



JÁRVÁNY VAN, MUNKAERŐ NINCS!

Ígéretünkhöz híven ezen kiadványunkat a „vész” kommunikációra tartogatjuk. Elgondolkodtató, hogy legutóbbi számunk is az üzletmenet folytonosság tervezéssel foglalkozott, annak egy sokak által elhanyagolt aspektusára hívta fel a figyelmet a gáz korlátozások kapcsán. Ime egy újabb, általunk nehezen befolyásolható környezeti tényező, melyre gondolnunk kell a BCP tervek kialakításakor.

A világban éppen kibontakozni készülő sertésinfluenza-járvány mindenkit elgondolkodtathat azzal kapcsolatban, hogy egy hirtelen érkező, heveny lefolyású ragályos betegség hogyan befolyásolná a vállalata hatékonyságát, üzletmenetét.

Nem arról van szó, hogy drágább lesz a munkahelyi menza vagy, hogy ki kell hagyni a menüből a Csülköt Pékné Módra, hanem hogy egyik napról a másikra lebetegedhet vagy otthon maradni kényszerül a dolgozók fele. Hiszen megfertőződhet, de az is előfordulhat, hogy gyermeke, családja esik ágynak, vagy csak bezárnak ideiglenesen az ovik, iskolák és ezért a munkavállaló otthon kényszerül maradni.

Rögtön felmerül egy sor egészségügyi felkészültségi kérdés, melyeket a kockázat elemzés során értékelni szükséges. Ha van beszerezhető vakcina ki dönti el, hogy a vállalat erre áldoz vagy felvállalja a kockázatot? Honnan, hogyan, mennyi idő alatt tudja az oltóanyagot beszerezni? Van-e megfelelő számú üzemorvosi csapat, amely a dolgozókat vagy akár egész családjukat még idejében beoltásák?

De nem is kell azonnal idáig szaladnunk. Érintkezéssel terjedő betegségeknél a közösen használt helyiségek, eszközök – konyha, mellékhelyiségek, kilincsek, korlátok, liftgombok, poharak, evőeszközök – kiemelt tisztántartására, egyszer használatos, eldobható eszközök beszerzésére van akcióterv? Levegőben terjedő fertőzések esetén a légkondicionáló berendezések okozta veszélyek kivédésére, esetleges maszkok beszerzésére, kötelező használata megoldható-e?

S rögtön felmerül egy sor kommunikációs kérdés is. Hogyan tájékoztatják a dolgozókat a lehetőségekről, az alkalmazott vakcináról és annak mellékhatásairól. Hogyan kezeli a cég az oltás ellen tiltakozó alkalmazottait, vagy a hipochondereket? Hogyan értesíti ügyfeleit a járvány alatt megváltozott vagy esetleg változatlan szolgáltatásokról?

És akkor el is érkezünk egy harmadik kérdéssorhoz, ami már közvetlen hatással van az üzletmenetre. Mi a jobb megoldás, ha betegen vagy csak az azzá válástól való félelemben is bent ülnek a dolgozók hatékonyságukat erősen lecsökkentve, megkockáztatva a még egészséges dolgozók megfertőzését, vagy inkább a cég, a vakcina beadása után azonnal elrendeli a távmunkát? Mit tesz ilyen esetekben egy jól felkészült vállalat? Mit tesz azért, hogy ezeket az üzleti katasztrófának tekinthető helyzeteket elkerülje?

Működhetünk-e megfelelő tájékoztatás után a világháló vagy egy sor más kapcsolattartó eszköz segítségével? Van-e erre megfelelő (átlátható, könnyen kezelhető, minden egyes ügyfél számára alapszolgáltatásként elérhető) webes infrastruktúra? A telefonos hálózat





mekkora terhelést bír, mennyi az aktiválható vonalak száma? A különböző munkakörök között a dolgozók mennyire mozgathatóak, és két részleg közül eldönthető-e melyik a fontosabb? Például, járvány idején könnyen elképzelhető, hogy a személyes kapcsolattartásra az igény is lecsökken, ilyenkor az esetleg felszabaduló, vagy felszabadítható munkaerő átcsoportosítható a telefonos, illetve internetes kapcsolattartókhoz.

Van-e a cégnek kielégítő, a biztonságos távmunkát támogató szerverparkja, illetve megfelelő (vagy gyorsan bővíthető) internetkapcsolata ahhoz, hogy a megnövekedő VPN igényeket kielégítse? Egyáltalán a szervezet alkalmazásinfrastruktúrája és fájlrendszer kiépítése, jogosultság és hozzáférés beállításai olyanok-e, hogy ténylegesen teljes értékű munkát lehet végezni otthonról?

Mindez azt mutatja, hogy az üzletfolytonossági tervezéskor alaposan fel kell készülni a különböző okokból származó munkaerő kiesésre, időt és energiát kell szánnia a potenciális kockázati tényezők számbavételére és a kockázatok csökkentésére.

Összefoglalva az intézkedési tervnek a következő témakörök köré kell csoportosulni:

- A járvány lehetséges hatása az üzletmenetre
- A járvány lehetséges hatása az alkalmazottakra és ügyfelekre
- Készítsük el azokat az utasításokat, melyeket a járvány kitörésekor életbe léptetünk
- Különítsünk el erőforrásokat az alkalmazottak és szükség esetén az ügyfelek védelmére a járvány kitörése esetében
- Tervezzük meg a szükséges kommunikációkat és oktassuk az alkalmazottakat
- Tervezzük meg az együttműködést külső szervekkel az üzleti környezettel

Végezetül azok kedvéért, akiknek különösen nagy a kockázatviselési kedvük, feltehetjük magunknak a kérdést, hogy esetleg nincs egy kicsit túlreagálva ez az egész dolog? Egyáltalán a világ kockázatarányosan aggódik a dolog miatt, vagy itt valamiféle hájposított médiahackről van szó? Mert mit is tudunk? Eddig körülbelül 100 igazolt haláleset történt és legfeljebb 2000 megbetegedés. Ezt ha összehasonlítjuk azokkal a számokkal, amik Bruce Schneier „Beyond Fear” című könyvében vannak, akkor azt láthatjuk, hogy annak az esélye, hogy valaki meghal a vírus miatt (Amerikában, mert arra vonatkoznak a számok) villámcsapás miatt (1:240 000) még mindig jóval nagyobb, mint a vírus miatti elhalálozás lehetősége (tegyük hozzá jelenleg persze).

Tehát elemezzük kockázatainkat, de tartsuk szárazon a puskaport!

Szerző: kancellár.hu

Ellenőrizte: Bártfai Attila
CISSP, CISA, CISM, üzletfejlesztési igazgató

Felelősség kizárás:

Felhívjuk tisztelt ügyfeink figyelmét, hogy a sorozatban megjelenő publikációk a Kancellár.hu véleménynyilvánításának minősülnek, az azokban megjelent tartalmak további felhasználásából eredő bárminemű következményért, kárért, hátrányért a Kancellár.hu felelősséget nem vállal. A Kancellár.hu nem vállal felelősséget a publikációkban található információk értelmezéséért, sem azokért a cselekvésekért, amelyeket a publikációban található információk alapján hajtanak végre a felhasználók.