

Wspólnie rzućmy wyzwanie ryzyku!

Planowanie Ciągłości Działania

RYZYKO PANDEMII – COVID-19

Dlaczego potrzebujemy planu ciągłości działania w związku z pandemią?

W obecnej sytuacji istnieje wiele powodów aby mieć dobrze opracowany plan pandemiczny.

- Covid-19 ma wyraźny profil i prawdopodobne skutki, a niewłaściwa reakcja może zwiększyć ich negatywny wymiar. Organizacja powinna posiadać spójną, uzgodnioną strategię zapewniającą akceptowalny poziom funkcjonowania w obliczu pandemii. Zastosowanie jednolitego i uzgodnionego planu ma sens, aby kierownictwo i wszyscy pracownicy stosowali tę samą politykę.
- Te wyzwania dotyczą zarówno naszej organizacji jak i naszych dostawców. Oznacza to, że problemy związane z pandemią, z którymi się borykają, bezpośrednio lub pośrednio, mogą obniżyć poziom świadczonych nam usług. Obejmuje to dostawy surowców, części, usług, mediów itp. Musisz wiedzieć, co zrobić, jeśli jakikolwiek kontrahent nie zapewni dostawy zgodnie z planem. Źródłem informacji na ten temat mogą być ich plany pandemiczne.
- Praktycznie, organizacje nie posiadają ochrony ubezpieczeniowej, która sfinansuje koszty związane z absencją pracowniczą czy brakiem surowców, komponentów od dostawców z tego samego powodu. Dlatego też posiadanie własnego planu ciągłości działania jest wskazane.
- Należy utrzymywać zaufanie interesariuszy do organizacji w tym okresie, a dotyczy to zarówno klientów, inwestorów, media, pracowników czy dostawców. Utrzymanie tego zaufania można próbować osiągnąć między innymi poprzez skoordynowane oraz zaplanowane zarządzanie i komunikację kryzysową.

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Model dla przygotowania planów na ryzyko pandemii

- Większość wspomnianych wcześniej aspektów można uwzględnić w ramach struktury planu ciągłości działania (BCP). Punktem wyjścia jest przyjęcie, że Twoja organizacja ma unikalny profil klientów, procesów, dostawców, położenia geograficznego. Należy jednak pamiętać, iż prosty szablon potencjalnie może nie uwzględnić wszystkich istotnych punktów. Najlepiej zastosować otwarte podejście pozwalające uwzględnić każdy aspekt wynikający z potrzeb firmy.
- Model który chcemy zaprezentować uwzględnia dodatkowe zagadnienia, biorąc pod uwagę wpływ długotrwałego lub nieprzewidywalnego okresu absencji pracowniczej, utrzymującego się stresu oraz gorszych wyników działalności w każdej z omawianych obszarów. W modelu przedstawiono zarówno środki przygotowawcze jak i środki dotyczące odbudowy, wskazujące, kiedy należy je wdrożyć. Zasadniczo każde działanie w zakresie odbudowy może wymagać środków przygotowawczych.
- Każdy obszar w poniższym modelu jest płynny i może zostać przyjęty lub rozwinięty w taki sposób, aby organizacja mogła najlepiej zaspokoić swoje specyficzne potrzeby. Oczywiście jest, że call center zastosuje inne środki kontroli niż zespoły doradcze, a sieć sklepów detalicznych inne niż huta szkła.
- Wreszcie, oprócz zastosowania i praktycznej interpretacji modelu, może okazać się pomocne utworzenie zespołu zarządzania kryzysowego odpowiedzialnego za ustalanie oczekiwań, kierunków działań, polityki pandemicznej i dostarczanie spójnej komunikacji do interesariuszy.

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Model dla przygotowania planów na ryzyko pandemii

OBSZAR	WYZWANIA PANDEMII	Środki przygotowawcze	Środki dotyczące odbudowy
Interesariusze	Przełożenie spotkania klientów	Uzgodnij zasady komunikacji	Spotkania w formie tele i video konferencji Zastępstwo w przypadku nieobecności Wdrożenie planu zarządzania kryzysowego
	Utrata zaufania inwestorów	Uzgodnij zastępców	
	Wzrost zainteresowania mediów	Zaplanuj spotkania	
	Opóźnianie projekty i płatności	Poinformuj inwestorów i media o planie	
	Utracone szanse rynkowe	Przygotuj plan zarządzania kryzysowego i szkoleń	
	Zmniejszony popyt		
Produkty i Usługi	Wstrzymanie bezpośredniego świadczenia usług	Uzgodnij możliwości zdalnego świadczenia usług, np. webex	Spotkania w formie tele i video konferencji
	Percepcja odbiorców o skażeniu produktów	Zweryfikuj wszelkie dotychczasowe założenia	Bądź gotowy do dezynfekcji
	Wstrzymanie dystrybucji produktów	Przygotuj odpowiednio odporne procesy logistyczne	Wdrożenie przygotowanych rozwiązań logistycznych
Finanse	Płynność i przepływy pieniężne	Zbuduj lub zaaranżuj źródła finansowania	Skorzystaj z zabezpieczonych źródeł finansowania
Procesy i Działania	Pełne wstrzymanie działania	Edukuj personel	Wzmocnij edukację
	Wstrzymanie lub awarie istotnych procesów	Opracuj politykę pandemiczną	Zastosuj politykę pandemiczną
	Zarządzanie i kontrola	Zaprojektuj odporny proces	Rozdysponuj maski i żele
	Zmniejszenie produktywności	Testuj pracę z domu	Pracuj z domu
	Zakaz podróżowania	Przetestuj zdalne zarządzanie	Podziel pomieszczenia biurowe na strefy
	Transport publiczny	Zapewnij odpowiednie ilości żelów oraz masek	Zamknij obszary wspólne

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Model dla przygotowania planów na ryzyko pandemii

OBSZAR	WYZWANIA PANDEMII	Środki przygotowawcze	Środki dotyczące odbudowy
Umiejętności	Absencja kluczowego personelu	Przeprowadź szkolenia lub zabezpiecz dostęp do zewnętrznych zasobów	Uruchom zastępców lub zasoby zewnętrzne
Maszyny i Urządzenia	Absencja operatorów maszyn	Przeprowadź szkolenia lub zabezpiecz dostęp do zewnętrznych zasobów	Uruchom zastępców lub zasoby zewnętrzne
	Zmniejszony poziom zapasu części zamiennych oraz działań w zakresie utrzymania ruchu	Zwiększ poziom zapasów krytycznych	Wykorzystaj części zamienne w razie potrzeby
	Wzrost awaryjności	Konserwuj krytyczny sprzęt	Konserwuj krytyczny sprzęt
Budynki	Wyłączenie z powodu kwarantanny	Przygotuj miejsca alternatywne	Wykorzystaj alternatywną lokalizację
		Zaplanuj na wypadek utraty danej lokalizacji (BCP)	Wdróż strategię działania w przypadku utraty lokalizacji (BCP)
Systemy i Dane	Absencja operatorów systemów		
	Pogorszenie jakości danych	Przeprowadź szkolenia lub zabezpiecz dostęp do zewnętrznych zasobów	Uruchom zastępców lub zasoby zewnętrzne
	Pogorszenie bezpieczeństwa	Utrzymuj krytyczne systemy	Utrzymuj krytyczne systemy
	Częstsza niedostępność systemów		
Dostawcy	Zakłócenia łańcucha dostaw	Zbuduj odpowiedni poziom krytycznych zapasów	Skorzystaj ze zgromadzonych zapasów
	Wstrzymanie produkcji	Zidentyfikuj alternatywne źródła	Wykorzystaj alternatywne źródła
		Przejrzyj plany pandemiczne dostawców	

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Codzienna rutyna w sześciu krokach

Powyżej mieliśmy okazję prześledzić obszary w ramach planu ciągłości działania (BCP) na jakie należy zwrócić uwagę zarówno gdy weryfikujemy nasz obecny plan jak i opracowujemy nowy.

W tej części omówimy codzienną rutynę działań mającą na celu zbudowanie w organizacji skutecznego i powtarzalnego schematu postępowania pozwalającego na utrzymywanie planów w gotowości lub ich wdrożenie w razie potrzeby.

Codzienna rutyna została ujęta w sześciu krokach:

1. ZIDENTYFIKUJ SCENARIUSZE LUB SKUTKI KTÓRYCH SIĘ OBAWIASZ
2. OCEŃ ZACHODZĄCE ZMIANY, SYTUACJE I RYZYKA
3. PRZYDZIEL ZADANIA MAJĄCE NA CELU REDUKCJĘ RYZYKA
4. USTAL HIERARCHIĘ DZIAŁAŃ W CELU ZMINIMALIZOWANIA RYZYKA
5. PRZGOTUJ ODPOWIEDNIĄ KOMUNIKACJĘ
6. PROWADŹ DZIENNIK PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Codzienna rutyna w sześciu krokach

1. ZIDENTYFIKUJ SCENARIUSZE LUB SKUTKI, KTÓRYCH SIĘ OBAWIASZ

Dotychczasowa obserwacja rozwoju sytuacji związanej z Covid-19 umożliwia nam planowanie działań względem oczekiwanych skutków z najgorszego możliwego scenariusza z tym związanego. Te scenariusze nieustannie ewaluują i nakreślają możliwe konsekwencje związane z pandemią. Mogą się one różnić w zależności od branży ale na pewno należy do nich utrata klientów, pracowników, dostawców czy mniej oczywiste jak awarie systemów, maszyn w związku z ograniczonymi usługami utrzymania.

W odniesieniu do każdego scenariusza:

- sporządź listę założeń dla scenariusza;
- podsumuj wdrożone środki kontroli w celu prewencji oraz ograniczenia skutków po wystąpieniu danej sytuacji;
- przygotuj plan wznowienia działalności definiując zakładaną taktykę postępowania oraz ramy czasowe;
- dokonuj przeglądu całości przynajmniej raz w tygodniu odzwierciedlając zmiany w przyjętych założeniach, metodach obrony czy planach odbudowy;

2. OCEŃ ZACHODZĄCE ZMIANY, SYTUACJE I RYZYKA

Przeprowadź krótko i średnioterminowy horyzontalny przegląd ryzyka oceniając zmiany jakie mogą nastąpić oraz oceniając efektywność wdrożonych środków kontroli..

Spójrz na [tabele z modelem powyżej](#) oraz oceń ponownie ryzyka w każdym z obszarów.

Uzyskaj oraz oceń następujące informacje w poszczególnych obszarach:

- Jak rozległe będą skutki wystąpienia ryzyka?
- Co może być najbardziej zagrożone?
- Kiedy może to nastąpić?
- Która z lokalizacji może zostać dotknięta tą sytuacją?
- W jaki sposób operacyjnie nas to dotknie?
- Jaki jest najgorszy możliwy skutek?
- W jaki sposób powinniśmy zareagować?
- Ile to nas będzie kosztowało?
- Jak bardzo prawdopodobne jest że ryzyko wystąpi?

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Codzienna rutyna w sześciu krokach

3. PRZYDZIEL ZADANIA MAJĄCE NA CELU REDUKCJĘ RYZYKA

Ten obszar może dotyczyć usprawnień zarówno po stronie poprawy odporności na ryzyko jak i budowy zdolności w zakresie wznowienia czy odbudowy działalności. Działania te mogą dotyczyć tych rekomendowanych jak wykorzystywanie maseczek, żeli, podział zakładów i biur na strefy ale również działań taktycznych i strategicznych, jak zamiana produkcji między lokalizacjami.

Dla każdego ryzyka zidentyfikuj, zdefiniuj zadania/ działania które zmniejszą prawdopodobieństwo wystąpienia, poprawią zdolności obrony organizacji oraz opracuj plany na wypadek materializacji się ryzyka.

Jeśli takie zadania zostały już zdefiniowane, nie duplikuj ich a dopisz nowe.

Przypisz zadania do wykonania, dokonuj przeglądu codziennie lub kiedy jest to wymagane.

4. USTAL HIERARCHIĘ DZIAŁAŃ W CELU ZMINIMALIZOWANIA RYZYK

Opracuj tabelę, w której będziesz mógł rejestrować ryzyka i realizowane zadania w wielu wymiarach. Czasem ryzyka mogą być zarządzane poprzez kombinację różnych środków kontroli czy dany środek kontroli może wpływać na wiele ryzyk.

Zmapuj te relacje aby zidentyfikować, które ze środków kontroli mają największy wpływ na redukcje ryzyka i oceń istotność aby umożliwić ich hierarchizację.

5. PRZGOTUJ ODPOWIEDNIĄ KOMUNKIKACJĘ

Wykorzystaj zestaw wzorów komunikatów dla poinformowania o zmianach i statusie działań biznesowych. W gronie odbiorców muszą być wszyscy interesariusze organizacji, którzy powinni zostać poinformowani poprzez stronę internetową, korespondencje elektroniczną, SMS oraz inne kanały komunikacji w zależności od zmieniających się okoliczności.

PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA VS COVID-19

Codzienna rutyna w sześciu krokach

6. PROWADŹ DZIENNIK PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ

Utrzymuj szczegółowy rejestr realizowanych zadań, podejmowanych decyzji, otrzymanych informacji oraz prowadzonych analiz. Opatrz każdy zapis datą dla umożliwienia analiz w zakresie przyszłych usprawnień ale również jako dowód dla prowadzonych w przyszłości audytów, śledztw czy kierowanych zapytań.

DLACZEGO PROPONUJEMY TO PODEJŚCIE?

Zebrane w ten sposób dane mogą być wykorzystane do zapewnienia aktualnego obrazu obecnych i przyszłych zagrożeń organizacji. Na ich podstawie możesz zarządzać ogólnym kierunkiem, w którym zmierza organizacja, podejmować świadome decyzje i być przygotowanym na każde ryzyko lub zmiany, jakie można przewidzieć. Nic nie powinno cię zaskoczyć i powinieneś być dobrze przygotowany do zaplanowania bezpiecznej trasy do celu.

Wierzymy, iż to podejście jest lepsze niż próba przeprojektowania statycznych planów ciągłości działania, które nie są projektowane dla tego rodzaju zagrożeń.

Proponowane podejście oferuje powtarzalny mechanizm pozwalający w sposób ciągły dopasowywać się do dłuższej trwającej i ciągle zmieniającej się sytuacji.

Zachęca ono do aktywnego patrzenia w przyszłość i opracowywania sposobu reakcji na pojawiające się zagrożenia, redukując sytuacje bycia całkowicie zaskoczonym

Jeśli jesteś zainteresowany wsparciem we wdrożeniu takiej codziennej rutyny lub opracowaniu planu ciągłości działania skontaktuj się z nami poprzez adres jslobosz@riskchallenge.pl lub formularz kontaktowy na stronie www.riskchallenge.pl.

Informacje o firmie

O riskChallenge

riskChallenge świadczy usługi doradcze w zakresie zarządzania ryzykiem ciągłości działania, opierając się na ekspertach posiadających wieloletnie doświadczenie w poszczególnych obszarach ryzyka. Doświadczenia riskChallenge obejmują realizację projektów w następujących branżach: Energetyka, Petrochemia, Przemysł stalowy, Nowe technologie, Telekomunikacja, Media, Finanse i Ubezpieczenia, Spożywczy i Rozlewniczy, Produkcyjny – maszyny i towary, Transport i logistyka, Farmaceutyczny, Opieka zdrowotna, inne

riskChallenge współpracuje z wieloma partnerami posiadającymi duże doświadczenie w realizacji projektów w zakresie oferowanych rozwiązań, jak Inoni w zakresie zarządzania ciągłości działania.

Odwiedź naszą stronę internetową www.riskchallenge.pl lub skontaktuj się z nami poprzez e-mail jslobosz@riskchallenge.pl, Tel: 603 330 801

O Inoni

Inoni dostarcza rozwiązań doradczych w zakresie ciągłości działania od 2005 r opierając się na ekspertach posiadających wieloletnie doświadczenie w obszarze ryzyka. Naszymi klientami są małe firmy, międzynarodowe korporacje, w tym władze regionalne jak i krajowe, sektor finansowy i ubezpieczeniowy, telekomunikacja, służba zdrowia, policja, linie lotnicze, produkcja, handel detaliczny, wirtualne gry hazardowe, telefoniczne centra obsługi klienta i wiele innych.

Jesteśmy dobrze przygotowani do dzielenia się naszą szeroką wiedzą z każdym nowym klientem, przekazując niezbędne umiejętności, aby każdy z nich czerpał korzyści z wiedzy jaką posiadamy. Pasjonujemy się tym, co robimy i dbamy o każdego klienta. Nasz sukces nie jest osiągnany samodzielnie ale dzięki wspólnej pracy możemy sprawić, by budowana odporność organizacji na zakłócenia stała się naprawdę dostępna, przystępna i opłacalna. Przede wszystkim zobowiązujemy się chronić naszych klientów, dostarczając maksymalne wyniki poprzez zastosowanie efektywnych kosztowo rozwiązań.

Odwiedź naszą stronę internetową www.inoni.co.uk lub skontaktuj się z nami poprzez e-mail info@inoni.co.uk

Wszystkie prawa zastrzeżone 2020