

امن نگر سامان

www.samantg.com

راه حل هایی که شما را متمایز می کند

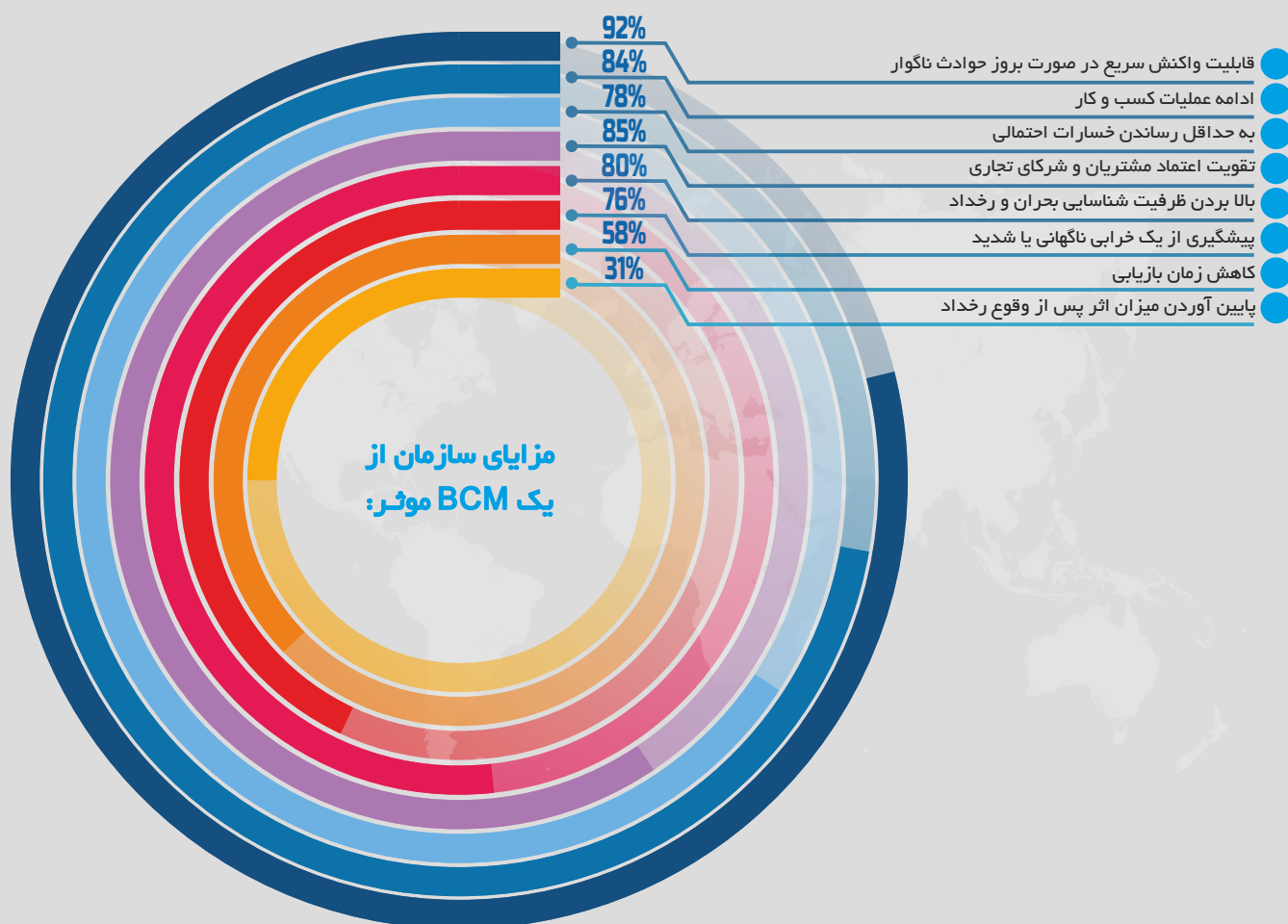
مدیریت تداوم کسب و کار

شرکت فناوری
اطلاعات و ارتباطات
امن نگر سامان

ارائه دهنده بروزترین خدمات
مشاوره مدیریت ، طراحی
راهبری و ممیزی

مدیریت تداوم کسب و کار

امروزه داشتن یک برنامه کاربردی و اثربخش مدیریت تداوم کسب و کار (BCP) نقش بسیار مهمی در استمرار و موفقیت کسب و کار هر سازمانی ایفا می‌کند. توانایی یک سازمان برای حفظ و تداوم فعالیت‌های کلیدی و حیاتی خود، پس از وقوع یک حادثه و همچنین سرعت بازیابی سازمان و بازگشت به حالت نرمال، می‌تواند عوامل اصلی موفقیت یا شکست یک سازمان را تعیین نمایند. شیوع فعلی ویروس کرونا، نیاز اساسی به مدیریت مؤثر بر تداوم کسب و کار (BCM) را برای اطمینان از کسب و کار در زمان بروز حوادث ناگوار اثبات می‌کند. متخصصان ما آماده هستند تا در طراحی، پیاده‌سازی (BCM) می‌توانید مطمئن باشید که با وجود یک اتفاق اضطراری آمادگی انجام کارها را قادر خواهید بود... به شما کمک کنند



تداوم کسب و کار در حقیقت حاصل نگرش و تفکرات راهبردی و عملیاتی یک سازمان برای مدیریت شرایط اضطراری و کسب آمادگی های لازم پیش از وقوع بحران است. از منظر ماهیت اقدامات، قابلیت هایی که می تواند این تفکر راهبردی و عملیاتی را در سازمان تقویت و تثبیت نماید به چهار بخش تقسیم می شوند:

قابلیت های پیشگیری و کاهش (Prevention & Mitigation)

قابلیت های آمادگی (Preparedness)

قابلیت های مقابله (Response)

قابلیت های بازیابی (Recovery)

سیاست گذاری تداوم

نهادینه سازی مدیریت تداوم کسب و کار در بستر سازمانی

درک سازمان

تعیین راهبردهای تداوم کسب و کار

توسعه و استقرار تدابیر و برنامه های مدیریت تداوم کسب و کار

تمرین (مانور)، نگهداشت و بازنگری ترتیبات مدیریت تداوم کسب و کار

مراحل اجرای برنامه مدیریت تداوم:

سیاست گذاری تداوم

خط مشی مدیریت تداوم کسب و کار مجموعه هایی از فعالیت های اولیه مربوط به ویژگی ها، طراحی، ساخت، پیاده سازی و تمرین اولیه قابلیت تداوم کسب و کار را در برمی گیرد. مدیریت مستمر و نگهداشت از قابلیت تداوم کسب و کار در سازمان، شامل فعالیت هایی چون تعیبه ی تداوم کسب و کار در سازمان، تمرین طرح تداوم کسب و کار به صورت منظم، بروزرسانی طرح و ایجاد ارتباط میان آن، به ویژه زمانی که دارای یک تغییر اساسی در ساختمان ها، کارکنان، فرآیندها، بازار، فناوری و یا ساختار سازمانی هستیم، نیز بخش دیگری از موضوعات مورد بحث در حوزه سیاست تداوم می باشد.

نهادینه سازی مدیریت تداوم کسب و کار در بستر سازمانی

فرهنگ سازمانی همواره در حال تغییر و تکامل است. به همین علت باید مرتباً در حال بازبینی و تغییر شکل باشد تا زمینه فرهنگی برای به کار گیری استراتژی های موثر در سازمان فراهم شود. تعریف فرهنگ سازمانی اغلب به صورت مجموعه ای از باورها، ارزش ها و الگوهای رفتاری است که در اغلب بخش های سازمان مشاهده می شود. رسیدن به یک دیدگاه صحیح از فرهنگ سازمانی، کار به شدت مشکلی است. با این وجود می توان روند پیگیری کارها در سازمان را به آن نسبت داد.

درک سازمان

درک سازمان در برنامه تداوم از طریق مفهوم تجزیه و تحلیل پیامد کسب و کار (BIA)، صورت می پذیرد. BIA فرایندی روش مند برای تعیین و ارزیابی اثرات بالقوه ای است که در پی به وجود آمدن وقفه در عملیات های کسب و کاری بحرانی و کلیدی سازمان، مثل وقوع یک رخداد سایبری ناخواسته به وجود می آید این روش را میتوان در زمره تجزیه و تحلیل های کیفی فرایندهای کسب و کار دسته بندی کرد. تجزیه و تحلیل پیامد کسب و کار، یک جزء اکتشافی برای تشخیص هر گونه آسیب پذیری بوده و بخشی از راهبردهای سازمانی به حداقل رساندن مخاطرات است. یکی از پیش فرض اولیه BIA این است که هر مؤلفه ای از سازمان، وابسته به عملکرد مداوم همه مؤلفه های دیگر است اما بعضی از آنها از سایر موارد مهمتر بوده و بعد از وقوع یک حادثه، به دلیل استمرار فعالیت های محوری نیاز به تخصیص منابع بیشتری خواهند داشت.

تعیین راهبردهای تداوم کسب و کار

تعیین راهبردهای تداوم کسب و کار بخشی از چرخه مدیریت تداوم کسب و کار به شمار می‌رود که مشخص می‌کند کدام راهبرد ها با خط مشی مدیریت تداوم هم‌خوانی داشته و پاسخ‌های تاکتیکی ممکن را انتخاب می‌کند. راهبردهای تداوم کسب و کار متناسب با نوع ماهیت آن می‌تواند در ابعاد مختلفی طراحی شوند. به طور مثال نگهداری چندین نسخه از منابع حساس و یا بهره‌گیری از چند تامین‌کننده یا چندین سایت بازیابی در مکان‌های مختلف با فواصل جغرافیایی متناسب می‌تواند ابعادی باشد که راهبردهای مختلف تداوم را از یکدیگر متمایز می‌سازد. اگرچه با وجود این فاصله جغرافیایی هم احتمال نابودی دو سایت در اثر یک حادثه وجود دارد، لذا هیچ فاصله حداقلی به این منظور به طور استاندارد تعریف نشده است. شایان ذکر است که در تدوین راهبردهای بازیابی و برگشت پذیری استراتژی‌های جداگانه تعریف نمی‌شوند، در حالی که برای تداوم هر محصول یا خدمت باید استراتژی جداگانه‌ای تعریف شود.

توسعه و استقرار تدابیر و برنامه‌های مدیریت تداوم کسب و کار

توسعه و استقرار برنامه تداوم بخشی از چرخه برنامه تداوم است که استراتژی‌های از پیش تعیین شده را در فرآیند توسعه برنامه‌های تداوم کسب و کار مستقر می‌کند. هدف این برنامه‌ها شناخت فعالیت‌ها و منابع مورد نیاز در مدیریت وقفه برای بازگرداندن سازمان به شرایط پیش از وقفه است. نیازمندی‌های کلیدی برای یک واکنش موثر شامل یک روش شفاف برای کنترل حادثه، تعامل با ذی‌نفعان و برنامه ریزی برای بازیابی فعالیت‌های متوقف شده می‌باشد.

این موارد با استفاده از ابزارها و ساختارهای گوناگون به دست می‌آیند لیکن نکته حائز اهمیت این است که هر استراتژی که انتخاب شود باید با فرهنگ سازمانی متناسب باشد و بتواند در بستر سازمانی عملکرد مناسبی را به تصویر بکشد. بیشتر فعالیت‌های هر سازمان را در حوزه برنامه‌های تداوم، می‌توان به سه دسته تقسیم بندی کرد: استراتژیک، تاکتیکی و اجرایی. با این حال هیچ تعریف کلاسیکی از این فعالیت‌ها وجود ندارد و بیشتر مواقع با توجه به هر موضوع فاجعه در سازمانی خاص، این اقدامات گروه بندی و دسته بندی می‌شوند. در نتیجه برای یک دسته بندی مناسب باید از تجربه در کنار دانش تنوری مدیریت تداوم بهره برد. با این تفاسیر، برنامه تداوم کسب و کار مجموعه‌ای از اسناد شامل رویه‌ها و اطلاعاتی که برای آمادگی و مقابله با حادثه ایجاد شده، گردآوری و نگهداری می‌شوند، تا فعالیت‌های مهم سازمان در یک سطح از پیش تعیین شده قابل قبول، تداوم یابند.

به طور کلی واکنش سازمان‌ها در برابر بروز حوادث را می‌توان در پنج دسته عمومی طبقه بندی نمود. اینکه چه برنامه‌هایی در چه دسته‌هایی تدوین شده و در موعد بروز فاجعه فعال می‌شوند را به تناسب سازمان خاص و راهبردها و تاکتیک‌های مصوب، تعیین خواهیم نمود. این برنامه‌ها با پنج گام از مراحل و چرخه عمر یک حادثه تطابق دارند:

- پاسخ اضطراری
- مدیریت حادثه
- مدیریت شروع مجدد
- مدیریت تداوم
- مدیریت بازیابی

شایان ذکر است که برنامه‌های عمومی ذکر شده در سطوح تخصصی دربردارنده برنامه‌های تخصصی می‌باشند. برخی از برنامه‌های تخصصی که در این بخش تدوین می‌شود عبارتند از:

- برنامه مدیریت بحران
- برنامه مدیریت رسانه
- برنامه‌های عملیاتی و تداوم اقتصادی
- برنامه بازیابی محصولات
- برنامه‌های مقابله با گسترش و اپیدمی

تمرین (مانور)، نگهداشت و بازنگری ترتیبات مدیریت تداوم کسب و کار

مهم‌ترین اقدام قبل از بروز فاجعه در مرحله تمرین‌ها و مانور قرار دارد و دامنه عملکردی و کیفیت برگزاری مانور نیز به برنامه تمرین‌ها وابسته است. مانور و تمرین دربردارنده تمامی اقداماتی است که برای مرور و آزمایش رویه‌ها، نیروی انسانی و فناوری‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. نگهداری از برنامه تداوم به دلیل حساسیت بالای امکانات و ظرفیت‌های ایجاد شده به تغییرات سازمانی دارای اهمیت ویژه‌ای است. بسیاری از بخش‌های برنامه‌های تداوم پس از مدتی کوتاه ناشی از تغییرات درون سازمانی فاقد اعتبار می‌شوند و یا دست‌کم اثربخشی آن‌ها به شدت کاهش می‌یابد. استقرار روال و فرایندی برای مدیریت تغییرات به گونه‌ای که بتواند تمامی عوامل تغییری که برنامه تداوم را متاثر می‌سازد، تحت کنترل داشته باشد کاری بسیار دشوار است.

تیم مدیریت بحران

تیم های ضربت یا ببر عملکردهای مختلف برنامه ریزی و پاسخ به بحران ها را مدیریت می کنند و هر یک از اعضا ملزم به داشتن یک مهارت منحصر به فرد است. هنگامی که یک مخزن اکسیژن در طی ماموریت آپولو ۱۳ برای فرود آمدن روی ماه منفجر شد، ناسا سریعاً آنچه را که بعداً به عنوان تیم ببر نامیده شد، تشکیل داد. گروه کوچکی از متخصصان با حوزه های مختلف تخصصی برای بررسی موضوع و کشف چگونگی رساندن هر چهار فضاپرد به خانه بود. کار آنها اقدامات هدایت خدمه پرواز بود تا یک بحران بزرگ را به یک لحظه درخشان در تاریخ برنامه فضایی ایالات متحده تبدیل کند.

تیم های ببر یک عملکرد مهم مدیریت ریسک را انجام می دهند، تیم ببر اولین اقدام را برای شناسایی مراحل مورد نیاز انجام می دهد و تیم ضربت امکان سنجی آنها را ارزیابی می کند و تنظیماتی را توصیه می کند. پیش بینی وقایع ناگوار یک کار کیفی بوده و متفاوت از پاسخ دادن به اثرات منفی آن هنگام وقوع است. بسیاری از سازمان ها در هر دو سناریو از افراد یکسان استفاده می کنند، اما همه اعضای تیم برای هر دو موقعیت مناسب نیستند. باید دو تیم تشکیل شود: یک تیم ببر برای پیش بینی و آموزش و یک تیم ضربت.

تیم های ببر و تیم های ضربت هر کدام جنبه هایی از فرآیند ارزیابی و کاهش اثرات جانبی شش مرحله ای دارند. تیم های مختلف در مراحل مختلف راهبری می شوند. به عنوان مثال، تیم های ببر روند شناسایی حوادث جانبی احتمالی و آموزش سازمان را رهبری می کنند و اولویت بندی برنامه ها را برای برنامه ریزی و مستند سازی پاسخ ها در اولویت قرار می دهند. تیم های ضربت، به نوبه خود، واکنش رویداد را هدایت می کنند.

این دو تیم در زمینه برنامه ریزی نیز همکاری می کنند: تیم ببر برای شناسایی رویه ها گام اول را بر می دارد و تیم ضربت امکان سنجی آنها را ارزیابی می کند و تنظیمات را توصیه می کند. هر دو تیم در ارزیابی نتایج پس از شناسایی واقعیت ها شرکت می کنند و به دنبال راه هایی برای بهبود هستند. تیم های ببر و ضربت به افراد با مهارت های مشخص نیاز دارند. افرادی که تمایل دارند تا قبل از تصمیم گیری صبرکنند تا تمام اطلاعات مربوطه را داشته باشند، با روش کار و محور تحقیقاتی تیم ببر مناسب هستند. از طرف دیگر، افرادی که مایل به فعالیت با دانش محدود هستند، اعضای تیم ضربت هستند.



امن نگر سامان

تهران، بلوار آفریقا،

خیابان والی نژاد، شماره ۱۷

www.Samanitg.com

info@samanitg.com

۸۸۷۷۵۴۱۴

۸۸۷۷۴۰۲۱