



Af
Carsten Overgaard Øhlenschläger, Senior Business Consultant

Hvad er Business Continuity?

Det, der forstyrrer vores hverdag mest, er ofte også det som kommer uventet, men uventet er ikke det samme som uforberedt. Vi kan ikke forhindre ting, som disrupter vores hverdag, men med en fast forankret Business Continuity strategi, kan vi hurtigere tilpasse os de vilkår, som pludselig kan indtræffe.

Er du for eksempel forberedt på, at bygningen som huser dit kontaktcenter brænder? Har du styr på, hvordan dine sælgere skal sælge, hvis de ikke længere kan køre ud til kunderne? Fungerer dine interne processer og workflows, hvis de fast planlagte koordineringsmøder ikke længere kan foregå fysisk?

Meget mere end katastrofehandtering

Det er helt normalt at forbinde Business Continuity med katastrofehandtering (Disaster Recovery), men i praksis er Business Continuity meget mere end det.

Det er sandt at Disaster Recovery er en del af din organisations Business Continuity strategi, men den er kun reaktiv, hvor en samlet Business Continuity strategi er både proaktiv og reaktiv, og samtidig en unik mulighed for at få et dybere indblik i din organisations struktur, processer, afhængigheder, leverandører, medarbejdere og stakeholders.

Den kan desuden bruges til at ændre kulturen internt i organisationen, så en eventuel disruption hurtigere kan ændres til noget, der ligner business-as-usual.

Start med at lave en plan

Overordnet set kan en Business Continuity strategi deles op i to dele. Det første er en decideret plan som, når den er implementeret, hjælper til med at forhindre, eller mitigere, operationelle forstyrrelser i forbindelse med uforudsete begivenheder.

Start med at få lavet en Business Impact Analysis, der identificerer dine forretningsprocesser, vurderer hvor du er sårbar og beregner det potentielle tab, din organisation risikerer at stå overfor.

Dette arbejde udmønter sig hurtigt i en række fokusområder, som din Business Continuity strategi skal dække - og det gør det mulig at lægge selve planen, der som udgangspunkt kan deles op i følgende punkter:

1. Kortlæg scope for planen
2. Identificer key business areas
3. Identificer kritiske funktioner
4. Identificer afhængigheder mellem forskellige forretningsområder og funktioner
5. Udarbejd en acceptabel nedetid for hver kritisk funktion
6. Udarbejd en plan for fortsat drift

Denne plan skal indeholde en liste over stakeholders, nøglepersoner, procedurer, udstyr og anden information, som er vigtig for planens udførelse. En yderligere essentiel del af denne plan er en udarbejdelse af, hvordan den testes og afprøves løbende ved hjælp af table-top øvelser, strukturerede gennemgange og simulering af begivenheder.

Planen skal leve i hele organisationen

Næste del af en Business Continuity strategi er selve management delen, der har til formål at sikre at planen er opdateret og tilgængelig, og at de værktøjer og procedurer som planen stiller til rådighed, faktisk bliver brugt i organisationen.

Hvis en Business Continuity plan skal være brugbar og effektiv, og skabe den nødvendige værdi, så forudsætter det, at den lever i hele organisationen og bliver en del af hverdagen.

En veludført og velimplementeret Business Continuity strategi giver din organisation mere end bare et sæt nødplaner. Det er også et værktøj der, alt efter indsats og engagement, giver en række håndgribelige resultater i form af:

- En dybere forståelse af din organisation, dens processer, og de afhængigheder og sammenfald, der er på tværs af den, hvilket ikke bare er essentielt set i en Business Continuity sammenhæng, men også i forbindelse med den daglige drift. Arbejdet med en Business Continuity strategi kan synliggøre muligheder for optimering eller effektivisering, som ligger og gemmer sig lige under overfladen.
- En række proaktive værktøjer, som, udover at forberede din organisation på alle eventualiteter, forbedrer den daglige drift. Business Continuity drejer sig, på et overordnet plan, om at drive din organisation på maksimal kapacitet.
- En række reaktive værktøjer, som kan bruges ud over det, der er forudset i forbindelse med Business Continuity strategien, men som kan finde anvendelse i forbindelse med andre begivenheder.
- En kulturændring internt i organisationen hvor alle medarbejdere er vidende om, hvilke kritiske funktioner og processer, der er vigtige for driften, og hvor medarbejderne aktivt er med til at identificere, rapportere og mitigere risikofaktorer.

Den seneste tids begivenheder i forbindelse med COVID-19 har gjort det krystalklart, at alle organisationer, uanset størrelse og branche, har brug for en Business Continuity strategi i større eller mindre grad, og at indsatsen og udgiften til en sådan er godt givet ud.

Så det er bare med at komme i gang. Det er det hele værd!

Kontakt NetDesign Business Consulting direkte:

Rikke Knudsen, Head of Business Consulting
Mail: rikn@netdesign.dk
Mobil: +45 26306033

Carsten Overgaard Øhlenschläger, Senior Business Consultant
Mail: coehl@netdesign.dk
Mobil: +45 40281683

Læs mere her:

netdesign.dk

Følg os på:
LinkedIn

Ring til os:
+45 4435 8000

Skriv til os:
kundecenteret@netdesign.dk