

תוכנית המשכיות עסקית במצבי חירום

איכות ומצוינות

מנחה אקדמי : דר' קורדובה סיגל

מציגים: אלירן ניסים ומיטל אבנר

הבעיה

רקע - מרלוג אסם

• מרלוג אסם נדרש להיערך להמשך פעילות עסקית בעת כניסה לשעת חירום כתוצאה מפגיעה הרסנית כגון: שריפה, רעידת אדמה, מגפה או פגיעת טרור.

• מרכז הלוגיסטיקה של קבוצת אסם, הממוקם בחבל מודיעין משתרע על שטח של 120 דונם.

• מתבסס על טכנולוגיות מתקדמות ועל מערכות ממוכנות.

• המטרות האסטרטגיות בהקמתו היו:

- שיפור איכות רמת השירות ללקוחות.
- שיפור יעילות התפעול וצמצום עלויותיו.
- יצירת סביבת עבודה איכותית ובטיחותית.



• משפר את יכולתה של אסם לנצל הזדמנויות עסקיות, לענות מענה התואם את צורכי השוק והלקוחות, ולהעניק יתרון תחרותי לאסם.

• המקום היחיד באסם שמחזיר מלאי תוציג, מפעלי אסם אינם מחזיקים מלאי תוציג אלא מעבירים אותו מיד למרלוג. הוא קולט את תוצרתם של מפעלי אסם, ונוסף על כך את מוצרי נסטלה המיובאים מחוץ לארץ ומפיץ אותם לקמעונאים.



Business continuity planning

תהליך שנועד להפחית את הסיכון העסקי של הארגון, ומטרתו היא לאפשר לעסקים להמשיך להציע שירותים קריטיים במקרה של שיבושים ולשרוד הפרעה הרסנית לפעילות

מתודולוגיה

מטרת הפרויקט

דרך איסוף נתונים

• איסוף נתונים ומידע מתוך חברת אסם באמצעות איש קשר (מנהל תפעול בחברה) ועיני פנייה ישירה לחברה.

• ביצוע ראיונות מובנים למחצה עם בעלי תפקידים בחברה.

• ביישום המתודולוגיה לניהול סיכונים (Self Assessment).

קביעת נהלי התארגנות לשעת חירום / אסון

• התוויית קווים מנחים להערכות המרלוג לשעת חירום בהתאם לצרכיו, וזאת בכפוף לחוקים, לתקנות והוראות המתקבלות מפיקוד העורף ומחברת האם נסטלה.

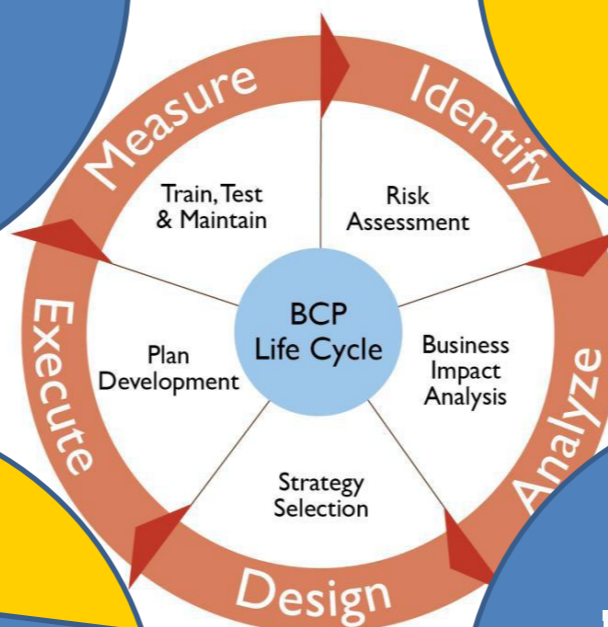
• הגדרת תחומי אחריות וסמכות של כל הגורמים השונים בארגון החל מדרג ההנהלה וכלה בדרג התפעולי.

• יצירת מסגרת נהלים שתהווה מדרך יעיל ואפקטיבי בנושא התארגנות לשעת חירום, מסגרת הנהלים תעודכן מעת לעת בהתאם לצרכים ולנסיבות.

קביעת נהלי פעולה בשעת חירום / אסון

• הסדרת פעילות המרלוג ולהגן על תהליכים עסקיים קריטיים כתוצאה מאירועי כשל בלתי צפויים או מקרי אסון.

• הפעלת התוכנית במהירות המרבית כך שהפעילות העסקית של המרלוג תשוב להיות כפי שהייתה לפני קרות האסון.



שלבים בתוכנית העבודה

חקר מתודולוגיה תוכנית להמשכיות עסקית	
עריכת סקר ספרות וסקירת תוכניות של חברות בארץ ובעולם, לרבות תוכנית של חברת האם נסטלה	סקירת תרחישי אסון שעלולים להשפיע על הארגון
חקר הארגון	
סקירת התהליכים הקריטיים במרלוג אסם ע"י ביצוע ראיונות מובנים למחצה עם בעלי תפקידים	זיהוי נקודות תורפה, וסיכונים שהארגון חשוף אליהם
בניית תוכנית להמשכיות עסקית	
הגדרות וחלוקת תפקידים	כתיבת מסמכי נהלים

מסקנות

ממצאים

• נהלי עבודה לשעת חירום מעודדים יצירת תשתית למתן שירות יעיל ללקוחות ולפתרון בעיות מיוחדות שנוצרות בשעת חירום.

• באמצעות מודעות ותרגול תוכנית ההמשכיות העסקית ניתן יהיה להטמיע את הנושא בתרבות הארגונית.

• תהליך זה עשוי להיות ארוך ומורכב.

• על העובדים להבין כי תהליך זה הינו משמעותי לפעילות הארגון וכי להם חלק משמעותי בהצלחתו.

• בכל הקשור ליחסי עלות תועלת, אין ספק שתוכנית השומרת על ארגון בסדר גודל כמו אסם מקריסה בעת חירום, הינה תוכנית חיונית והכרחית שלארגון כדאי להשקיע בה את מיטב משאביו.

• בנינו תוכנית המכילה נהלי עבודה מסודרים ומפורטים באשר להתארגנות לשעת חירום.

• להלן שלבי התכנית:

- הגדרות כלליות (מטה התארגנות לשעת חירום, ראש תכנית BCP, צוות חירום ועוד).
- הגדרות תחומי סמכות ואחריות (אחריות ביצוע, אחריות בקרה, אחריות תיעוד ושמירת מסמכים ועוד).
- הגדרת סדרי עדיפויות של הארגון.
- תכנית לניהול סיכונים
- סדר פעולות בשעת חירום (הקמת חדר מצב, שימוש בתיק חירום, התקשרות עם ספקים, הפעלת מוקד מידע ללקוחות ועוד).
- הטמעה בארגון (הדרכות, תרגולים).
- פיקוח ובקרה.
- מגבלות וקשיים ביישום התכנית.

