noch vor einigen Jahren geschockt waren von den Kostenschätzungen für Computersysteme. Führungskräfte hatten „hohe Erwartungen an Ausfallsicherheit und Datenredundanz, wodurch sich jedoch die Ausrüstungskosten verdoppelten oder vervierfachten“, erklärt der IT-Manager. Anschließend hätten viele Geschäftsführer die Redundanzanforderungen reduziert, um auf geringere Kosten zu kommen. Die für die Verwaltung der Redundanzplattformen benötigten IT-Mitarbeiter und Ressourcen sowie die Auswirkungen auf die Komplexität der IT-Infrastruktur stellen Zusatzkosten dar, die von vielen Geschäftsführern unterschätzt werden. Oftmals spielt Geschäftskontinuität bei der Planung nur eine untergeordnete Rolle.

Die Redundanzanforderungen einer Abteilung bei einem neuen Projekt können zum Beispiel Kompromisse erforderlich machen, die das Projekt als Ganzes gefährden.

Vor der Einführung von Virtualisierungstechnologie war es für Unternehmen nicht einfach, die Anforderungen an Wiederherstellungszeiten und Systemverfügbarkeit zu erfüllen, da hierfür physische Computersysteme beschafft werden mussten. Immer mehr Unternehmen nutzen heute Virtualisierungstechnologie und können so in kurzer Zeit redundante Computersysteme bereitstellen. Kürzlich hat sich die IT-Abteilung des US-Bundesstaats Ohio für eine Virtualisierung von Rechenzentren entschieden, über die Bürger mit Entwicklungsbehinderungen soziale Leistungen erhalten. Aufgabe des Projekts war es, Mitarbeitern und externen Nutzern Zugriff auf entsprechende Anwendungen zu bieten. Dabei sollten Ausfallzeiten verhindert und Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum gewährleistet werden. Das Projekt unterstützt rund 80.000 Bürger in ganz Ohio. *TechTarget* berichtete über das Projekt<sup>3</sup> und erläuterte, dass die Planung der Architektur im Gesamtprojekt neun Monate in Anspruch nahm. Vor der Implementierung der Infrastruktur spielten die Anforderungen hinsichtlich der Notfallwiederherstellung eine zentrale Rolle. Dank der Erfahrungen und Kenntnisse interner Mitarbeiter sowie der Kooperation mit einem IT-Serviceunternehmen von Anfang an konnte das Projekt termingerecht abgeschlossen werden. Gegenwärtig werden 200 virtuelle Maschinen unterstützt. Laut *TechTarget* wurden bereits mehr als 90 % der Server in der Abteilung virtualisiert. Das Projekt ist ein gutes Beispiel dafür, wie sich mit IT-Virtualisierung auch Ziele im Bereich Geschäftskontinuität erfüllen lassen und hochwertige Services angeboten werden können.

Die Existenz einer virtuellen Infrastruktur sowie eines Plans für die Notfallwiederherstellung bedeutet jedoch nicht zwingend, dass auch alle Vorbereitungen für die Geschäftskontinuität getroffen worden sind. Der bereits zitierte Don Stewart weist darauf hin, dass die Begriffe Geschäftskontinuität und Notfallwiederherstellung oft synonym verwendet werden. Er erklärt jedoch, dass unter Geschäftskontinuität der Gesamtplan eines Unternehmens zur Gewährleistung des Geschäftsbetriebs in allen Abteilungen zu verstehen ist. Bei der Notfallwiederherstellung hingegen handelt es sich um einen Plan, der vom IT- und Anlagenteam implementiert wird, um wichtige Dienste und den Geschäftsbetrieb wiederherzustellen. Laut Stewart dient die geschäftliche Auswirkungsanalyse als Grundlage für die Ziele bei der Wiederherstellungszeit. Beziffert werden hierbei die wirtschaftlichen Kosten einer ernsthaften Störung oder einer Unterbrechung des Geschäftsbetriebs.

Die Existenz einer virtuellen Infrastruktur sowie eines Plans für die Notfallwiederherstellung bedeutet nicht zwingend, dass auch alle Vorbereitungen für die Geschäftskontinuität getroffen worden sind.

## Herausforderungen bei der Verwaltung von Virtualisierungsinfrastrukturen

In einem Bericht von Gartner<sup>4</sup> wird festgehalten, dass die mit der Zeit entwickelten IT-Prozesse eines Unternehmens meist nicht für „die Geschwindigkeiten und raschen Änderungen“ virtueller Infrastrukturen ausgelegt sind. Der Bericht bestätigt, dass zahlreiche Unternehmen Virtualisierung bereits umfassend nutzen. Die Herausforderung besteht darin, dass Verwaltungstools und Prozesse den neuen Anforderungen nicht gewachsen sind.

„Für den Umgang mit der Komplexität virtueller Infrastrukturen sind zusätzliche Fähigkeiten erforderlich“, meint Hugh Smallwood, Chief Technology Officer bei Ongoing Operations. „Neben einer Architektur mit SAN-Technologie sind auch die Sicherheit virtueller Netzwerke sowie die Interaktion mit dem Host-Server auf der Befehlszeilenebene wichtige Aspekte. Dabei muss eine Lernkurve absolviert werden“, erläutert Smallwood.

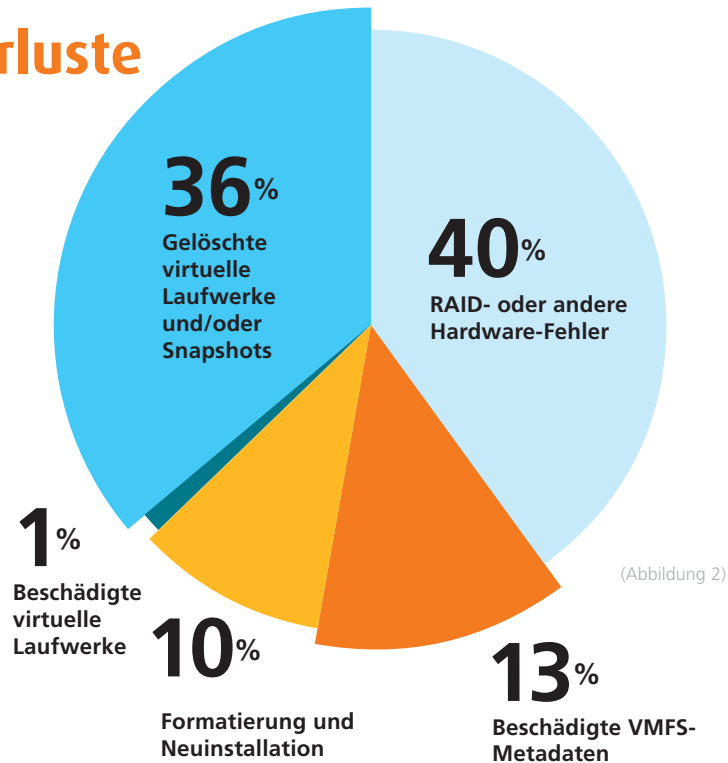
<sup>3</sup> <http://searchservirtualization.techtarget.com/news/1524700/Virtualization-should-start-with-disaster-recovery-says-Ohio-agency>

<sup>4</sup> <http://www.vmware.com/files/pdf/analysts/Gartner-server-virtualization-leads-to-cloud-computing.pdf>

## Sicherstellung Ihrer Vorteile im Bereich Geschäftskontinuität

Bereits zu Beginn der Entwicklungen im Bereich Geschäftskontinuität erkannten weitsichtige Führungskräfte, dass für den Schutz der umfangreichen Investitionen in die Computerhardware nicht nur entsprechende Methoden erarbeitet werden müssen, sondern auch Verfahren für die Wiederherstellung der Systeme in den Zustand vor der Störung erforderlich sind. Kroll Ontrack, der führende Anbieter von Datenrettungsservices, kann auch tatsächlich eine kontinuierlich steigende Nachfrage nach der Wiederherstellung in virtuellen Systemen beobachten. 2010 waren Hardware-/RAID-Probleme die häufigste Ursache für VMware-Datenverluste.

## Ursachen für VMware®-Datenverluste



Wie bereits erwähnt, haben manche Unternehmen ihre Geschäftskontinuitätspläne um einen zusätzlichen Versicherungsschutz ergänzt, der die Kosten für Sicherheitsverletzungen und technische Ausfälle übernimmt. Andere Unternehmen verfeinern ihre Verfahren zur Notfallwiederherstellung, um Investitionen zuverlässig schützen zu können. Eines ist jedoch klar: Datenrettungsprozesse sollten in jedem Geschäftskontinuitätsplan eines Unternehmens eine zentrale Rolle spielen. Erfolgreiche Unternehmen wissen, dass jede Störung – und sei sie noch so klein – den gesamten Geschäftsbetrieb beeinträchtigen kann. Darum haben viele IT-Führungskräfte und Planer von Geschäftskontinuitätslösungen Datenrettungsservices proaktiv in ihre Notfallpläne integriert. Wenn IT-Teams einen geeigneten Anbieter von Datenrettungsservices wählen, bevor es zu tatsächlichen Störungen kommt, können sie Probleme im Geschäftsbetrieb verhindern.

Wenn IT-Teams einen geeigneten Anbieter von Datenrettungsservices wählen, bevor es zu tatsächlichen Störungen kommt, können sie Probleme im Geschäftsbetrieb verhindern.



Mehr Informationen im Internet oder  
über unsere kostenlose Hotline:

**0800 10 12 13 14**

**[www.krollontrack.de](http://www.krollontrack.de)**

Copyright © 2011 Kroll Ontrack Inc. Alle Rechte vorbehalten.  
Kroll Ontrack, Ontrack und andere hier erwähnte Marken- und Produktnamen von Kroll  
Ontrack sind Marken oder eingetragene Marken von Kroll Ontrack Inc. und/oder des  
Mutterunternehmens Kroll Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen  
Marken und Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer  
jeweiligen Eigentümer.