

PLAYBOOK

SICHERHEITSPROZESSE IM AUSSENDIENST SYSTEMISCH DENKEN

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist



INHALTS- VERZEICHNIS

1. WARUM KRITIS OPERATIVE SICHERHEIT VERÄNDERT	4
2. WO SICHERHEITSPROZESSE HEUTE SCHEITERN	6
3. WAS JETZT NACHWEISBAR WERDEN MUSS	8
4. WIE EIN BELASTBARES SICHERHEITS-SYSTEM AUFGEBAUT IST	10
5. SELBSTCHECK: WIE WEIT SIND SIE?	12
6. WAS DAS ORGANISATORISCH BEDEUTET	13
7. WARUM SICHERHEIT INFRASTRUKTUR BRAUCHT	14
8. WIE ENTRY OPERATIVE SICHERHEIT UNTERSTÜTZT	15
FAZIT	16

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

EINLEITUNG

KRITIS, NIS-2 und steigende Anforderungen an Nachweisbarkeit verändern aktuell viele operative Sicherheitsprozesse im Außendienst.

Dieses Playbook zeigt, warum bestehende Abläufe häufig an fehlender Transparenz, Dokumentation und klaren Reaktionslogiken scheitern – und welche organisatorischen Strukturen künftig entscheidend werden.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

1. WARUM KRITIS OPERATIVE SICHERHEIT VERÄNDERT

Viele Unternehmen verfügen bereits über Sicherheitsrichtlinien, organisatorische Vorgaben und definierte Prozesse für den Außendienst. Das eigentliche Problem liegt dabei selten darin, dass Regeln fehlen. Die entscheidende Frage lautet inzwischen: **Kann nachvollzogen werden, ob diese Regeln im Alltag tatsächlich eingehalten wurden?** Genau hier verändert KRITIS die Perspektive grundlegend.

Mit NIS-2, dem neuen BSIG und dem KRITIS-Dachgesetz steigen die Anforderungen an Nachweisbarkeit, Dokumentation und organisatorische Resilienz deutlich. Nicht mehr nur Sicherheitsmaßnahmen selbst stehen im Mittelpunkt — sondern die Fähigkeit, deren Umsetzung und Wirksamkeit nachvollziehbar nachzuweisen.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) verpflichtet Betreiber kritischer Anlagen zunehmend dazu, organisatorische und technische Maßnahmen dokumentierbar und prüfbar umzusetzen.



© Montri / Adobe Stock

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

WARUM ERFAHRUNG ALLEIN NICHT MEHR REICHT

Sicherheit wird damit nicht mehr nur zur Frage **vorhandener** Prozesse. Sicherheit wird zur Frage **belastbarer** Prozesse. Viele Organisationen arbeiten heute noch stark erfahrungsbasiert:

- Entscheidungen entstehen situativ
- Dokumentation erfolgt nachgelagert
- Verantwortlichkeiten sind nicht vollständig nachvollziehbar
- operative Abläufe unterscheiden sich je nach Team oder Situation

Das funktioniert häufig — solange nichts passiert. Problematisch wird es bei:

- Sicherheitsvorfällen
- Audits
- Eskalationen
- Haftungsfragen
- fehlenden Rückmeldungen



DANN ZEIGT SICH OFT:

- Dokumentation ist lückenhaft
- Abläufe sind nicht vollständig nachvollziehbar
- Reaktionszeiten sind unklar
- Entscheidungen wurden nicht strukturiert festgehalten

Die zentrale Veränderung lautet deshalb nicht mehr: „Unsere Prozesse funktionieren.“ Sondern: „Können wir belegen, dass unsere Prozesse korrekt funktionieren?“

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

2. WO SICHERHEITSPROZESSE HEUTE SCHEITERN

In Gesprächen mit Unternehmen zeigt sich aktuell ein sehr ähnliches Muster: Die Anforderungen steigen. Die operative Realität im Außendienst bleibt jedoch oft fragmentiert.

TYPISCHE BRÜCHE IM ALLTAG



KEINE DURCHGÄNGIGE DOKUMENTATION

Informationen werden:

- telefonisch weitergegeben
- lokal notiert
- verspätet eingetragen
- nicht zentral gespeichert

Dadurch entstehen operative Lücken und fehlende Nachweise.

FEHLENDE ECHTZEIT-TRANSPARENZ

Viele Organisationen können nicht jederzeit zuverlässig beantworten:

- Wo befindet sich ein Techniker aktuell?
- Welche Arbeiten werden gerade durchgeführt?
- Gibt es Verzögerungen oder Risiken?
- Wurde ein Einsatz ordentlich abgeschlossen?

Außendienst wird dadurch schnell zur Blackbox.



Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist



SITUATIVE ENTSCHEIDUNGEN OHNE ABSICHERUNG

Techniker treffen Entscheidungen direkt vor Ort.

Problematisch wird es, wenn:

- Abweichungen nicht dokumentiert werden
- Prozesse unterschiedlich interpretiert werden
- Sicherheitsmaßnahmen situativ verändert werden
- keine standardisierten Reaktionslogiken existieren

Dadurch entstehen Unsicherheiten, die später kaum nachvollziehbar sind.

UNKLARE VERANTWORTLICHKEITEN

In vielen Organisationen ist nicht eindeutig definiert:

- Wer reagiert wann?
- Wer trägt Verantwortung bei Eskalationen?
- Welche Maßnahmen werden ausgelöst?
- Wann muss eingegriffen werden?

Gerade in kritischen Situationen führt das zu Zeitverlust und Risiko.

NACHGELAGERTE DOKUMENTATION

Dokumentation erfolgt häufig erst nach dem Einsatz. Das führt dazu, dass:

- Informationen fehlen
- Zeitpunkte nicht sauber nachvollziehbar sind
- Nachweise an Belastbarkeit verlieren

Im KRITIS-Kontext reicht das zunehmend nicht mehr aus.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

3. WAS JETZT NACHWEISBAR WERDEN MUSS

KRITIS und NIS-2 verändern nicht nur regulatorische Anforderungen. Sie verändern die operative Erwartung an Organisationen. Im Mittelpunkt steht eine zentrale Frage: **Wie belastbar sind Ihre Prozesse tatsächlich?**

UNTERNEHMEN MÜSSEN ZUNEHMEND NACHWEISEN KÖNNEN:

- welche Sicherheitsmaßnahmen existieren
- wie Prozesse umgesetzt werden
- wie Vorfälle behandelt werden
- welche Verantwortlichkeiten definiert sind
- wie Prozesse dokumentiert werden
- wie Risiken reduziert werden



© snowing12 / Adobe Stock

Das betrifft nicht nur IT-Systeme. Es betrifft auch operative Abläufe im Außendienst. Denn genau dort entstehen viele sicherheitskritische Situationen:

- Zugriff auf Infrastruktur
- Arbeiten an sensiblen Netzen
- dezentrale Einsätze
- Alleinarbeit
- Entscheidungen außerhalb direkter Kontrolle

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

DER ENTSCHEIDENDE SHIFT

VON:

- Vertrauen in Erfahrung
- impliziter Sicherheit
- individueller Verantwortung
- situativen Einzelentscheidungen
- nachgelagerter Dokumentation



ZU:

- dokumentierten Abläufen
- nachvollziehbaren Prozessen
- systemischer Sicherheit
- standardisierten Reaktionslogiken
- operativer Nachweisbarkeit



„Im Alltag funktioniert das meistens“ reicht regulatorisch nicht mehr aus. Prozesse müssen nachvollziehbar, dokumentiert, reproduzierbar und prüfbar sein.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist



© WavebreakmediaMicro / Adobe Stock

4. WIE EIN BELASTBARES SICHERHEITS-SYSTEM AUFGEBAUT IST

Belastbare Sicherheit entsteht nicht durch Einzelmaßnahmen. Sie entsteht durch ein strukturiertes operatives System. Vier Bausteine sind dabei entscheidend.



1. STANDARDISIERTE ABLÄUFE

Sicherheitsrelevante Prozesse dürfen nicht von individueller Interpretation abhängen.

Wichtig sind:

- klare Prozessdefinitionen
- standardisierte Vorgehensweisen
- definierte Statuslogiken
- nachvollziehbare Freigaben
- einheitliche Dokumentationswege



2. ECHTZEIT-TRANSPARENZ

Außendienst darf keine Blackbox sein. Verantwortliche benötigen jederzeit Überblick über:

- laufende Einsätze
- Statusänderungen
- Abweichungen
- Eskalationen
- Sicherheitslagen

Transparenz ist die Grundlage für Reaktionsfähigkeit.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist



3. AUTOMATISCHE DOKUMENTATION

Dokumentation muss Teil des Prozesses sein. Nicht optional. Nicht nachgelagert.

Wichtige Prinzipien:

- Dokumentation während des Einsatzes
- automatische Zeiterfassung
- nachvollziehbare Statuswechsel
- revisions sichere Abläufe
- zentrale Verfügbarkeit

**Dadurch entstehen belastbare
Nachweise.**



4. KLARE ESKALATIONS- LOGIKEN

Im Ernstfall darf keine Unsicherheit entstehen.

Deshalb braucht es:

- definierte Reaktionsketten
- automatische Eskalationen
- klare Zuständigkeiten
- nachvollziehbare Alarmierungen
- strukturierte Sicherheitsmechanismen

Beispiele:

- Totmannschaltung
- Eskalation bei fehlender Rückmeldung
- automatische Benachrichtigungen
- definierte Reaktionszeiten

Belastbare Sicherheitsprozesse entstehen dort, wo
Transparenz, Dokumentation und Reaktionslogiken
systematisch zusammenspielen.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

5. SELBSTCHECK: WIE WEIT SIND SIE?

Je häufiger Sie mit „Nein“ oder „Teilweise“ antworten, desto größer ist die operative Lücke.

TRANSPARENZ

- Können Sie jederzeit nachvollziehen, wo Ihre Techniker im Einsatz sind?
- Haben Führungskräfte Echtzeit-Überblick über laufende Einsätze?

DOKUMENTATION

- Wird dokumentiert, was vor Ort konkret passiert?
- Erfolgt die Dokumentation während des Einsatzes — oder erst danach?
- Sind Statuswechsel und Abweichungen nachvollziehbar gespeichert?

PROZESSE

- Sind Sicherheitsprozesse standardisiert?
- Gibt es definierte Eskalationslogiken?
- Sind Verantwortlichkeiten eindeutig geregelt?

NACHWEISBARKEIT

- Können Sie Abläufe im Audit vollständig nachweisen?
- Können Sicherheitsmaßnahmen reproduzierbar belegt werden?



Viele **Nein**-Antworten
Es besteht eine strukturelle
Sicherheitslücke.



Viele **Teilweise**-Antworten
Die Organisation
arbeitet erfahrungsbasiert.



Viele **Ja**-Antworten
Die operative Struktur ist
systemisch aufgebaut.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

6. WAS DAS ORGANISATORISCH BEDEUTET

Die Anforderungen an Sicherheit steigen nicht abstrakt. Sie verändern operative Verantwortung direkt. Drei Entwicklungen werden besonders relevant



STEIGENDER HAFTUNGSDRUCK

Wenn Prozesse nicht nachvollziehbar sind, entstehen Risiken:

- organisatorisch
- regulatorisch
- rechtlich

Die Verantwortung liegt zunehmend bei der Unternehmensführung.

STEIGENDER DOKUMENTATIONSDRUCK

Nachweise werden wichtiger:

- bei Vorfällen und Eskalationen
- bei Sicherheitsprüfungen
- im Audit

HÖHERE ANFORDERUNGEN AN FÜHRUNG

Führung bedeutet künftig stärker:

- Überblick behalten
- Risiken sichtbar machen
- Prozesse absichern
- Reaktionsfähigkeit gewährleisten



Die Steuerung des Außendienstes wird damit zur operativen Sicherheitsaufgabe.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist



7. WARUM SICHERHEIT INFRASTRUKTUR BRAUCHT

Viele Unternehmen arbeiten heute mit einzelnen Tools oder isolierten Maßnahmen.

Zum Beispiel:

- Messenger-Kommunikation
- manuelle Checklisten
- Excel-Dokumentation
- einzelne Alarmfunktionen
- Telefonketten



Das Problem: Einzelfunktionen erzeugen noch kein belastbares System. Dadurch entstehen erneut:

- Medienbrüche
- fehlende Nachweise
- unklare Zuständigkeiten
- operative Lücken

Sicherheit braucht deshalb Infrastruktur – nicht nur Funktionen. Unternehmen, die sich strukturiert vorbereiten, verfolgen deshalb meist einen ähnlichen Ansatz:

- Analyse operativer Bruchstellen
- Definition standardisierter Abläufe
- Einführung zentraler Steuerungs- und Dokumentationslogiken
- Aufbau nachvollziehbarer Sicherheitsprozesse

Denn genau dort entscheidet sich, ob Prozesse im Alltag tatsächlich funktionieren.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

8. WIE ENTRY OPERATIVE SICHERHEIT UNTERSTÜTZT

Conntac positioniert Entry nicht als isoliertes Sicherheitsfeature. Sondern als System für operative Sicherheit im Außendienst. Entry unterstützt Unternehmen dabei:



AUSSENDIENSTE STRUKTURIERT ZU STEUERN

- klare Prozesse
- definierte Abläufe
- nachvollziehbare Statuslogiken



TRANSPARENZ HERZUSTELLEN

- Echtzeit-Überblick über Einsätze
- nachvollziehbare Aktivitäten
- zentrale Steuerung



SICHERHEITSMECHANISMEN STRUKTURIERT ABZUBILDEN

Zum Beispiel:

- Totmannschaltung
- Eskalationslogiken
- automatische Alarmierungen



DOKUMENTATION BELASTBAR ZU MACHEN

- automatische Erfassung
- strukturierte Nachweise
- nachvollziehbare Abläufe
- zentrale Verfügbarkeit

Sicherheit entsteht nicht durch Einzelmechanismen. Sondern durch ein System, das Prozesse nachvollziehbar absichert.

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

FAZIT

KRITIS verändert nicht nur regulatorische Anforderungen. KRITIS verändert die Frage, wie operative Sicherheit organisiert werden muss. Die zentrale Herausforderung liegt dabei häufig nicht in fehlenden Richtlinien, sondern darin, dass Prozesse im Alltag nicht durchgängig abgesichert, dokumentiert und nachvollziehbar sind. **Genau deshalb wird Sicherheit zunehmend zur Systemfrage.**

Autorin: Johanna Kugler

Warum KRITIS operative Sicherheit messbar macht – und was jetzt konkret zu tun ist

SEHEN SIE, WIE EIN SOLCHES SYSTEM IN DER PRAXIS FUNKTIONIERT

Vereinbaren Sie eine Demo und sprechen Sie mit unserem Team darüber, wie operative Sicherheit im Außendienst strukturiert abgesichert werden kann.

Über Conntac

Conntac entwickelt digitale Self-Service Lösungen für Internetanbieter, Netzbetreiber und Stadtwerke. Ziel ist es, Kundenservice effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Kundenerfahrung nachhaltig zu verbessern.

© Conntac GmbH, 2026

Quellen: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), NIS-2-Umsetzungsgesetz / BSIG, Informationen zu KRITIS-Betreibern und Nachweispflichten