



Gids voor
bedrijfscontinuïteit



Verhalen van het onverwachte

We leven in buitengewone tijden. De manier waarop alle aspecten van ons persoonlijke- en zakelijke leven in zo'n korte periode zijn veranderd, is ongekend. We weten daarbij niet wanneer de situatie zal terugkeren naar 'normaal'. Toch is het de moeite waard om te realiseren dat de uitbraak van het coronavirus pas in december 2019 aan het licht kwam.

Nu het coronavirus (COVID-19) over de hele wereld verstoringen veroorzaakt bij organisaties van allerlei aard, zetten degenen met bedrijfscontinuïteits-beheersystemen (BCMS) deze verstoringen om in actie.

Hoewel de omvang van deze pandemie en de verstoring die deze heeft veroorzaakt ongekend is, zijn er veel meer algemene bedreigingen voor de bedrijfsvoering waarmee rekening moet worden gehouden. Hieronder een aantal voorbeelden, al deze zaken hebben waarschijnlijk een nadelige invloed op de operationele effectiviteit.

- Terroristische daden,
- natuurrampen zoals aardbevingen en overstromingen,
- downtime als gevolg van stroomuitval,
- verlies van internetconnectiviteit en cyberaanvallen.

"Het zal ons nooit overkomen" is een houding die helaas nog steeds geldt binnen sommige organisaties, die de gevaren waaraan ze direct of indirect kunnen worden blootgesteld niet inzien. Feit is, dat de meeste organisaties ooit te maken zullen krijgen met een incident dat de dagelijkse bedrijfsvoering van hun bedrijf kan verstoren of bedreigen. Het voorbereiden op iets ongewoons, kan voorkomen doordat incidenten aan het toeval worden overgelaten en dat de organisatie niet goed kan functioneren.

Paraatheid houdt in dat de organisatie bewust is van:

- de situatie,
- de risico's die deze met zich meebrengt,
- eventuele kwetsbaarheden,
- de capaciteiten die nodig zijn om ermee om te gaan,
- de noodzaak om weloverwogen tactische en strategische beslissingen te kunnen nemen.

BEDRIJFSCONTINUÏTEIT MET ISO 22301



Stelt in staat om proactief de gevolgen van operationele verstoringen te identificeren en effectief te kunnen reageren.



Helpt om niet-verzekerbare risico's te beheren en de impact van financiële verliezen te minimaliseren.



Helpt bij het behalen van een mogelijk concurrentievoordeel en voorkomt dat een bedrijf opdrachten kwijtraakt aan de concurrentie.



Het helpt bij het verbeteren van de reputatie en het vertrouwen bij klanten en de eigen medewerkers.



Helpt bij het aantonen van de veerkracht aan verzekeraars, aandeelhouders en investeerders, banken en de toeleveringsketen.

Uitzoeken wat en wie een bedrijf draaiende houdt en waarop het kan vertrouwen, is de eerste stap in het ontwikkelen van een robuustere aanpak.



In dit stadium is het belangrijk om te definiëren wat een bedrijfscontinuïteits-beheersysteem betekent in relatie tot andere termen die vaak door elkaar worden gebruikt - noodherstel en bedrijfscontinuïteitsplanning. Deze voorwaarden zijn nauw verwant, maar verschillen van bedrijfscontinuïteitsmanagement.

NOODHERSTEL

Het noodherstel omvat het herstellen van vitale bedrijfsondersteuningssystemen - meestal communicatie, hardware en IT - om de uitvaltijd van het bedrijf tot een minimum te beperken en ervoor te zorgen dat technische activiteiten in de kortst mogelijke tijd weer normaal worden. Het omvat bijvoorbeeld de ontwikkeling en het begrip van herstellijd-doelstellingen. Die schattingen betreffen voornamelijk hoe lang het duurt voordat een product, dienst of activiteit wordt hersteld na een incident.

BEDRIJFSCONTINUÏTEITSPANNING

Bij bedrijfscontinuïteitsplanning wordt de methode voor het voorkomen en herstellen van potentiële bedreigingen voor een organisatie gedefinieerd. Dit gebeurt door personeel en activa te beschermen zodat ze kunnen blijven functioneren in geval van een ramp.

Dit is de reden dat een bedrijfscontinuïteitsplan een overzicht moet geven van alle mogelijke situaties en gebeurtenissen waarop een organisatie zich moet voorbereiden en hoe het daarop zal reageren. Het doel moet zijn om een situatie te stabiliseren en een organisatie in staat te stellen zo efficiënt mogelijk te blijven opereren totdat de storing is verholpen.

BEDRIJFSCONTINUÏTEITSBEHEERSYSTEEM

Een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem is echter een raamwerk voor het identificeren van het risico van blootstelling van een organisatie aan interne en externe bedreigingen. Dit kan door de risico's die essentiële processen en bijbehorende diensten dreigen te verstoren te identificeren en te beheren, de effecten van deze risico's te mitigeren en ervoor te zorgen dat herstel van een proces of dienst haalbaar is zonder significante verstoring van de onderneming. Een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem omvat daarom noodherstel, bedrijfsherstel, crisismanagement, incidentmanagement, calamiteitenmanagement en noodplanning.

EVERY PLAN

999724

Set up and work as a team on it to make that Plan, Team and Action, and what we really feel to make our creative side of mind, and our niche in business related

Set up and work as a team on it to make that Plan, Team and Action, and what we really feel to make our creative side of mind, and our niche in business related

32.21%

458

94.05%



659	85011	5899
5405	83985	
5319	470220	738841
31210312020		
31210312020		
470220		664768
448339		
596	81011	5193
4847	416887	79985
4947		626781

28

141

78

5

524

ISO 22301

De laatste jaren is de rol die een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem speelt breed geaccepteerd bij:

- Het realiseren van snellere hersteltijden na een incident.
- Een verminderde impact van incidenten.
- Het beschermen van merk en reputatie.
- Een beter begrip geven van hoe een organisatie werkt.
- Aan interne belanghebbenden laat het zien dat hun welzijn en levensonderhoud belangrijk zijn.
- Aantoonbaarheid naar financiers dat de organisatie een incident kan weerstaan.
- Een erkende manier om aan te tonen dat de best practices voortdurend worden nageleefd.

Zelfs als een organisatie nog nooit een ernstig incident heeft meegemaakt, helpt ISO 22301 om de belangrijkste bedrijfsprocessen te definiëren en de impact die kan voortvloeien uit eventuele bedreigingen te overzien.

Potentiële risico's en de gevolgen voor processen moeten worden geïdentificeerd in een zakelijke impact analyse, de cruciale eerste stap bij de implementatie van een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem. Een zakelijke impact analyse helpt om kritieke activiteiten, afhankelijkheden en middelen te identificeren die de belangrijkste producten en diensten van een organisatie ondersteunen, evenals de impact die hun falen zou hebben.

A close-up photograph of a person's hand placing a light-colored wooden block onto a tall, slightly wobbly tower of similar blocks. The tower is built on a wooden surface, and several other blocks are scattered on the table in the foreground. The background is blurred, showing a person in a dark jacket.

Zelfs als een organisatie nog nooit een ernstig incident heeft meegemaakt, helpt ISO 22301 om de belangrijkste bedrijfsprocessen te definiëren en de impact die kan voortvloeien uit eventuele bedreigingen te overzien.

EEN TOP DOWN AANPAK

ISO 22301 is niet een standaard die voor iedereen geschikt is. De specifieke elementen waaruit een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem bestaat kunnen heel verschillend zijn voor diverse organisaties. Zo legt het de nadruk op meetbare doelstellingen, evenals het bewaken van de prestaties en het streven naar voortdurende verbetering, zoals gedefinieerd in clause 10 van de ISO 22301-norm.

Het stelt heel duidelijk dat het senior management zijn betrokkenheid en bewijs hiervan zal moeten aantonen. Clause 5 van ISO 22301 behandelt dit en diegenen die certificering willen behalen, moeten bewijzen - hetzij door middel van opgenomen of getranscribeerde interviews of een beleidsverklaring - dat de gestelde doelen zijn gedefinieerd en behaald, en dat het senior management actief betrokken is bij de implementatie ervan. Er is hier echter enige onduidelijkheid, aangezien men zou kunnen stellen dat als een lid van het senior management een richtlijn uitvaardigt, waarbij iets moet gebeuren, zij actief bij het proces betrokken zijn. Dat is pas het geval wanneer ze kunnen aantonen dat ze het zelf doorlopend doen. Auditors van certificatie-instellingen zijn in een goede positie om hierover feedback te geven.

Om de bedrijfscontinuïteit te laten slagen, moeten mensen met de juiste kennis, vaardigheden en ervaring kunnen bijdragen aan het bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem. Zij moeten continue input kunnen bieden en reageren op incidenten wanneer deze zich voordoen. Clause 7 van de ISO 22301-norm introduceert het belangrijke competentiebegrip, dat duidelijk maakt dat medewerkers zich bewust moeten zijn van hun eigen rol bij het reageren op gebeurtenissen.

ISO 22301 legt duidelijk de nadruk op de behoefte aan een goed gedefinieerde reactiestructuur voor incidenten, zodat wanneer zich een gebeurtenis voordoet, de reacties tijdig worden geëscaleerd en mensen in staat worden gesteld om de nodige maatregelen te nemen om effectief te zijn. Een organisatie moet ook communiceren met externe partijen die getroffen kunnen worden, bijvoorbeeld als een incident een risico vormt voor mensen in omliggende geografische gebieden.

Om dit in context te plaatsen met betrekking tot het coronavirus, moeten organisaties ervoor zorgen dat er een plan is voor het geval een werknemer de diagnose COVID-19 krijgt. Eveneens moet een thuiswerkbeleid worden ingevoerd dat rekening houdt met overheidsrichtlijnen. De beoordeling van functierollen is daarbij van belang om ervoor te zorgen dat de kernprocessen kunnen worden uitgevoerd met minimale bezetting en daarbij zorgen dat degenen met identieke / vergelijkbare rollen niet tegelijkertijd op kantoor aanwezig zijn. De medewerkers moeten ook een speciale hulplijn of contactpersoon hebben om persoonlijke zorgen over COVID-19 te delen. Tevens moet er een vertrekregeling zijn, die medewerkers in staat stelt om voor familieleden te zorgen.

Bij thuiswerken moet ook worden gedacht aan een bewustmakingsopleiding van hoge kwaliteit in het gebruik van ICT-middelen en maatregelen om het verhoogde risico op phishingaanvallen en oplichting te voorkomen.



Het is belangrijk om naar het grotere plaatje te kijken met betrekking tot bedrijfscontinuïteit. Een groeiend aantal organisaties vraagt dat de bedrijven waar ze mee te maken hebben een ISO 22301 gecertificeerd bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem hebben - met name in de leveringsketen. Dat is volkomen logisch, aangezien het falen van een leverancier om producten en diensten te leveren, verwoestende gevolgen kan hebben voor zijn ketenpartners.

Toeleveringsketens worden vaak blootgesteld aan risico's en bedreigingen, die steeds complexer worden naarmate organisaties steeds meer met elkaar verbonden zijn via wereldwijde netwerken. Een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem speelt daarom een sleutelrol bij het beperken van incidenten in de leveringsketen, iets dat steeds meer wordt erkend.

Het is daarom van vitaal belang dat merken en detailhandelaren hun volledige toeleveringsketen controleren en de productconformiteit meten om het vertrouwen van de consument op te bouwen.

Met de globalisering van toeleveringsketens, neemt de toeleveringsketen toe - maar het zicht op de toeleveringsketen neemt af - wat kan leiden tot productfraude, productveiligheids crisis en onveilige faciliteiten en onbekende bronnen.

Door gebruik te maken van supply chain mapping-technologie, zoals Transparency-One van SGS, is het mogelijk om gegevens vast te leggen over meerdere leveranciers, faciliteiten, componenten - evenals gedetailleerde traceerbaarheidsinformatie over batches en inkooporders - waardoor de impact van mogelijke crises wordt verminderd, en het beheer van kritieke goederen mogelijk wordt gemaakt.

Met de globalisering van toeleveringsketens, neemt de toeleveringsketen toe - maar het zicht op de toeleveringsketen neemt af - wat kan leiden tot productfraude, productveiligheids crisis en onveilige faciliteiten en onbekende bronnen.

In de huidige 24-uurs samenleving is het beheer van bedrijfscontinuïteit cruciaal. Voor sommige bedrijven kunnen de financiële kosten van downtime oplopen tot tienduizenden euro's per uur, onherstelbare reputatieschade zou het kunnen leiden dat bedrijven volledig failliet gaan. Een ISO 22301-gecertificeerd bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem biedt een best practice-kader voor het identificeren van potentiële bedreigingen en het ontwikkelen van een strategie om verstoring te minimaliseren wanneer een ongeplande gebeurtenis voordoet. Het werken met een ervaren certificeringsinstantie, zoals SGS, die prestatiestatistieken kan definiëren, tests kan configureren, training kan geven, regelmatige audits kan uitvoeren en manieren kan beoordelen om een bedrijfscontinuïteitsbeheersysteem te verbeteren, is de sleutel tot een succesvol resultaat. Het implementeren van de resultaten zal de veerkracht van een organisatie vergroten, de hersteltijd versnellen en het risicoprofiel bij klanten, toeleveringsketen, verzekeraars en belanghebbenden verbeteren.

VOORBEELDEN VAN BEST PRACTICES VOOR BEDRIJFSCONTINUÏTEIT

Certificering volgens ISO 22301 vereist het invoeren van best practices voor bedrijfscontinuïteit, hieronder geven we een paar voorbeelden.



Identificatie van potentiële risico's en de impact op bedrijfsprocessen / activiteiten bepalen door middel van een business impact analyse.



Bepalen en implementeren van een strategie voor bedrijfscontinuïteit.



Creëren van een incidentresponsstructuur, waarschuwings- en communicatieproces.



In staat zijn om elk nationaal of lokaal risico-adviseringssysteem te ontvangen, te documenteren en erop te reageren.



Een trainings- en oefenprogramma voor bedrijfscontinuïteit implementeren.



Communicatieprocessen tot stand brengen tijdens een incident dat verstorend werkt.

WAAROM SGS?

SGS is 's werelds toonaangevende inspectie-, verificatie-, test- en certificeringsbedrijf. SGS wordt erkend als de wereldwijde maatstaf voor kwaliteit en integriteit. Met meer dan 94.000 medewerkers beheert SGS een netwerk van meer dan 2.600 kantoren en laboratoria over de hele wereld.

We bieden concurrentievoordeel, stimuleren duurzaamheid en zorgen voor vertrouwen. Bij SGS zetten we onszelf voortdurend in om innovatieve diensten en oplossingen te leveren die onze klanten helpen hun bedrijf vooruit te helpen.

Efficiëntie en kostenoptimalisatie zijn niet langer de enige drijfveren in bedrijfsontwikkelingsstrategieën. Succesvolle bedrijven erkennen het belang van het aanbieden van continue ontwikkeling en training van hun personeel.

CONTACTINFORMATIE



www.sgs.be
www.sgs.nl



t +32 (0)3 545 48 48
t +31 (0)88 214 37 88



be.ssc.sales@sgs.com
nl.certificatie@sgs.com



www.sgs.com/linkedin