

Üzletmenet-folytonosság a KKV szektorban

A kis- és középvállalkozások (KKV) döntéshozói amikor találkozhatnak az üzletmenet-folytonosság és üzletmenet-folytonossági terv (BCP – Business Continuity Plan) kifejezésekkel, még napjainkban is azt gondolhatják, hogy ez a nagy és multinacionális vállalatok sajátja és nekik, mint KKV nem kell ezzel a témával tudatosan foglalkozniuk. Azonban 2022-ben már egy kis- vagy középvállalkozásnak is foglalkoznia kell az üzletmenet folytonossággal, valamint annak tervezésével és definiálásával ha hosszú távon sikeres szeretne lenni. Korábban évekig, amikor egy kockázatelemzés során találkoztunk azzal a kockázattal, hogy „Járvány vagy tömeges megbetegedés esetén a dolgozók nagy része nem tudja ellátni a feladatát”, akkor még talán értetlenkedtünk is, hogy ez a kockázat miért van még a kockázati listában, azonban az elmúlt években megtanultuk, hogy mindig, mindenre fel kell készülnünk.



Miért fontos a BCP?

Ideális esetben az üzletmenet-folytonossági tervre sosem lesz szüksége egy vállalatnak, hiszen többnyire nem történik olyan esemény, ami miatt azt aktiválni kellene. Ezért hajlamosak is vagyunk teljesen elfelejteni, vagy csak a teendő lista végére csúsztatni a BCP terv elkészítését, tesztelését vagy felülvizsgálatát. Ha mégis történik valami és szükség van a BCP-re, akkor viszont óriási szükség lesz rá. Egy bekövetkező incidens esetén, egy friss, rendszeresen felülvizsgált BCP-re épülő válaszlépések megtétele rengeteg pénzt spórolhat a vállalatnak, arról nem is beszélve, hogy a kezeletlen súlyosabb incidensek a vállalt működését és emberéleteket is veszélyeztethetnek.

Napjainkban, amikor a vállalatok folyamatainak nagy része már digitalizálva van és számítógépeken, lokális szervereken vagy felhőben tárolódik az adat, akkor mindenki ki van téve az informatikai rendszerek rendelkezésre állásának. Természetesnek vesszük, hogy bármikor, bárhonnán elérjük a levelezésünket vagy a fájljainkat, de bele gondoltunk abba valaha is, hogy mi lenne, ha nem érnék el ezeket 4 órán keresztül? Vagy akár egy héten keresztül? El tudnánk érdeemben végezni a munkánkat vagy át tudnánk hidalni ezt az időszakot? Egy dolog biztos az IT-vel kapcsolatban, hogy ami elromolhat,

az egyszer el is fog romlani és akkor még nem is említettük az egyre gyakoribb, már a KKV-kat is célzó [adathalász](#) vagy [hacker](#) támadásokat.

A BCP készítésének folyamata

Röviden bemutatunk egy kis- és középvállalkozásokra szabott egyszerű módszertant, melynek segítségével hatékonyan elkészíthető és bevezethető egy üzletmenet-folytonossági terv, akár az Ön vállalkozásában is. A folyamat fő lépései:

1. Azonosítani azon üzleti kulcsfelhasználókat minden területhez, akik részletesen ismerik az adott terület folyamatait és azokat a rendszereket, eszközöket, melyeket az üzleti folyamatokhoz használnak.
2. Az üzleti kulcsfelhasználók segítségével megismerni a folyamatokat és azonosítani a folyamatok során használt rendszereket, eszközöket, az üzleti folyamatokba beépített tūrésí időköt és esetlegesen alternatív munkafolyamatokat.
3. Elvégezni egy kockázatelemzést, ahol a vállalatra szabott kockázati listából minden kockázatot kategorizálunk 2 dimenzió szerint: bekövetkezési valószínűség és üzleti hatás. A két érték együttese minden kockázatnak eredményez egy kockázati szintet, ez a kockázati szint már tartalmazza az interjú során megismert mitigációt és védelmi intézkedéseket.
4. A kockázati szintek alapján meghatározunk akcióterveket, annak érdekében, hogy a jövőben csökkentjük a jelenlegi szinteket, bizonyos kockázatok esetében, valamint azonosítjuk azokat a forgatókönyveket és eszközöket, melyek bekövetkezése vagy kiesése esetén mindenképpen szükséges egy üzletmenet-folytonossági válasz reakció.
5. Az üzleti kulcsfelhasználók segítségével részletesen definiáljuk a különböző forgatókönyveket, milyen esetben, milyen lépéseket kell végrehajtani, mely lépésekért kik a felelősök és milyen kommunikációs csatornán érhetőek el.
6. Az előző pontban részletesen definiált forgatókönyveket egységesen dokumentáljuk egy üzletmenet-folytonossági terv formájában. Majd azt véglegesítjük és publikáljuk a munkavállalók számára.

	Kockázat neve	Kockázat leírása	Relevancia	Értékelés	
				Kár mértéke 1 (kicsi) - 6 (nagy)	Bekövetkezési valószínűség 1 (kicsi) - 6 (nagy)
S t r a t e g i a r i z i k o s t o r o k	1. Függség a nagyobb ügyfelektől	Cégünk erősen függ 2-3 nagyobb ügyfél megrendelésétől, akik bármikor felmondhatják a szerződést.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	2. Technológia	A piaci és technológiai változásokat nem követjük rendszeresen, ami negatívan befolyásolja cégünk nyereségáját.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	3. Utódlási szabályok	Cégben belül problémát jelenthet az utódlás kérdése, amire jelenleg nem rendelkezünk szabályozással.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	4. Veszteséges beruházások	Termékekhez, projektekhez kötődő nagyobb beruházások nincsenek megfelelően előkészítve/megtervezve, ami veszteségekhez vezethet.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	5. Stratégia	Az ügyfelek nem ismerik teljes körűen a szolgáltatási-/termékskálánkat, ezért a cégben rejlő potenciál nincs teljesen kihasználva.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	6. Viszálly a menedzsmenten belül	Véleménykülönbség, vita a menedzsmenten belül (vagy a menedzsment és a tulajdonosok között) veszélyezteti a cég hatékony működését.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	7. Image károk	Egy nyilvánosan megjelent rossz hírek köszönhetően cégünk jó hímevén csorba esik, ami az ügyfélszám visszaeséséhez vezet.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	8. Olcsóbb ajánlatok	A mi szektorunkban egy új vállalat piacralépése viszonylag könnyű, ezért az olcsóbb ajánlatoknyomott árak miatt cégünk veszített piaci részesedéséből.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	9. Menedzsment hibák	Előfordul, hogy a menedzsment hibás döntést hoz, ami negatív hatással van cégünk üzletvitelére.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	10. Innováció	Az elégtelen K+F befektetések miatt termékeink a konkurenciához képest elavulnak, ami a forgalom visszaeséséhez vezet.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	11. Elavult termékek	Saját termékeinkre már nincs kereslet a piacon, mivel egy új technológia megjelenésével elavulttá váltak, az új termékek kiszorítják azt a piacot.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	12. Függség kulcs döntéshozóktól	Az ügyvezető/döntéshozó hirtelen "távozás" a mindennapi munkát jelentősen megnehezíti, hiszen nem állnak rendelkezésre mindenre kiterjedő helyettesítési, illetékességi szabályok.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input checked="" type="radio"/> 6
	13. Szerződéses kockázatok	A szerződéseink nem megfelelően védik a cég érdekeit, és korlátozzák a felelősséget.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
	14. Harmadik félnek okozott kár	A cég működése szerződésen szerződésben nem álló félnek kárt okoz.	<input type="radio"/> igen <input checked="" type="radio"/> nem	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6

Részlet az ABT KKV kockázatelemzési módszertanából