



BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Il nostro piano C in situazioni di emergenza e di crisi

La sicurezza non è una dimensione assoluta. Un piano di gestione del rischio può minimizzare i pericoli, ma non eliminarli completamente. Con un intelligente Business Continuity Management (BCM) ci premuniamo nei confronti di eventi pericolosi per l'esistenza. Questo modo d'agire sistematico ci aiuta a gestire le emergenze e le situazioni di crisi, garantendo la continuità delle nostre attività aziendali. La stabilità della nostra attività economica in caso di problemi di grandi dimensioni assicura un successo costante per tutti, anche per Lei.

Minacce per le aziende
Necessità di maggiore sicurezza
Planzer BCM

All'insegna della continuità

Con l'aumento della complessità delle nostre società e dei nostri sistemi economici, negli ultimi anni le minacce per le aziende sono aumentate in modo decisivo. Le disastrose conseguenze di catastrofi naturali, pandemie, attacchi terroristici e crisi finanziarie hanno mostrato come siamo diventati vulnerabili. La necessità di maggiore sicurezza e trasparenza in casi di emergenza diventa sempre più forte. Le regolamentazioni legali e gli standard settoriali si moltiplicano e gli stakeholder esigono che un'azienda sia preparata alle emergenze in modo sistematico e riesca a reagire nel modo adeguato. Planzer BCM è nata in risposta a questa considerazione.

Gestione del rischio: evitare danni

La gestione del rischio e il BCM sono considerate discipline complementari, la cui delimitazione risulta spesso difficile e poco precisa. La gestione del rischio analizza principalmente eventi che possono provocare danni e ha l'obiettivo di eliminare danni potenziali e di evitare il più possibile che si verifichino. Prendiamo come esempio il sabotaggio: nell'ambito del nostro piano di gestione del rischio ci difendiamo dal sabotaggio da parte di collaboratori valutando esclusivamente curriculum completi e ricostruibili, richiedendo le referenze di ogni nuovo assunto, pretendendo gli estratti del casellario giudiziale per lavori critici relativamente al potenziale di sabotaggio e allontanando immediatamente i collaboratori sospetti da settori critici.

**NECESSITÀ DI
SICUREZZA E
TRASPARENZA**



Gestione di un evento
Lavoro di qualità e di prevenzione
del rischio regolare

BCM: la cosa giusta da fare in caso di emergenza

Oltre alla gestione del rischio, il BCM si occupa di cosa avviene dopo un danno. Regola quindi la gestione di un evento, non la sua prevenzione. Si tratta di eventi che mettono in pericolo l'esistenza e che, a seconda delle circostanze, non interessano solo uno, bensì numerosi operatori di mercato o un'intera regione economica, causando problemi con gravi conseguenze. Finché un danno può essere evitato durante il normale esercizio, esso viene neutralizzato dal regolare lavoro di qualità e di prevenzione del rischio.

Esistenza in pericolo

Per noi gli eventi che minacciano l'esistenza sono quelli che compromettono le nostre risorse (umane, infrastrutturali, tecnologiche ecc.) a tal punto da non poterle sostituire in tempi minimi o da non poterle ripristinare in tempi utili. In breve: quelli che danneggiano seriamente noi e i nostri clienti e minacciano la nostra sopravvivenza.

IL BCM REGOLA LA GESTIONE DI UN EVENTO



Evento inaspettato

Funzionalità in caso di emergenza

Processo di pianificazione sistematico

Piano C

Planzer BCM fornisce un piano d'azione strutturato in modo chiaro da attuare nel caso in cui un evento disastroso si verifichi inaspettatamente e nonostante ampie misure preventive. Grazie a questo piano C siamo in grado di mantenere intatte le nostre funzionalità in caso di emergenza, a vantaggio dei nostri clienti, partner commerciali e collaboratori. Possiamo così garantire la nostra disponibilità di fornitura, capacità di stoccaggio, risorse di personale o know-how anche se parti della nostra attività sono fortemente danneggiate o addirittura distrutte da eventi esterni.

Il nostro BCM interviene sul dopo, ma viene organizzato prevalentemente prima. Si tratta di un processo di pianificazione sistematico e ripetuto con cui in situazioni di crisi e di emergenza minimizziamo il rischio di danni tanto alle nostre attività commerciali critiche, quali servizi di trasporto, logistica di stoccaggio, logistica di apparecchi e di parti di ricambio ecc., quanto alle nostre risorse aziendali quali veicoli, infrastrutture di magazzino, IT, risorse di personale.

SICUREZZA GRAZIE A UN PIANO D'AZIONE STRUTTURATO IN MODA CHIARO



Stabilità strutturale affidabile

Preparazione sistematica
ai casi di emergenza

Stabilità a Suo vantaggio

In qualità di cliente, un'affidabile stabilità strutturale grazie a BCM Le offre vantaggi cruciali:

- I nostri servizi, quali disponibilità di fornitura, capacità di stoccaggio, allocazione di risorse ecc., restano garantiti.
- Il tempo di fermo tollerabile viene ridotto il più possibile.
- La continuità della nostra collaborazione è assicurata con limitazioni tollerabili da entrambi gli interessati.
- Possibilità di minimizzare danni conseguenti o danni laterali.

È stato dimostrato che le aziende preparate in modo sistematico ai casi di emergenza si riprendono più velocemente, mostrano un valore di mercato maggiore e a lungo termine godono di una fiducia rafforzata e di una fidelizzazione del cliente che rappresenta valore aggiunto.

Risorse moltiplicate

Garanzia a più livelli

Il principio fondamentale del nostro BCM si basa sul parallelismo delle risorse. Abbiamo strutturato la nostra attività in modo da moltiplicare e garantire a più livelli le nostre risorse:

Reti stradali parallele: i nostri trasporti si svolgono per il 40% sulla rete stradale e per il 60% su quella ferroviaria. In caso di guasto localizzato o esteso, una rete di trasporti può sopperire a gran parte delle funzioni dell'altra.

Filiali decentralizzate: siamo presenti in tutta la Svizzera in oltre 50 filiali, riducendo così il rischio di un danno locale o regionale. Se le nostre possibilità di stoccaggio o di distribuzione vengono inaspettatamente compromesse in un punto, possiamo fare affidamento fin da subito su numerose filiali partner

Strutture alternative: i nostri magazzini sono equipaggiati sia per un uso completamente automatico che manuale, permettendoci così di continuare a gestirli anche in caso di danni all'infrastruttura tecnica o elettronica.

Marchi propri in un sistema a satelliti: le nostre affiliate sono centri di profitto autonomi dal punto di vista finanziario, con una presenza autonoma sul mercato, strutture, risorse ed esperti in know-how propri. Se dovessero interrompersi le funzionalità di una succursale, è possibile ricorrere ad almeno altre 10 succursali con procedimenti, strutture e requisiti di qualità identici.

Distribuzione del know-how: le conoscenze della nostra azienda sono distribuite in tutta la Svizzera attraverso la nostra rete. In questo modo non disponiamo di un solo specialista per ogni settore, ma in caso di mancanza di personale possiamo ricorrere in brevissimo tempo alle riserve di conoscenza e di esperienza più attuali.

**FIDUCIA RAFFORZATA
GRAZIE A BCM**

Processi resistenti e fail-safe

Fasi concettuali ricorrenti



Massima flessibilità

Si possono sempre verificare eventi che superano la nostra capacità d'immaginazione. Per questo Planzer BCM crea processi resistenti e fail-safe con una flessibilità tale da potersi adattare al tipo di evento e al mutamento delle condizioni interne ed esterne. Il nostro BCM prevede cinque fasi concettuali sovraordinate e ricorrenti:

Analisi di Business Impact (ABI)

- Questo elemento di processo comprende una valutazione complessiva e specifica per il cliente volta a riconoscere i processi e i rischi di danno critici dal punto di vista della continuità.
- Esame delle caratteristiche costruttive, protezione antincendio, infrastrutture tecniche ed elettroniche, potenziali di danno, requisiti di compliance, standard settoriali, distribuzione del know-how, creazione del valore aggiunto ecc.
- Sulla base del bilancio deficitario, i possibili eventi vengono quantificati e suddivisi in diversi cluster: perdite finanziarie, perdite di quote di mercato, perdite immateriali ecc.
- Tenendo in considerazione il bilancio deficitario viene condotta un'analisi degli eventi in base alla capacità di ripristino dopo un danno. Viene data priorità agli eventi mediante un case rating (vedi sismografo di scenari).
- L'ABI comprende naturalmente anche la valutazione di tutte le basi decisionali per la fase II.

Strategia di continuità

- In questa fase del processo viene stabilito il piano strategico, tattico e operativo per la sostituzione o il ripristino delle attività e delle funzioni aziendali distrutte.
- Le nostre strategie di continuità procedono sempre in accordo con le Sue strategie di emergenza.

Piani di continuità

- Una volta stabilita la strategia, vengono elaborati piani a livello tattico e organizzativo-aziendale che regolano la sostituzione o la creazione di alternative.
- I nostri piani di continuità comprendono soluzioni tecniche e organizzative con modelli di ruoli e di processi variabili.
- Anche il design della comunicazione e la documentazione di emergenza rientrano in questa fase del processo.

Training

- È risaputo che una strategia è efficace quanto lo è la sua implementazione. In questa fase del processo la nostra organizzazione PQM istruisce con regolarità i nostri collaboratori sul comportamento adeguato e su una messa in pratica efficiente dei piani di emergenza.
- Le responsabilità sono state regolamentate in tutte le affiliate Planzer.

INSEGNAMENTO DEL COMPORAMENTO CORRETTO

Sismografo di scenari

Nell'ambito della nostra analisi dei rischi e del Business Impact vengono identificati possibili eventi e ordinati nella nostra scala sismografica. Quali criteri chiave per la classe di gravità valutiamo, tra gli altri, l'intensità e la portata di un danno. Il nostro sismografo di scenari è la base per elaborare strategie di continuità adeguate e misure efficaci.

Planzer BCM si concentra sulla fascia sismografica centrale. Gli eventi di gravità superiore fanno parte del rischio residuo non eliminabile, mentre quelli di gravità inferiore rientrano nella gestione del rischio e quindi nel funzionamento normale.

Gravità dell'evento	Scenario dei danni	Piano di continuità
1	Problemi lungo il percorso stradale o ferroviario	Misure della gestione del rischio, i danni vengono intercettati nel funzionamento normale:
2	Guasto al sistema IT	<ul style="list-style-type: none"> ■ Percorso alternativo o utilizzo di altri mezzi di trasporto
3	Mancanza di singole persone	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema di backup IT: centro di calcolo ridondante con mirroring dei dati in tempo reale ■ Regolamentazione delle sostituzioni
4	Danni a un edificio (persone non coinvolte)	BCM più misure di emergenza:
5	Problemi al mezzo di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilizzo di un altro edificio
6	Mancanza di persone chiave o di grandi gruppi	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilizzo di un altro mezzo di trasporto ■ Ricorso al know-how dei fornitori o dei clienti
7	Danni a edifici importanti per l'azienda e a persone	BCM a completamento di altre misure di emergenza:
8	Problemi a tutti i mezzi di trasporto su un asse	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ricorso a struttura parallela ■ Limitazione dell'intensità dei servizi
9	Problemi in una zona/regione estesa	<ul style="list-style-type: none"> ■ Misure in accordo con gli organi di impiego
10	Catastrofe nazionale	Rischio residuo

L'IMPORTANZA DI PROCEDERE IN MODO SISTEMATICO

Il nostro lavoro di continuità nasce in stretto dialogo con Lei e in sintonia con i Suoi scenari di emergenza. Per motivi di riservatezza preferiamo rinunciare alla pubblicazione di strategie e progetti di continuità dei singoli clienti. Siamo tuttavia a Sua disposizione per illustrarle personalmente esempi di riferimento o per sviluppare una soluzione di emergenza adatta alle Sue necessità.

Non esiti a contattarci.

Planzer Support AG
Lerzenstrasse 14
8953 Dietikon
Tel. 044 744 64 05
continuity@planzer.ch

SIAMO VOLONTIERI A SUA DISPOSIZIONE

