

أهم ٢٠ نصيحة لتأهب الأعمال

تشير الأبحاث إلى أن ٤٣٪ من الأعمال الصغيرة للمتوسطة تفشل بعد وقوع كارثة، وأن ٢٥٪ من تلك التي يعاد افتتاحها تفشل خلال سنتين لأن هذه الأعمال تنقصها خطة مواجهة المخاطر. وجود خطة احترازية ضد الكوارث يساعد في استعادة عملك قواه بعد وقوع الكارثة فضلاً عن إغلاقه بشكل تام.

اقرأ نصائحنا لتعلم ما يلي

- ✓ الشروع بالعمل
- ✓ عمليات الحماية
- ✓ حماية الأفراد والعلاقات
- ✓ حماية المباني والمعدات والبيانات
- ✓ حماية علامتكم التجارية
- ✓ وضع الخطة الخاصة بكم حيز التنفيذ

صممت مراجع "صندوق التحمل" لمساعدة مشاريع الأعمال في التخطيط حيال الكوارث باستخدام ثلاث مستويات من الخبرات تتدرج من مستوى عدم الخبرة إلى المستوى المتقدم.

هذه المراجع، وخاصة مرجع العشرين نصيحة، من أكثر الطرق فعالية لرفع قدرة عملك التجاري في مقاومة الكوارث - كانقطاع الكهرباء، الزلازل، الفيضانات، العواصف، إلخ

وتجدون هنا أفكار وخطوات بسيطة لتعزيز تأهب شركتكم لمواجهة أية كارثة سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان وستصبح هذه العناصر جزءاً من خطة الكوارث الخاصة بك وجوهر أي برنامج مستمر .

والهدف رفع مستوى تأهب الأعمال من خلال الإجراءات التي لا تشكل أعباء إضافية على قائمة المهام الخاصة بكم، وإمّا سندمج في عملياتكم اليومية كجزء من ممارساتكم الفضلى - لا سيما أن الكوارث يمكن أن تحدث دون سابق إنذار .

باتباعكم المعلومات الواردة هنا، تستطيعون رسم الخطوط العريضة للخطة التي ستحمي فيها شركتكم عملياتكم وموظفينكم الذين تتعاملون معهم ومعداتكم وبياناتكم وعلامتكم التجارية. وبذلك تضمنون الجاهزية القصوى لتأهب مؤسستكم لمواجهة المخاطر المحتملة قدر المستطاع

صندوق التحمل" يحتوي على مستويات مختلفة من" المعلومات المفيدة لمساعدة المخططين لكوارث الأعمال، تتدرج من عدم الخبرة إلى المستوى المتقدم .

وعلى سبيل المثال، تغطي النصائح العشرون هذه الخطوات الرئيسية بينما تقدم حلولاً أكثر تفصيلاً في المستويين المتوسط والمتقدم .

الشروع بالعمل

يمكن أن تكون بداية عملية وضع خطة مواجهة المخاطر مفزعة وغالباً ما تكون الشركات غير واثقة من أين تبدأ. إليكم بعض النصائح العملية لنساعدكم كيف تبدوون.

١ انشئ فريقاً لوضع الخطة الخاصة بك

لا يمكن لشخص أن يعلم كل شيء عن عملك التجاري بمفرده، لذلك من الضروري إنشاء فريق من الأفراد الأساسيين الذين سيتأكدون من معالجتك جميع النواحي الهامة في عملك. وسيضمن فريق التخطيط الخاص بك تمثيل كافة أوجه عملياتك التجارية. وسيساعد الفريق في عملية التخطيط بتزويد "الصورة كاملة" حول عملياتك كما سيقدم التفاصيل الحساسة المتعلقة بعملك التجاري والواجب أخذها بعين الاعتبار. تذكر دائماً أنه كل لحظة تمر وأبواب عملك التجاري مغلقة ستخلق فرصاً أكثر لمنافسيك حتى يتقدموا خطوة للأمام ويحصلوا على قسمة من حصتك في السوق. وسيكون قد فات الأوان حتماً عند انتظارك لما بعد وقوع الكارثة لتحديد الثغرات في قرارك.

٢ أمّن أكبر مستوى مشاركة

يجب أن تتم مشاركة معلومات الدعم التنفيذي لفريق التخطيط مع كافة أعضاء المؤسسة حتى يعلم الجميع أولوية الأمر وأنه من المسموح لخبراء الفريق التخصصين الانفراد ببعض الوقت للعمل على التخطيط بعيداً عن المهام اليومية. لا يحتاج أعضاء الفريق أن يتعدوا تماماً عن مسؤولياتهم ولكن من المهم أن يقضوا بعض الوقت بالعمل سوية لإنجاز مهمتهم. ويتوجب على الأعضاء التنفيذيين أيضاً تطوير جدول زمني منطقي لإتمام الخطة. والذي سيساعد في إبقاء عملية التخطيط في مسارها الصحيح وفي تسهيل عملية الوصول للنتائج المبتغاة (ألا وهي الخطة النهائية لمواجهة المخاطر)، وكذلك في دفع زخم العمل حين يضعف.

٣ حافظ على بساطة خطة مواجهة المخاطر الخاصة بك

يجب أن تكون المتابعة سهلة على الموظفين وكذلك يجب أن تكون الاستمرارية أو التحديث غير مكلفين. وربما يكون لدى الشركات الأكبر والأكثر تعقيداً خطأ أعقد ولكن يمكن تقليص كم المعلومات في الخطة إلى قوائم مهام من أجل متابعة ما تم فعله وما يليه من خطوات يتوجب القيام بها. تساعد قوائم المهام الموظفين على الاستجابة بشكل أفضل

أثناء وقوع الكارثة لأنها تخفف من الضغط النفسي الواقع عليهم مما يؤثر على قدرتهم على التفكير والاستجابة بشكل مناسب. ستلخص خططك طريقة حماية شركتك لعملياتك والأفراد العاملين معك ومعادتك وبياناتك وكذلك علامتك التجارية، وستضمن أقصى جاهزية لشركتك في وجه أية مخاطر محتملة

عمليات الحماية

٤ اجمع الوثائق والمعلومات البالغة الأهمية والتي تحتاجها لعملية اتخاذ القرار

وهي الوثائق الأساسية التي ستساعدك في اتخاذ القرارات، كالوثائق القانونية ووثائق التأمين وعقود الإيجار. وستختلف طريقة جمعك لهذه المستندات بحسب الطريقة التي تخزن فيها معلوماتك ولكن من الأفضل الاحتفاظ بهذه الوثائق بأكثر من شكل (نسخ الكترونية على حاسوبك المحمول أو بطاقة الذاكرة المحمولة أو نسخة ورقية أو نسخة رقمية على أي ذاكرة افتراضية يمكن الوصول إليها من خلال الحاسوب أو الهاتف الذكي). تعامل مع هذه الوثائق كمراجع يتوجب تضمينها في ملحق خططك. وسيساعدك العديد من الناس بعملية التخطيط الخاصة بك، بينما ستحتاج غيرهم لمساعدتك خلال عملية الاسترجاع

٥ حدد وضع أولويات عملياتك وإجراءاتك الحرجة

هذا سيساعدك في تحديد أولوياتك فيما يخص أقسام عملك التجاري التي يتوجب عليها استرجاعها لحاجتك الماسة لها بعد حصول انقطاع في العمل، حتى تعيد افتتاح عملك بأقل خسائر ممكنة. ولهذه اللحظة يمكنك التفكير فقط بكيفية سير العمل في ظروف اعتيادية يومية. خذ بعين الاعتبار إنجاز هذه المهام الحساسة بالترتيب، واستمر بشكل تدريجي حتى تصل لصورة كاملة عما تفعله، وكيف يعتمد جزء من عملك على إتمام المهام الأخرى أولاً، وبالنسبة لتصل إلى ترتيب لأولوياتك من العمليات والإجراءات التي يجب القيام بها بشكل يومي.

٦ حدد المخاطر الخاصة بك - الانقطاعات المحتملة لعملياتك

لكل عمل تجاري نقاط ضعف معينة. تساعدك هذه العملية في تحديد أي من المخاطر سيؤثر على عملياتك التجارية الأكثر حرجاً لتعرف أي منها يتوجب عليك

الحساسة. ويجب تحديث قوائم المتصلين بشكل دوري حال انشائها.

٩ تعيين موظفين متطوعين لتدريبهم كعناصر استجابة للطوارئ

سيشكل هؤلاء الموظفون عناصر فعالة في التعامل مع حالات الطوارئ لأن عناصر الاستجابة الأولية يمكن أن لا يكونوا متاحين مباشرة. يجب أن تكون المشاريع مكتفية ذاتياً. حدد نوع موظف برنامج الاستجابة للطوارئ لتوظيفه في شركتك. عيّن متطوعين مستعدين للمشاركة. حالما يتم تدريب الموظفين، آمن لهم المعدات الملائمة لمستواهم التدريبي. وكقيمة مضافة يمكن أن يزيد هذا النوع من البرنامج درجة الولاء عند موظفيك.

١٠ خزّن تجهيزات الطوارئ الأساسية

قم برحلة سريعة إلى متجر تجهيزات مكتبية لتخزن تجهيزات الطوارئ الأساسية والمتوفرة بأسعار معقولة. ويمكن أنضيف لقائمتك أية تجهيزات محددة لمخاطر معينة ولكن دائماً ما تكون الأساسيات واحدة: يجب أن يكون لديك تجهيزات كافية لك أنت وموظفيك لمدة ثلاثة أيام على الأقل. ويجب حث الموظفين على تحضير تجهيزاتهم الشخصية في العمل، (كالأدوية مثلاً) والتي تفهمهم لمدة ثلاثة أيام على الأقل، ودعم تجهيزات الشركة للطوارئ اعتماداً على احتياجاتهم الشخصية.

١١ احمل رسالتك إلى المنزل: طور قوة عاملة مستعدة - جاهزية العمل لا تتوقف في مكان العمل

من الضروري أن يكون كل الموظف مستعدين في المنزل وحتى في السيارة. إن لم يكن موظفوك مستعدون في منازلهم، لن يتمكنوا من العودة للعمل بسرعة، إن عادوا أساساً.

حماية المباني والمعدات والبيانات

١٢ احتفظ بنسخ احتياطية واحمي تسجيلاتك وبياناتك الضرورية

لا يمكن لعمل تجاري الانتعاش من دون بيانات. تنتهي حوالي ٩٣٪ من الأعمال التي تعاني من فقدان قدر كبير من البيانات خلال خمس سنوات (حسب وزارة العمل الأمريكية). تصل الكلفة الوسطية لتعطّل الأعمال المتوسطة

أن تستمر في العمل. وبعد أن تحدد أولويات عملياتك التجارية أثناء سيرها الطبيعي، يحين الوقت لتأخذ بعين الاعتبار كل المخاطر التي يمكن أن تؤخر أو تقطع عملياتك. ومن أكثر الكوارث التي تصيب الأعمال انقطاع الكهرباء والحرائق. وربما لا يعرقل الحريق عملياتك فحسب وإنما يجبرك على تغيير مكانك كلياً، بشكل مؤقت أو للأبد. حدد من قائمة المخاطر الخاصة بك تلك التي يمكن أن يكون لها أثراً قوياً على أجزاء من عملك أو على عملك التجاري ككل. حاول أن تمتلك بعد نظر لتأخذ بعين الاعتبار النطاق الكلي لعملك التجاري.

٧ أنشأ خطتك وجّهز حقيبة الطوارئ

بعد جمع المستندات البالغة الأهمية، وتحديد أولوياتك بالنسبة للعمليات الحرجة، عليك أن تصوغ خطة الكوارث الخاصة بك لما تؤد أن تفعله حين يحصل أي انقطاع يمكن أن يؤثر على عملياتك. يمكن أن تنشأ خطتك الخاصة أو "تستخدم مراجع مثل "دليل الأعمال المقاومة للكوارث لتساعدك على المضي في العملية (the DRBToolkit*) خطوة خطوة. جهّز بعد ذلك حقيبة الطوارئ والتي ستحتوي على نسخة ورقية لخطة الكوارث الخاصة بك وأية وثائق ذات صلة ربما تحتاجها أثناء وبعد وقوع الكارثة، كمخططات المبنى وعقود الإيجار ووثائق التأمين. وستكون تلك النسخ آخر ملاذ لك في حال فشلت كل الطرق الثانية. وكن حذراً أيضاً عند تخزين معلومات حساسة كأرقام الهواتف - فمن المهم التركيز على عامل الأمن أيضاً.

حماية الأفراد والعلاقات

٨ احتفظ بقوائم متصلين - حدد قوائم الطوارئ لموظفيك والبائعين والموردين الذين تتعامل معهم وجهات اتصالك الأساسية

يعتبر الأفراد موارد لا يمكن الاستغناء عنها، لذلك قم دائماً بإنشاء وتحديث قوائم لاستخدامها أثناء حالات الطوارئ وبعدها. تذكر دائماً أن الكارثة يمكن أن تصيب واحداً من البائعين الذين تتعامل معهم. هل لديك مورد بديل؟ يجب أن تتضمن قوائم الاتصالات الخاصة بك كافة الطرق المحتملة للوصول لشخص ما. خذ بعين الاعتبار الحصول على رقم زوج/ زوجة هؤلاء المتصلين أو شخص ذو أهمية لهم بالإضافة لمعلومات أرقامهم الشخصية وعناوين بريدكم الإلكتروني. يمكن أن تستخدم قائمة الاتصالات الخاصة بالموظفين كشجرة اتصال لمشاركة المعلومات

يدعك فاقد السيطرة على عمليات المراسلات الخاصة بك. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى آثار طويلة الأمد على سمعتك وصافي ربحك. وعلى العكس، تساعد اتصالاتك في حماية عملك من خسارة ثقة الزبائن والمستثمرين ومن الضر الذي يمكن أن يلحق بسمعتك وخسارة التفوق التنافسي ومن تناقص أسهمك في السوق ومن خرق القوانين والتشريعات. ويمكن أن تساعدك وسائل التواصل الاجتماعي وأدواته ومواقفه بمساعدتك في حالات الطوارئ كما يكون. تعود بالفوائد اليومية على عملك.

١٦ أقم شراكات

تعتبر الشراكات رصيماً بالغ الأهمية للأعمال التجارية والمجتمع الذي تشتغل فيه. وهناك عدة أشكال لهذه الشراكات وأحجام، كما تخدم العديد من الأغراض، ولكن جميعها ذات فائدة لعملك التجاري حين يتعلق الأمر بالكوارث. إليك أربعة أنواع من الشراكات للنظر فيها فيما يخص عملية التخطيط لاستمرارية عملك - شراكات الأعمال الأخرى، مع الحكومة، الشراكات غير الربحية، والشراكات المجتمعية.

وضع الخطة الخاصة بكم حيز التنفيذ

١٧ تدرب على خطتك واختبرها

تدرب على خطتك مرة كل عام على الأقل لتتأكد من أنها تلبى احتياجات عملك التجاري المتغيرة بشكل مستمر وكذلك الطبيعة المتغيرة دائماً للتهديدات ونقاط الضعف، وقم بعدها بالتعديلات حسب الحاجة. تقدم لك التدريبات الفرصة لتحديد الثغرات في خطتك وفي تدريب الموظفين على حد سواء قبل وقوع الكارثة. مما يسمح لشركتك بالقيام بالأخطاء والتعلم منها قبل الوقوع تحت ضغط الخطر الحقيقي. تذكر دائماً بأن خطتك لن تكون مكتملة أبداً. فهي مستند حي والذي يجب أن يمنحك بعض المرونة لتعمل في البيئة المختلفة التي ستخلقها الكارثة.

١٨ قم بتحديث خطتك

حدّث خطتك بشكل سنوي على الأقل، ولكن يفضل أن تحدّثها أكثر من ذلك، بينما تطرأ تغييرات هامة على عملك التجاري. حيث تتغير بعض عناصر خطتك، كقوائم المتصلين، تحديثات دورية. وأفضل حلّ هو ترسيخ هذه التحديثات في المؤسسة بحيث تنفذ بها بشكل دائم. العديد من الأعمال انتهى بالفشل نتيجة انتهاء صلاحية خططهم. ويجب

إلى ٣,٠٠٠ دولار أمريكي في اليوم وإلى ٣٠٠٠ دولار أمريكي في اليوم للأعمال التجارية الصغرى. احتفظ بنسخة احتياطية لبياناتك وحذّثها بشكل دوري وخذنها خارج موقع العمل. فهذا درس تتعلمه العديد من رجال الأعمال في وقت متأخر جداً. وسيفي بالغرض بالنسبة للمشاريع الصغيرة، وتعتبر تخزين البيانات على قرص مدمج أو قرص فيديو رقمي، بطاقة ذاكرة محمول أو خدمة تخزين على الإنترنت حل مؤقت لاستعادة عملكم بشكل ناجح. خذ بعين الاعتبار الوثائق التي يجب أن تضعها في حقيبة الطوارئ الخاصة بكم أيضاً.

١٣ تحرّك لتخفيف الآثار المحتملة على المعدات والمباني والمرافق الخاصة بك

يعتبر تخفيف الأثر هو الفعل الخاص لتخفيف تعرضك لمخاطر محددة. حالما تتعرف على المخاطر المحتملة في منطقتك، تستطيع اتخاذ الخطوات لتحمي الأملاك التي تحتاجها شركتك ليستمر العمل، واستناداً إلى المخاطر الخاصة بالمحيط بك. تعامل أولاً مع تلك المخاطر التي ستؤثر على عملياتك الحرجة أو ستسبب بأكبر خسارات لعملك التجاري. ألا تعرف من أين تبدأ؟ قم بالاجراءات المحسومة لمواجهة الأشياء السهلة وابن زخماً من تلك النقطة. ستكون بعض العناصر منخفضة الكلفة بينما ترتفع كلفة غيرها. قارن كلفة الخسائر المحتملة قبل وقوعها.

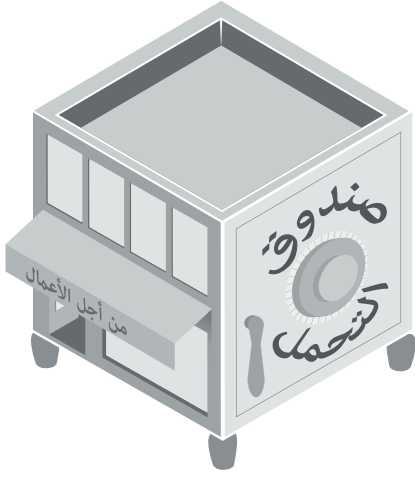
١٤ أمن حماية بضائعك والمخازن الخاصة بك قبل فقدانها أثناء الكارثة، حينها لن يتبقى لك شيء تباعه

ابدأ بتحديد أولويات ما هو مخزن لديك من بضائع أو تجهيزات في مستودعك الذي يمكن أن يُخرب أو يُدمر كلياً. وحدد استناداً على المخاطر المحتملة في منطقتك طرق تأمين أو رفع أو حماية هذه البضائع. فأحياناً تكون هذه البضائع آخر ما يتم حمايته بسبب قلة التعامل معها لتلبية الطلبات. وأخيراً، فكّر بالخطوات التي ستحتاجها لتعويض مخزونك من البضائع في حال خسارة جزء منه أو خسارته كلياً.

حماية علامتكم التجارية

انشر وحافظ على اتصالاتك في الأزمات لضمان إرسال الحقائق مباشرة عن طريقك إلى موظفيك ومورديك وزبائنك وعامة الناس.

يمكن أن يفسح ضعف التواصل المجال لنشوء الشائعات مما



صندوق التَّحْمُل
© 2017

طُورت مراجع "صندوق التَّحْمُل" هذه لتساعدكم في اتخاذ الاجراءات الضرورية لمواجهة نقاط ضعفكم بحيث تصبحون أكثر مرونة في مقاومة كوارث كانقطاعات التيار الكهربائي وغيرها. استخدم "صندوق التَّحْمُل" لتبدأ في حماية عملك التجاري منذ هذه اللحظة.

www.saglamkobi.com

صندوق التحمل مقدم بالشراكة مع:



idem

تحديث تدريبات الموظفين بشكل دوري كل عام. وتأكيد من تناسب التدريبات المقدمة للموظفين مع مستندات آخر خطة معمول بها ومع المعدات المتوفرة أيضاً (تجهيزات الإسعاف، أدوات البحث والإنقاذ الخفيفة، إلخ).

١٩ نفذ الخطة

اتبع خطتك عندما تحل الكارثة. وثق الأضرار الواقعة بالصور وتسجيلات الفيديو. اتصل مع شركة التأمين الخاصة بك. تواصل مع كل الموظفين والزبائن والبائعين والموردين الذين تتعامل معهم، ومع وسائل الإعلام إن أمكن. سجل في خدمة المساعدة في حالات الكوارث، في حال احتجت ذلك، عندما تكون مؤفدة من قبل الأمة أو الدولة أو الحكومة المحلية أو عن طريق مصادر أخرى. حدث خطتك بعد وقوع الكارثة بناء على الدروس التي تعلمتها.

٢٠ تواصل مع الاقتصاد المحلي

سيعتمد المجتمع على بضائعك ومنتجاتك وخدماتك بعد وقوع الكارثة. وستعتمد أنت وموظفيك على الواردات لدفع الرواتب. اتصل مع مكاتب التطوير الاقتصادي وغرف التجارة المحلية لتساعدك في نشر المعلومات حول توفر عملك التجاري. أوجد طرقاً خلاقة لإبراز عملك التجاري، خاصة إن كان إيجادك صعباً بسبب الخراب في المناطق المحيطة بك. كن مرناً وابحث عن مواقع مؤقتة حيث يتواجد زبائن محتملين لتذهب إليهم. اندمج مع المجتمع ومؤسسات الإنعاش لتساعد في نهضة المجتمع. ستوسع مشاركتك على احتياجات ربما يكون عملك التجاري قادراً على تلبيتها. وستساعد جهودك المجتمع على الانتعاش أيضاً.