



دليل

قدرة تحمّل

وصمود الأعمال ١٠١

تعلم كيف تحمي عملك قبل
وقوع الكارثة



idema

ملحة

يعتمد صندوق التَّحْمُل على أفضل الممارسات وهي مصممة لتثقيف المنضمين الجدد لمجال صمود الأعمال. تفتقد الأعمال الصغيرة للموارد التي تركز على إجراءات التأهب وغالباً ما تكون شديدة التعرض للمخاطر. تقدم هذه المراجع الإرشادات للأعمال الصغيرة لمواجهة المشاكل التي تتعلق بجاهزيتها في نفس الوقت الذي تبني فيها مرونتها للتعامل مع الاعتراضات المحتملة في العمل. يتألف صندوق التحمل من ثلاثة عناصر:

١. الأدوات

٢. التدريب

٣. المراجع

صممت مجموعة أدوات صندوق التحمل لتقود أي نوع من الأعمال - حتى تلك التي تفتقد لأدنى خبرة أو فهم للتعامل مع الكوارث - نحو مرونة أكبر. وطوّرت هذه الأدوات إلى ثلاثة مستويات: المستوى الأساسي والمتوسط والمتقدم. يعتمد المستوى المتوسط منها على الأدوات الأساسية لتعريف الأعمال وتمكينها لتكون جاهزة لتحديد إجراءات محددة تحسن بها مرونتها في التعامل مع كل المخاطر والانقطاعات المحتملة في العمل. ويعدّ دليل قدرة تحمل وصمود الأعمال أثناء الكوارث (الدليل 101) أداة من المستوى المتوسط، حيث يقدم إرشادات ونصائح ومراجع مفصلة أكثر حول جاهزية الأعمال لمساعدة الشركات عن طريق التعامل مع ما تمّلكه قبل وقوع الكارثة.

التوجيهات

استخدموا دليل قدرة تحمل وصمود الأعمال أثناء الكوارث (الدليل 101)، لتبدؤوا بمعالجة الضعف في المجالات الستة الحاسمة التي يمكن أن تتسبب بانقطاعات أو حتى فقدان لعملكم. سيتم توجيه عملكم من خلال إتمام قوائم التدقيق والاستمارات وأوراق العمل لتساعدكم في تحديد أولوياتكم والتقليل من هذه المخاطر. وفي النهاية سيكون عملكم جاهزاً للانتقال للمرحلة المتقدمة من **صندوق التحمل**، لتستفيدوا مما قمتم به وتشرعوا ببناء خطة استمرارية عملكم باستخدام مراجع دليل عمل **مقاومة وصمود الأعمال ضد الكوارث ومجموعة أدوات مقاومة الأعمال للكوارث لقيادة عملكم**.

ملحة عن الشراكات

إن صندوق التحمل هو شراكة تعاونية بين مؤسسة يو بي إس والممنتدى الاقتصادي العالمي (WEF)، سيناسد مؤسسة غرفة التجارة الأمريكية، ومجموعة عمل أدوات مقاومة الأعمال للكوارث. وبشرت (CENACED) كل من مؤسسة يو بي إس والممنتدى الاقتصادي العالمي العمل في تركيا استجابةً لزلزال مدينة فان والذي تسبب بفقدان 7001 من الضحايا بين المدنيين وخسارة من مليار إلى 4 مليارات ليرة تركية. ووسعت هذه المبادرة لتشمل بلدان أخرى تبحث عن تطوير مقاومتها الاقتصادية من خلال تقوية إمكانات أعمالها الصغيرة لتحمل آثار مختلف الكوارث ومساعدتها على الثبات.

لمعلومات أكثر حول مجموعة مرونة الأعمال/ تحمل الضغوط والشركاء والمراجع الرجاء زيارة الموقع الإلكتروني

www.ResilienceInABox.com

ولمعلومات حول فرص التدريب في المكسيك، تواصلوا من فضلكم مع إيمان غونزاليز من سيناسد على رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني 5250-8066 (+55) info@saglamkobi.com وتفضلوا أيضاً بزيارة الموقع الإلكتروني على الرابط www.saglamkobi.com

متطلبات قانونية/ إضافية

لدى بعض البلدان متطلبات قانونية أو تنظيمية تقود جاهزية الأعمال ونشاطات التكيف أو الاستجابة أو الانتعاش أو المرونة. قوموا بمراجعة هذه المتطلبات في كل البلدان التي تعملون بها للحصول على المتطلبات الضرورية. وربما يتجاوز أو لا يتجاوز هذا الدليل المتطلبات المفروضة في بلد ما ولكنه لا يستبدلها بغيرها. يعتمد دليل (101) على الفطرة العامة والممارسات الفضلى المتعلقة بتقليل الآثار السلبية أو الخسائر وكل ما تحتاجه الأعمال بعد وقوع كارثة ما.

الوقت اللازم

يختلف الوقت اللازم لإتمام كل جدول أو قائمة تدقيق في كامل الدليل 101 حسب حجم وتعقيد عملك والبيانات المتعلقة به. ولكن سيتطلب منك إتمام كل جدول من 5 إلى 15 دقيقة في حال كانت المعلومات جاهزة لديك.

وسيختلف ما تحتاج إتمامه في الدليل 101 حسب عملك وأولوياتك. ربما تختار بعض الأعمال، التركيز على حماية مخازنها أولاً وربما يركز بعضها الآخر على حماية موظفيها. فهذا يعتمد على أولوية المؤسسة وتحديد نقاط الضعف الكبرى. لذلك ربما تختار هذه الأعمال أن تكرر وقتاً إضافياً لبعض الجداول عن دونها.

شكر وتقدير

تم إصدار دليل قدرة تحمل وصمود الأعمال 101 بفضل تكرم ورؤية مؤسسة يو بي إس وبرنامج مجموعة قدرة تحمل وصمود الأعمال الخاص بها الذي وقّر مراجعته للأعمال حول العالم.

تم إنجاز هذا الكتاب من قبل: شركة بيرس شركاء العالمية Pearce Global Partners Inc.

فريق التصميم:

كاين واندرلين

سابرينا غاساواي



المحتويات

4	قدرة تحمل وصمود الأعمال ١٠١ لمحة عن دليل
12	حماية الانسان (العلاقات، العلامة التجارية والاتصالات)
32	حماية البيانات
38	حماية العمليات
44	حماية المخازن
48	حماية المعدات
56	حماية المباني
60	الاستجابة للكوارث والدروس المستفاد منها
61	تطوير خطة استمرار عملك (BCP)
62	الخطة السنوية
64	الخطوات اللاحقة

لمحة عن دليل قدرة تَحْمُل وصمود الأعمال ١٠١

الهدف

تشكل الأعمال الصغيرة حوالي 99% من الأعمال في مجتمعات الولايات المتحدة الأمريكية وتوظف أكثر من 50% من القوة العاملة في القطاع الخاص. كما تشكل الأعمال الصغيرة عنصراً أساسياً لكل المجتمعات التي تنشط بها حول العالم بما أن موظفيها يعيشون في هذه المجتمعات حيث يخدمون زبائنهم. ولسوء الحظ، يمكن أن يكون أي مجتمع عرضة للكوارث الطبيعية، كما تتعرض الأعمال ذاتها لانقطاعات يسببها الإنسان. ولكن تكون غالبية الأعمال الصغيرة والمتوسطة غير جاهزة لواحدة من حالات الطوارئ هذه. وتصبح المجتمعات أكثر هشاشة حين تضرب كارثة ما قاعدتها الاقتصادية. وحين تتأذى الأعمال يعود ذلك على المجتمع ككل، مما يطيل فترة تعافي هذه المجتمعات.

بعد الكارثة، لن تفتح حوالي 40% من الأعمال. بالإضافة لذلك، تغلق حوالي 25% من الأعمال أبوابها خلال السنتين التاليتين. وصممت مجموعة مرونة الأعمال/ تحمل الضغوط لتعطي الأعمال المعلومات الضرورية حول التجهز لأي حدث يمكن أن يحصل، لتبقى وتزدهر حتى تستمر مجتمعاتها وتزدهر.

ويقدم دليل قدرة تحمل وصمود الأعمال (الدليل 101) المرحلة المتوسطة من مجموعة مرونة الأعمال/ تحمل الضغوط، بناء على مواد المستوى الأول الأساسي. ويعطي الدليل 101 نصائح جاهزة

مفصلة وأدوات يمكن أن تستخدمها الأعمال لتحديد نقاط هشاشتها حتى تتخذ الاجراءات المناسبة للتعامل مع احتياجاتها المحددة المتعلقة بمقاومة الكوارث. ويضع هذا الدليل الأساس لتطوير خطة استمرارية الأعمال (في المرحلة المتقدمة) بالتركيز على ستة مجالات بالغة الأهمية وعلى نقاط الضعف الموجودة في كل عمل تجاري.

ويقود الدليل 101 الشركات للتركيز على أولوياتها المستندة إلى ما هو مهم لأعمالها (حماية المخازن على سبيل المثال) بحيث تستطيع تطوير مرونتها لتحمل أي مخاطر محتملة أو انقطاعات في العمل.

الشروع بالعمل

هناك قصص لا تعد ولا تحصى يمكن سردها عن الأعمال الصغيرة للمتوسطة بعد وقوع الكوارث، والتي تروي قصصها بتكرار جملة ندم واحدة مشتركة، "أتمنى لو قمت بذلك أو ذاك مسبقاً". فأت الأوان بالنسبة لتلك الأعمال. ولكن الوقت ما يزال مناسباً بالنسبة لك ولعملك لتتخذ الإجراءات اللازمة. اقرأ الدليل 101 لتختار خطوة واحدة وتقوم بها! وسيكون عملك في جاهزية أفضل بعدها. ابدأ الآن!

انشاء الفريق الخاص بك

من أجل تطوير مرونة عملك، يجب أن تبدأ بإنشاء فريقك الخاص لا يمكن لشخص أن يعلم كل شيء عن عملك التجاري بمفرده، ولكن يمكن لفريق مكون من الموظفين الأساسيين أن يقدم وجهات نظرهم لضمان بذل جهودك في التخطيط لمعالجة جميع العناصر البالغة الأهمية في عملك.

ويعمل فريق تخطيط المرونة/ تحمل الضغوط الخاص بك من أجل إطالة عمر كامل شركتك لتستمر وتزدهر مهما كانت العقبات التي ستواجهها، وبغض النظر عن حجم الكارثة المحتملة. ولا يمكن لفريق التخطيط هذا تجنب عملك من المرور بأية كارثة، ولكن بإمكانه التقليل من الآثار السلبية بحيث تتعافى شركتك بشكل أسرع وبخسائر أقل، وكل ذلك بفضل التخطيط المسبق. يركز دليل قدرة تحمل وصمود الأعمال هذا على طريقة التخفيض أو التقليل من الآثار السلبية التي يمكن أن تتسبب بضرر حقيقي وانقطاع سببه العديد من الأحداث الغير المخطط لها.

الدعم التنفيذي

يجب أن يحظى فريق التخطيط بالموافقة والدعم من القسم التنفيذي في الشركة منذ بداية عمله. وبذلك يعرف الجميع أنه مخوّل لتكريس الوقت على جهود التخطيط بعيداً عن عملهم التقليدي. ولكن ذلك على كل حال استثمار في استمرارية الشركة من أجل تحمل وقوع أي كارثة والذي يتطلب بطبيعة الحال، انخراط مجموعة من الخبراء المختصين ليضعوا معرفتهم في عملية التخطيط ويضمنوا تغطية كل الأساسيات.

ويجب أن يكون لدى التنفيذيين توقعات واضحة عن طول مدة التخطيط. وتعتبر عملية التخطيط ذات قيمة عالية كونها تحدد نقاط الضعف وتعزز نقاط القوة. ولتعزيز ذلك، يجب أن يتواجد تواصل قوي بين فريق التخطيط والتنفيذيين لإعلامهم بالتقدم المحرز ولمشاركة الدعم مع باقي أفراد الشركة.

الأضرار المترتبة على الأعمال

يمكن أن تعاني الأعمال الصغيرة من خسارات بمعدل 3.000\$ في كل يوم تغلق أبوابها فيه. ويمكن أن تصل خسارات الأعمال المتوسطة الحجم إلى معدل 23.000\$ في اليوم. أما الشركات الكبيرة فيمكن أن تخسر بمعدل 93.000\$ 700.000\$ إلى في الساعة. والشئ الذي نعرفه حقاً هو أن تكاليف إغلاق عملك تتراكم بشكل سريع وتسهّل الأمور على منافسيك ليتناولوا على حصتك في السوق.

ولا تكمن المشكلة فقط في إغلاق العمل فحسب. فمعظم الأعمال الصغيرة لا تمتلك احتياطات نقدية متوفرة لتغطية تكاليف إصلاح الأضرار أو التنظيف أو استبدال الأشياء المكسورة. وفي الحقيقة تحصل الأضرار بشكلين: مباشر وغير مباشر. الأضرار المباشرة هي الخراب المادي الواضح الذي تستطيع مشاهدته في الصور. أما الأضرار الغيرالمباشرة فتؤثر على البنى التحتية الهامة كالماء والكهرباء والتي يعتمد عليها أي عمل ليستمر. وتعتبر انقطاعات المواصلات والطرق في المنطقة مثلاً آخر حيث لا يستطيع الزبائن الوصول لمكان عملك. ويمكن أن يتسبب نوعي الأضرار هذين بخسارات خطيرة لعمل ما، بالرغم من أن الضرر المباشر هو الذي يلفت معظم الانتباه.

لماذا تفشل الأعمال؟

بحثت دراسة طويلة الأمد (أليتش وهولي) الأعمال الصغيرة التي فشلت بعد وقوع كوارث - بعض منها خلال عقد من الزمن - ووجدت قواسم مشتركة. وتعلمنا منهم دروساً بحيث لا تلقى أعمالكم المصير ذاته .

- نتائج سلبية على الزبائن: لن يطلبوا بضائع وخدمات الشركة بعد الآن

- خسائر في الملكية، العمليات والمخازن وعدم القدرة على تلبية احتياجات الزبائن

- لا تكون في حال مادي جيد قبل وقوع الحادثة

- فشل في فهم البيئة المحيطة بعد الحادثة

- انعدام الإرادة أو المقدرة على التصرف استجابة للظروف الجديدة

المخاطر التي يمكن أن يتعرض إليها عملي

ربما تسبب بعض هذه المخاطر بسلسلة من المشاكل، فيمكن أن تتسبب العاصفة أو الزلزال انقطاعات طويلة في التيار الكهربائي مثلاً. أدرج فيما يلي كل المخاطر المتعلقة بأعمالك، بغض النظر عن كونها مسبباً أو نتيجة لغيرها من الأخطار. واملأ الفراغات بأية مخاطر إضافية .

طبيعية

الحريق

الزلازل

الزوبعة

السييل

العاصفة

انهيار أرضي

الإعصار

من صنع الإنسان

وباء

حادث

اضطراب مدني

مواد خطرة

عنف في مكان العمل

خطأ في إدخال البيانات

هجوم افتراضي

إرهاب

أعمال تخريبية

جريمة

خرق أمني

انقطاع في التيار الكهربائي

نستطيع أن نتعلم أهمية المرونة من وجهات النظر هذه ونرى كيف تمكنا من الاستمرارية والبقاء في البيئة الجديدة بعد وقوع الكارثة. وبناء على النتائج السابقة، سيعطيكم الدليل 101 الأدوات والنصائح اللازمة لتقوية عملكم .

أنواع الكوارث

يمكن لأي عمل أن يكون عرضة للمخاطر والكوارث المحتملة بغض النظر عن موقعه الجغرافي. وتقسم هذه الكوارث إلى نوعين: طبيعية ومن صنع الإنسان. وحين يكون العمل غير جاهز، يمكن لهذه الأحداث المتوقعة في أي وقت أن تسبب انقطاعاً في العمليات وبالتالي خسائر مأساوية واحتمال إغلاق أبواب العمل بشكل نهائي .

تعتبر الحرائق من الكوارث الطبيعية الأكثر شيوعاً بين الأعمال. بينما يعد فقدان البيانات واحداً من الأخطار البشرية الشائعة، على سبيل المثال، عدم الاحتفاظ بنسخة من البيانات البالغة الأهمية أو الفشل في تخزينها في المنشأة الخاصة بالعمل أو خارجها. ويجب أن تبدأ الأعمال خطواتها الأولى نحو المرونة بتحديد مخاطر الكوارث العامة التي يمكن أن تتعرض لها سواء كانت طبيعية أم من صنع الإنسان .

املأ الفراغات بأي كوارث إضافية في الصفحة التالية .

تقسّم الكوارث إلى نوعين:
طبيعية ومن صنع الإنسان

المخاطر الداخلية والخارجية

بناءً على المخاطر التي أدرجتها، انتقل إلى المستوى التالي لتبحث عن الآثار المحتملة والتي تشكل مخاطر يمكن أن تقطع جزءاً من عملياتك أو توقفها بشكل كلي. ابدأ بالتجول في مكان عملك. وابحث عن المخاطر داخل مؤسستك وخارجها. وفكر بهذه الأسئلة: ما الذي حولي؟ ما الأشياء التي يجب أن تقلقني وقد تسبب توقفاً لعملياتي، أو خسائر أو تؤذي أحدهم؟ وإليكم بعض الأمثلة:

المخاطر الداخلية المحتملة

المرافق المتواجدة في القبو أو الطابق الأول

عدم الاحتفاظ بنسخة احتياطية من بيانات حاسوبي

وجود الأشياء الثقيلة أو القابلة للكسر على رفوف أو خزانات مرتفعة

الخزائن غير المثبتة بالأرض أو ببعضها أو على الحائط

الرفوف غير المثبتة جيداً عند مخارج النجاة

المخاطر الداخلية المحتملة

الأعمال الأخرى في منطقتك التي من الممكن أن تتعرض لكارثة تؤثر على عملك

وقوع عملك قرب مورد مياه كنهر أو مواسير مياه، إلخ

الأجزاء المكونة من الحجر في هيكل بنائك

قرب مكان عملك من السكك الحديدية أو الطرق السريعة

ملاحظة: نهج المخاطر كافة

حتى وإن نظرنا إلى مخاطر بعينها لنجعلك تبدأ، تذكر بأن هذه مجرد أداة للتخطيط تستخدم لاستنباط الأفكار حول الآثار المحتملة على عملك. ويعمل باقي الدليل وفق نهج "كل المخاطر" للتخطيط، والذي يبسط خطة الكوارث النهائية الخاصة بك كتجهيز لنوع واحد من المخاطر بحيث يساعدك في التعامل مع كثير غيرها. وتعتبر طريقة التخطيط لكل المخاطر هذه فعالة أكثر في التجهيز لمقاومة أكبر بينما تبني مرونة عملك ليصبح قادراً على البقاء وتحمل مخاطر متعددة.

موارد عملك الستة الحيوية

يتألف كل عمل مهما كان نوعه ومهما كان كبيراً من موارد حيوية تكون حجر الأساس لكل عمل، و يمكن أن يتسبب فقدانها انقطاعاً في العمل وخسارات كارثية محتملة. ولتبسيط عملية تحديد الموارد الأكثر أهمية، قمنا بتجميعها كلها تحت ست فئات: الأفراد، البيانات، العمليات، المخازن، المعدات، المباني.

وستختلف العناصر المتعددة ضمن هذه الموارد من عمل لآخر، ولكن تتواجد هذه الفئات الهامة الست بصيغة أو بأخرى في كل الشركات، حتى وإن تشاركت الصناعات المتشابهة بعدد أكبر من القواسم المشتركة.

ويساعدك فهم مواردك البالغة الأهمية في تحديد نقاط هشاشة عملك التي يمكن أن تسبب انقطاعات. فحين تأتي معظم إيرادات العمل بشكل أساسي من المخازن، فيجب على صاحب العمل أن يضع نصب عينيه أولية حماية وتعزيز هذه الموارد من التخريب أو فقدان بسبب كوارث كالفيضانات أو الزلازل أو الحرائق.



جدول التعليمات

سيساعدك الجدول في الصفحة التالية على معرفة مخاطر عملك وتحديد أولياتها.

١. اقرأ الأنواع العامة للأحداث الخطيرة المدرجة إلى اليمين وأضف الإجابات الخاصة بك في الفراغات .
٢. ابدأ من أول نوع من المخاطر المذكورة، الحوادث .
٣. ضع دائرة حول الرقم الصحيح في كل من مجالات الموارد لتحصي كيف يؤثر هذا النوع من المخاطر على عملك .
٤. أكمل الصفوف الأخرى ومن ثم أحصي أرقامك الكلية لكل من الأعمدة والصفوف .
٥. وكخطوة أخيرة حدد المجالات الأولوية التي يجب معالجتها في البداية، بناء على الأكثر ضعفاً، ثم حدد رقماً لكل عمود حسب أولوياتك من ١ إلى .

تكوّن الموارد الحيوية
حجر الأساس لكل عمل
حيث أن فقدانها يمكن
أن يسبب انقطاعاً في
العمل وخسائر كارثية
محتملة

تذكر دائماً أن مواردك من الأفراد يمكن أن تدخل ضمن العديد من فئات الموارد الأخرى. ولكن يجب عليك المحافظة على علاقات التعامل مع الأفراد وعلاقات عملك واتصالاتك وعلامتك التجارية بشكل مباشر كموارد بالغة الأهمية لعملك ككل. وسيكون عملك بدونها عرضة لانخفاض ثقة الزبون والانقطاعات والفشل .

حدد مستوى تعرض عملك لمخاطر مختلفة

بعد تحديدك للمخاطر المحتملة وموارد عملك يأتي الوقت لتقييم النواحي الأكثر عرضة للانقطاع في عملك. حدد في الجدول مستوى تأثير كل واحدة من المخاطر على كل من مواردك البالغة الأهمية واحسب النتيجة الكلية. وحدد بعد ذلك بناء على نتائج أولويات مواردك من الأدنى إلى الأعلى، لتعلم أي المجالات التي يجب التعامل معها أولاً، فثانياً، فثالثاً، إلخ. من أجل تخفيض الآثار والانقطاعات المحتملة .

قبل أن تبدأ في إتمام جدول تقييم المخاطر، تحتاج أن تعرف الفرق بين مستويات الأضرار المختلفة والمدرجة هنا حسب ترتيب تصاعد الخطر:

1 **قليلة الأهمية** محدودة ولا تتضمن انقطاعات بالعمل أو تخريب في الملكية .

2 **ثانوية** عرقلة يمكن أن تؤثر على عملياتك من دون أن تغلق أبواب عملك، أو أن تؤدي إلى ضرر ثانوي إن حصل. ويمكن أن تكون عبارة عن حوادث في الجوار .

3 **حرجة** انقطاعات مؤقتة في العمليات أو ضرر كبير لمنشأتك، وتعود الآثار على المجتمع .

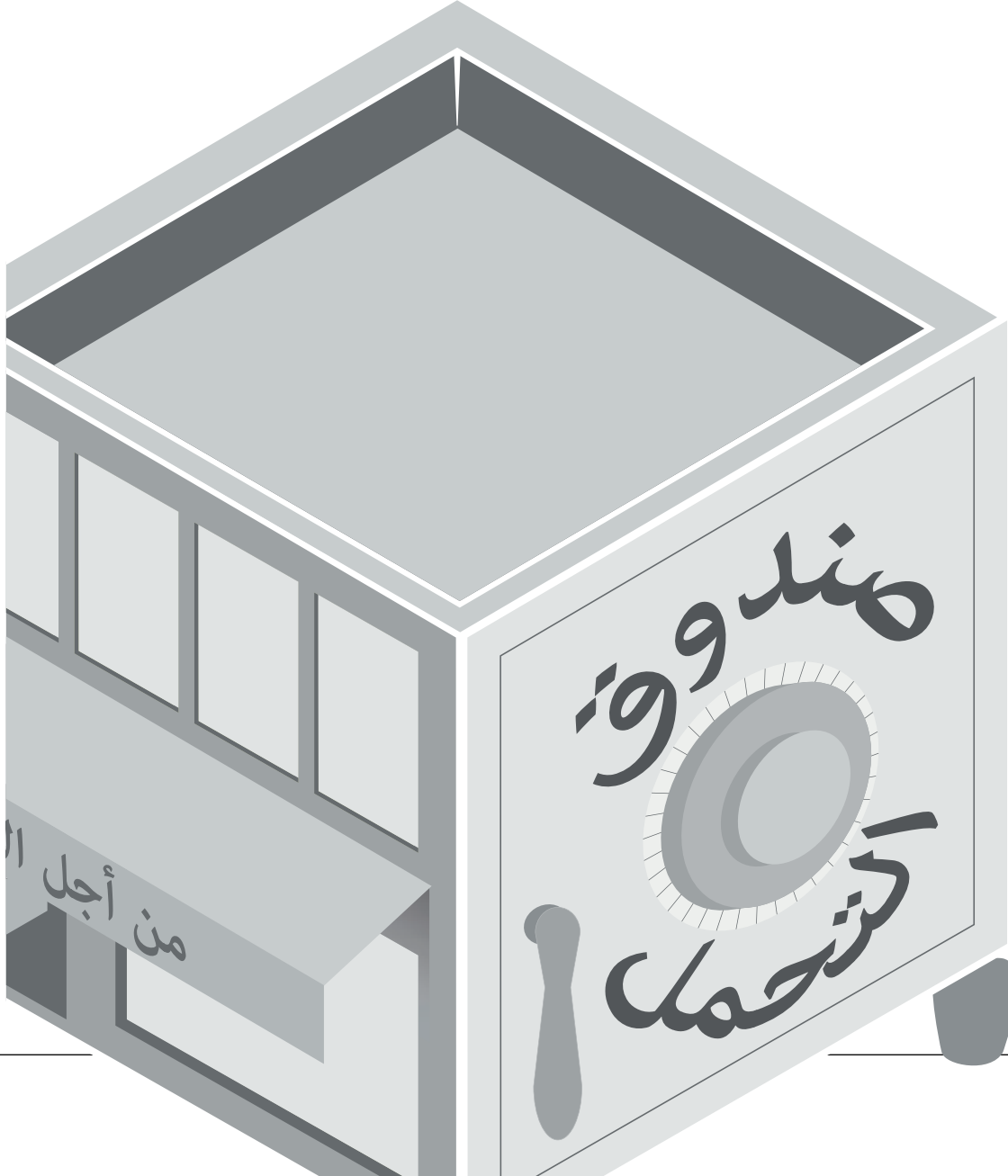
4 **كارثية** كارثة يمكن أن تؤثر على كل المجتمع في المنطقة مسببة اضطرابات في مكان عملك وتجربك على إغلاق المباني. ويكون الحادث كبيراً، فيمكن أن يتضمن دمار كامل وإصابات متعددة أو حوادث وفاة وحادثاً على مستوى المنطقة يتسبب في الحد أو انقطاع في الموارد الخارجية التي ستكون متوفرة لبعض الوقت. وفي مثل هذه الحوادث تتوقف الموارد الخارجية لأيام على الأقل، وغالباً ما تطول المدة .

الأثر على موارد العمل الحيوية

أحسنّت!

لقد أتممت عملية تقييم المخاطر! إن لم تشارك الآخرين في هذه العملية بعد، تشاور حول النتائج مع قسم الموارد البشرية أو غيره في شركتك لضمان أخذ كامل الصورة التنظيمية لمؤسستك بعين الاعتبار. لا يمكن لفرد أن يعرف لوحده كل وجه من أوجه مؤسستك، لذلك عليك أن تطلب التقييم ومراجعة أولوياتك وفقاً له .

بالنسبة للخطوات التالية، اختر موردك الأكثر حيوية والضروري لعملك واتخذ مباشرة الخطوات اللازمة لحمايته. وهذه هي نقطة البداية. وإن كان لديك بضع المجالات الحساسة على حد سواء - اختر واحدة منها، الأكثر تأثيراً، حتى تقوم بإنجاز شيء ما مباشرة. وبذلك تستطيع أن تبني زخماً من العمل لاتخاذ خطوات جديدة تزيد فيها من مرونة عملك وتقوم بتغيير حقيقي فيه. ابدأ الآن!



حماية الأفراد (العلاقات، العلامة التجارية، والاتصالات)

ككل. فلا تستطيع أن تدير عملك من دون موظفين وزبائن وباعة وموردين وغيرهم من الأفراد الأساسيين. وفي الحقيقة، يمكن أن يكون لخسارة مجموعة واحدة من هذه المجموعات أثراً مدمراً على فرصة عملك في البقاء أثناء الانقطاع المفاجئ، ويمكن أن يسبب غيابهم خسارات كبيرة.

الموظفون هم الطاقم الذين تدفع لهم ليعملوا ويديروا جوانب من عملك. يمكن أن يتفرغ الموظفون للعمل بدوام كامل أو نصف دوام أو دوام جزئي، ويمكن أن يكونوا موظفين دائمين أو مؤقتين أو متعاقدين. وهم يشكلون المجموعة الأساسية وتستطيع الاعتماد عليهم في أدائهم لأدوارهم وخدمة زبائنك.

قوائم الاتصالات في حالات الطوارئ

سيكون لديك بشكل يومي في شركتك أفراد بحوزتهم قوائم متصلين لأغراض العمل، ولكن أثناء الكوارث ربما تتفاجئ بعض الأمور وتمنع هذا الفرد أو ذاك من التواجد - فأين تكون معلومات الاتصال تلك؟ ستجد في الأسفل ورقة متصلين لبعض من هؤلاء الأفراد. حافظ على قوائم المتصلين هذه في مكان مركزي مع باقي الوثائق الخاصة بخطة الطوارئ الخاصة بك بحيث تستطيع القيام بنسخة احتياطية لهذه الملفات وتسمح لأفراد/ موظفين بديلين بالوصول إليهم عند الحاجة. ولا تنسى أيضاً أن على خبراء العمل اليومي في شركتك أن يحتفظوا بالمعلومات ويقوموا بتحديثها والاحتفاظ بنسخة احتياطية مركزية منها.

يشكل الأفراد في مؤسستك واحداً من مواردك الأكثر قيمة. فمن دونهم لن يكون بإمكانك الاستجابة لطلبات زبائنك أو أن تقدم الوجبات في مطعمك. ولكن عنصر الأفراد لا يقتصر على موظفيك فحسب. فمن دون زبائنك وباعتك ومورديك ستستمر معاناتك مع عملك. ورغم ذلك، فإن الأفراد هم المورد الأكثر تجاهلاً عند الاستعداد للكوارث، لأن الأعمال غالباً ما تميل للتفكير في الحيز المادي أو العمليات من دون الاعتراف بالحاجة للأفراد الذين يديرونهم.

لقد قسمنا مورد الأفراد في دليلنا هذا حسب أدوارهم المختلفة في العمل والعلاقات اللازمة لدعم أي عمل، من الداخل أو الخارج. ويدخل في ذلك الاتصالات والثقة العامة في علامة الشركة التجارية الذي أوجدتموه، بحيث تتداخل كل هذه العناصر مع بعضها البعض. وسوف نتوسع في شرح هذا المفهوم أدناه. وسنقدم وصفاً لكل فرد بشكل مستقل.

الأفراد والعلاقات

ولأغراض هذا الكتاب، دعونا نقسم الأفراد إلى نوعين: داخليين وخارجيين.

الأفراد الداخليين

تعني كلمة داخليين في الغالب موظفي المؤسسة ولكن ربما تكون أوسع لتتضمن غيرهم من الأفراد. ويجب أن يشير مصطلح داخلي لكل الأفراد الأساسيين الذين يشكلون جزءاً من عملياتك ومهامك

[illegible]

قائمة الاتصالات في الحالات الطارئة

الاسم	الكنية	هاتف العمل	الهاتف الجوال	هاتف المنزل	بريد العمل الإلكتروني	البريد الإلكتروني الشخصي	اسم الاتصال في الحالة الطارئة	رقم جوال الاتصال في الحالة الطارئة	بريد الإلكتروني للاتصال في الحالة الطارئة

للحصول على المزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقعنا الإلكتروني

www.saglamkobi.com



القائمة الرئيسية: ربما تحتوي هذه القائمة على خليط من الأفراد الداخليين والخارجيين والذين يجب أن تحافظ على اتصالك معهم، من المحتمل بشكل يومي أو أسبوعي أو بالتأكيد بعد وقوع حالة طوارئ. وربما يكون هؤلاء المتصلون جزءاً من قوائم المتصلين الأخرى لديك. وتتكون مجموعة المتصلين هذه من الباعة والموردين الرئيسيين والزبائن الأكثر أهمية. وبدون هؤلاء سيتعرض عملك للمعاناة، فمثلاً يكون في بعض الأحيان للشركة زبون واحد يولد قدراً كبيراً من الموارد مقارنة بغيره من الزبائن. إنهم الأفراد الذين يجب أن يبقوا راضين لأن احتمالية فقدانهم لوحدها يمكن أن تؤدي إلى كارثة لشركتك. ربما يشير مصطلح المتصلين الأساسيين إن جهات حكومية محلية معينة يمكن أن تحتاجها للتواصل مع إدارة تنظيمية ما، قسم إنفاذ القوانين أو التطوير الاقتصادي على سبيل المثال.

قائمة جهات الاتصال الرئيسية

اسم الاتصال الأساسي	هاتف العمل	الهاتف الجوال	هاتف المنزل	البريد الإلكتروني	صفحة التواصل الاجتماعي (تويتر أو فيسبوك مثلاً)	اسم اتصال بديل	رقم اتصال بديل	بريد الاتصال الإلكتروني البديل

الزبائن الحاليون: هم أولئك الذين تربطك بهم علاقة ويشكلون جزءاً هاماً جداً من عملياتك المستمرة. وفي الواقع، يكلف جلب زبون جديد خمس أضعاف الاحتفاظ بأحد زبائنك الحاليين. وحالما تفقد أحد زبائنك، يصبح من الصعب جداً استعادته، ولن يعود أربعة من أصل خمسة زبائن. لذلك يجب أن نعطي كل تركيزنا للزبائن الحاليين لأنه عند إرضائهم بخدماتنا، سيثق نصفهم بعلامتك التجارية فضلاً عن غيرها من العلامات التجارية المنافسة، وسيصح 73% منهم الآخرين بها. فيعتبر الاهتمام بزبائنك بشكل يومي عملاً حساساً وهاماً. ولذلك يجب أن يكونوا ضمن حلقة الاستجابة الفورية الخاصة بك أثناء الكارثة من أجل أن تقوم بتلبية احتياجاتهم، أو على الأقل أن تبقى على تواصل مستمر معهم قدر الإمكان.

قائمة الزبائن الحاليين

اسم الزبون	هاتف العمل	الهاتف الجوال	هاتف المنزل	البريد الإلكتروني	الاجتماعي (تويتر أو فيسبوك مثلاً)	اسم اتصال بديل	رقم اتصال بديل	بريد الاتصال الإلكتروني البديل

الموردون: هم مجموعة واضحة يجب الحفاظ على قائمة بمتصلها من أجل العمليات اليومية، وأنت غالباً ما تملك هذه المعلومات أصلاً. ولكن هل تحتفظ بها مركزياً؟ وهل قمت بنسخها؟ وربما لا يكون لديك معلومات الاتصال اللازمة للوصول إليهم بعد ساعات أو لا تعرف بمن تتصل عندما لا يتوفر متصلك الأساسي. احصل على كل المعلومات التي تحتاجها للوصول إليهم وتأكد من إعطائهم معلوماتك. وكما هو الحال مع زبائنك، تكون العلاقات هامة ويجب أن تحافظ على اتصالك معهم، وحتماً ستحتاج إبلاغهم في حالات الطوارئ حيث سيحتاجونك تماماً كما ستكون بحاجةهم. ملاحظة واحدة: يكون لدى العديد من أصحاب الأعمال مورد وحيد لمنتج أو خدمة معينة. وهذا ما يسمى بـ "نقطة العطل المفردة"، حيث تعتمد على شيء يورده مزود واحد فقط. فدعونا نقول إن حريقاً جرى في معملهم - من أين ستشحن بضائعك، إن توفرت أساساً؟ إن لم يكن لديك شركة احتياطية لتزويدك بهذا المنتج وكان لديك زبائن يتوجب عليك تزويدهم بنفس المنتج، سيتحول الانقطاع عن تزويدهم في المنتج إلى انقطاع في عملك. اعتمد على جميع الزيادات لتضمن وجود خيارات لديك لتلبية طلبات الزبائن بامتلاكك معلومات التواصل لشركة أو شركتين أخريين يمكنهما مساعدتك. ويمكن أن يساعدك ذلك في الوصول إلى سع منافس عندما تلجأ لعدة موردين للحصول على منتجاتك.

قائمة الموردين

المورد	اسم المتصل	هاتف العمل	الهاتف الجوال	هاتف المنزل	البريد الإلكتروني	صفحة التواصل الاجتماعي (تويتر أو فيسبوك مثلاً)	اسم المتصل البديل	رقم المتصل البديل	بريد المتصل الإلكتروني البديل

الزوار: وهي مجموعة أصغر يجب مراعاتها لأنه من الممكن أن يكون لديك أفراد أكثر يتواجدون في مكان عملك في أي وقت. ربما يكون هؤلاء من أفراد عائلة أحد الموظفين أو زبائن حاليين أو محتملين أو موظفي الصيانة أو المنظمين أو ناس عاديين. وحسب نوع عملك، يمكن أن يكون عددهم قليلاً في يوم ما بما أن معظم هؤلاء الأفراد غير مخطط لوجودهم، ولكن ربما يكون لبعضهم دور متعلق بعملك ولا تحتاج لأن تضيفهم لقائمة المتصلين، ولكنك حتماً تحتاج متى يتواجدون في مكان عملك. ومن أسهل الطرق للحصول على هذه البيانات هي استخدام سياسة تسجيل دخول الزوار كافة. والهدف من ذلك معرفة مكان كل شخص لديك لتستطيع مساعدتهم عند الحاجة. عند وقوع حريق أو زوبعة أو زلزال أو حتى سرقة لتحديد أين كانت نقطة ضعفك الأمنية. فأنت مسؤول عن الأفراد عندما يزورون عملك، وعليك أن تكون باليقظة اللازمة لتعرف من وأين هم.

قائمة الزوار

الاسم	المنظمة	سبب الزيارة	لمن الزيارة	في أي قسم؟	وقت الدخول	وقت المغادرة	رقم شارة الاسم	مكلف من قبل...

الشركاء أو الشراكات هم مجموعة مميزة لأنها لا تشير لأي إجراء قانوني مثل ذلك المتعلق بمكاتب المحاماة. ربما تتضمن هذه المجموعة؛ بعض المجموعات التجارية والأعمال المتقاربة (أو حتى المنافسة) والمؤسسات غير الربحية والمنظمات الأهلية والمؤسسات الحكومية وغيرها من المؤسسات المحتملة في منطقتك والتي تمتلك نفس الاهتمام في خدمة المجتمع. وربما يكون هذا جزءاً مما تقوم به ضمن عملك اليومي أو جهداً صغيراً إضافياً تقوم به لمجتمعك من أجل المواطنة الصالحة للشركات. وفي بعض الأحيان يكون لدى بعض من موظفيك أو التنفيذيين لديك اهتمام معين ويجلبون لك شركة لطاولة الشراكات لمساعدتك في تقديم الخدمات للفئات المحرومة من السكان (مثل حملة يونايتد واي)، أو فعالية مجتمعية (كمسير لشركات الرياضات المحلية) أو من أجل التحضير لكارثة ما. وعادة ما تتطور الشراكات مع الوقت لأهداف معينة وبعضها يكون قصير الأمد.

ولكن هناك فرصة جيدة على كل حال لإيجاد مورد إضافي مع الوقت والذي يمكن أن يساعدك ويساعد مجتمعك أثناء الكوارث. فربما يكون لديك مصرف أهلي صغير وتعتقد "اتفاقية تبادل" مع مصرف أو عمل آخر يمكن أن تصيبه كارثة وهكذا يقدم الطرف الآخر المساحة أو الموارد اللازمة أثناء فترة الانتعاش. فقد وجد كثيرون أن المجتمع الذي تنشأ فيه شراكات يتعافى بشكل أسرع حيث تعم الفائدة على الجميع. وتركز هذه الشراكات على الاستعداد للكوارث بالعمل مع أعمال أخرى مهمة في التخطيط لاستعداداتها ومشاركة الأفكار والتجارب والعمل بشكل متكرر مع مؤسسات الحكومة لإدارة الطوارئ والتي تمتلك العديد من الموارد والبرامج لدعم مثل هذه الجهود. وربما يود هؤلاء الشركاء أنفسهم اتخاذ الخطوات للقيام بمبادرات مشتركة لجعل المجتمع أكثر أماناً كتقوية المدارس تجاه أي خطر محتمل. تساعد هذه الشراكات في تعزيز مقدرتك على البقاء وتخفيف الضرر عن المجتمع الذي تقدم فيه خدماتك وحيث يعيش موظفيك. ما عليك فعله الآن هو الاحتفاظ بمعلومات اتصالاتهم على حدة، ولكن ربما ينتقل بعض من هؤلاء الشركاء إلى قائمة متصليكم الأساسية إن لم يكونوا هناك أساساً.

قائمة الشراكات

المنظمة الشريكة	اسم الاتصال	البريد الإلكتروني	هاتف العمل	الهاتف الجوال	رقم هاتف أو بريد إلكتروني بديل	صفحة التواصل الاجتماعي (تويتر أو فيسبوك مثلاً)

الأفراد الخارجيون :

إن مجموعة الأفراد خارج عملك واضحة بشكل جيد، ولكن هذه الفئة هامة أيضاً. سيدعم هؤلاء الناس عمليات عملك الحالي ويتأثرون بسمعتك أو علامتك التجارية وربما يصبحون جزءاً من عملياتك الداخلية كزبائن جدد.

الزبائن المحتملون: هم مجموعة مستهدفة في كل عمل بشكل ما. وتُصرف مبالغ كبيرة للحصول على زبائن جدد وعملية جذبهم صعبة. تتركس 44% من الشركات تركيزاً أكبر على جلب زبائن جدد من التركيز على الاحتفاظ بزبائنهم الحاليين وهذا يعني أن هناك تركيز مستمر على هذه الفئة الخارجية من الأفراد. لا يوجد قائمة معينة يمكن إنشاؤها بأسمائهم لأنك لم تقم بتحديدهم بعد ولكن من المهم أخذ هذه المجموعة بعين الاعتبار أثناء الكوارث. تشغل معظم الشركات عندما تعاني من أزمة محددة على الاحتفاظ ومحاولة استعادة زبائنهم الحاليين فلا تفكر بالفرص الجديدة التي تخلقها الكارثة. فرما تنتقل فئة جديدة إلى مجتمعك بعد الكارثة ممن لم يستقبطوا الاهتمام بعد وربما يستخدمون منتجاتك - كيف يمكن أن تسوّقه لهم؟ ربما تجعل عملية التخطيط للكوارث التي تقوم بها الآن عملك أكثر مرونة وتضعك في مكان تستفيد فيه من فرص جديدة قبل منافسيك. وهذه طريقة جديدة للتخطيط للكوارث المحتملة تستطيع فيها البقاء والاستمرار.

العوام: وهو مصطلح عام، ولكن ربما نعتبر هذه الفئة أيضاً زبائن محتملين. ربما لا ينتمي معظمهم لمجموعتك المستهدفة ولكنهم ينتمون للمجتمع الذي تعمل على خدمته ويمكن أن يكونوا ممن يتلقون معلومات عن عملك، بعد الكارثة مثلاً، ويشاركون هذه المعلومات مع الآخرين. والأمل منهم مشاركة معلومات إيجابية عن عملك، وسنعطي ذلك بشكل أكبر في قسم العلامة التجارية.

الوكالات المنظمة: هم مجموعة معروفة وضرورية لتسيير العمل. ونذكر بأنه ربما يتواجد لديك موظف معين أو قسم يتعامل بشكل مباشر مع الوكالات الحكومية كجزء من العمليات اليومية، ولكن ماذا يحصل إن لم يتواجد هذا الموظف يوماً ما؟ ستحتاج إلى معرفة بمن ستصل للإبلاغ عن انسكاب مواد كيميائية على رصيف التحميل مثلاً أو عند محاولة حلّ مسألة تجارية دولية تتعلق بمنتج في الميناء. يلتزم كل عمل أو نوع من الأعمال بتقارير مختلفة أو قوانين ومتطلبات تتعلق بعملياتهم اليومية وغيرها من الالتزامات الآنية الطارئة. تأكد من توفر هذه المعلومات لديك وتخزينها مركزياً مع إمكانية استعادتها في أي وقت.

انخراط الموظفين

يعتبر موظفوك مورداً هاماً لعملك. فهم يؤثرون بشكل يومي على طريقة سير عملياتك، وطريقة إنجاز العمل وعلى شعور زبائنك تجاه عملك. وفي أوقات الطوارئ، يمكن أن يلعب موظفوك دوراً هاماً لحماية حياتهم وحياة غيرهم من الموجودين. وبعد أن تصمم نوع برنامج الاستعداد الذي ترغب به، عليك تعيين مشاركين راغبين من خلال حملة توعية الموظفين السنوية. وبعد استكمال التدريب قدّم لهم المعدات اللازمة والمناسبة لمستواهم التدريبي.

يؤثر الموظفون بشكل يومي
على طريقة سير عملياتك،
وطريقة إنجاز العمل وعلى
شعور زبائنك تجاه عملك

أنشئ خطة عمل للطوارئ

تلخص خطة عمل الطوارئ الإجراءات التي يقوم بها الموظفون خلال الحريق (الكارثة الأكثر شيوعاً بين الأعمال) أو غيرها من الطوارئ. ويجب أن تتضمن خطوة بخطوة تعليمات سهلة الاتباع. وستصبح هذه الخطة جزءاً من استمرارية عملك/ خطة الكوارث، فهي نقطة جيدة لتبدأ منها. وسيسهل عليك إنشاء خطة عمل تحديد الأدوار التي تود لموظفيك لعبها في مساعدة اتخاذ الإجراءات اللازمة. وإليك هنا أساسيات خطة عمل الطوارئ (حسب إدارة السلامة والصحة المهنية OSHA)

طريقة مجبذة للإبلاغ عن الحرائق وغيرها من الطوارئ

سياسة وإجراءات الإخلاء

إجراءات النجاة عن الطوارئ وتحديد طرقها، كمخططات للطوابق، خرائط لمكان العمل ومناطق آمنة أو مناطق لجوء

أسماء وألقاب وأقسام وهواتف الأفراد داخل وخارج شركتك للاتصال بهم من أجل الحصول على معلومات إضافية أو شرح للمهام والمسؤوليات ضمن خطة الطوارئ

إجراءات خاصة بالموظفين الذين يبقون وقتاً أطول لإنهاء عمليات هامة في معملك أو لتشغيل مطافئ الحريق أو لأداء خدمات أساسية أخرى لا يمكن إيقافها عند كل إنذار طوارئ قبل الإخلاء

مهام إنقاذ ومهام طبية لأي عامل معين للقيام بها

قم بالتفكير بتعيين مكان تجمع وإجراءات تشمل كافة الموظفين بعد الإخلاء

يجب أن يكون لديك طريقة لإنذار الموظفين بما فيهم المعاقين للإخلاء أو اتخاذ إجراء ما، وللإبلاغ عن الطوارئ عند الحاجة

تأكد من أن أصوات الإنذار مميزة ومعروفة لدى كل الموظفين كإشارة لإخلاء مكان العمل أو القيام بالإجراءات المحددة في خطتك

وفر نظام اتصال خاص بالطوارئ كنظام خطاب بالمكبرات أو وحدة إذاعة متنقل أو غيرها من الوسائل لإبلاغ موظفيك بحالة الطوارئ والاتصال بجهاز إنفاذ القانون أو قسم الإطفاء أو غيرها من الجهات المحلية

اشترط وجوب سماع ورؤية الإنذارات من قبل جميع من في العمل. وربما تفكر في جلب مزود كهربائي مساعد في حال انقطاع الكهرباء

أنشئ خطة عمل للطوارئ لتلخص الإجراءات التي سيقوم بها الموظفون خلال الحريق (الكارثة الأكثر شيوعاً بين الأعمال) أو غيرها من الطوارئ



صمم تدريب الموظفين

بعد أن قمت بالتعامل مع المخاطر المحتملة، اختر بناء عليه ما يجب أن تهتم به بشكل أكبر فيما يتعلق بموظفيك. تذكر وجود متطلبات معينة في الدولة التي تعمل بها (مثلاً وجود حراس ليساعدوا في عمليات الإخلاء عند الحرائق)، لذلك تأكد من معالجة ذلك بداية. حدث إجراءات استجابتك للطوارئ متضمناً تدريبات لموظفيك وأدوارهم الجديدة. وهذا سيصبح جزءاً من التدريب بحيث تصبح أدوارهم ومسؤولياتهم واضحة ويتدرب الجميع على ما يتوجب فعله.

وتستطيع الآن تصميم تدريب باستخدام الموارد المتاحة، كتدريب الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الذي يقوم به الصليب الأحمر أو التدريب على تشغيل مطافئ الحريق الذي يقوم به قسم الإطفاء المحلي. حدد نوع التدريب الذي تود موظفيك القيام به لمواجهة مخاطرك وحاجاتك. وهناك العديد من الخيارات وأنواع التدريبات، وبعضها تكون مجانية أو منخفضة الكلفة مثل:

التدريب المعياري الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي CPR

تدريب حراسة الإخلاء

تدريب إطفاء الحرائق

تدريب البحث والإنقاذ

تدريب فني طبي في حالات لطوارئ EMT

تدريب نظام السيطرة على الحوادث ICS

قم بجلسات توعية وحملات تثقيف للموظفين

حتى تدعم نشاطاتك الكلية، تعدّ جلسات التوعية طريقة للوصول لكل موظفيك وشرح أسباب أهمية ما تقوم به. تكون قوة العمل البشرية لديك جزءاً هاماً من الاستجابة للكارثة نظراً للدور الذي تلعبه. ولن يكون بإمكانك إنعاش عملك من غير موظفيك. وجزء مهم مما تودّ تعلمه هو فهم أهمية التخطيط وتخفيف الآثار والتدريب. وبشكل خاص تستطيع استخدام هذه الجلسات والحملات لتحفيز الاهتمام في التخطيط وتعيين موظفين متطوعين ليصبحوا عناصر استجابة للطوارئ وينضموا لجلسات تدريبية محددة.

تنفيذ التدريب

حالما تعين الموظفين في مواقع الاستجابة، تستطيع تنفيذ التدريبات لتجهيزهم للأدوار التي سيلعبونها. ويجب توثيق ذلك كله في كتيب التدريبات. ويجب تحديث إجراءات الطوارئ حسب أدوار المتدربين الجدد، كمراقبي الحرائق مثلاً، ويجب تعديلها للتوافق مع أية تغييرات في التدريب.

فوائد تدريب الموظفين

من أهم فوائد إنشاء خطة استمرارية العمل أو الاستعداد للطوارئ أو برنامج يقدم تدريبات لحماية الحياة هو زيادة شعور الموظفين بالإخلاص للشركة. سيشعر الموظفون أن الشركة تهتم بهم من خلال تقديم هذه التدريبات، خلال ساعات الدوام أحياناً، وهناك أمثلة عن موظفين مدربين أنقذوا حياة أفراد من المجتمع بمساعدتهم في موقع حادث أو في إنقاذ شخص من الاختناق في مطعم أو القيام بإنعاش قلبي لشخص ما في الجوار. وهكذا أنت لا تجعل عملك مستعداً فحسب وإنما تقدم خدمة للمجتمع ككل.

انقل الرسائل لمنزلك وللجوار

عندما تضرب الكارثة، ينشغل المسعفون والمنقذون بتلبية حاجة المجتمع بشكل طبيعي، كالمدارس والمشافى. وتكون الأعمال في آخر القائمة فيتوجب عليها الاستعداد ذاتياً. وينطبق الشيء ذاته على موظفيك. فعندما يحصل شيء ما تعتمد على تواجد موظفين معينين استناداً إلى أولوياتك التي حددتها في هذا الدليل. وحتى يكون موظفوك مرتاحون للقدوم لعملهم ولكي يعودوا للعمل بسرعة من المهم أن تكون عائلاتهم بأمان ورعاية. من الضروري أن تتضمن مواد خطة الطوارئ الخاصة بموظفيك معلومات حول استعدادهم في المنزل. وإن احتاجوا المشاركة في التجهيز لخطة الطوارئ في أحيائهم، سيكونون مرتاحين ومطمئنين من تقديم الدعم لأسرهم.

حدّث التدريب والحملات بمعدل سنوي

لأن الاستجابة الأولية ليست العمل الأساسي لموظفيك، من المهم أن تتعش معلوماتهم بشكل سنوي لتذكيرهم بالتدريب. وسيمنحك هذا التدريب السنوي الفرصة لتحديث أية معلومات من التدريب وإضافتها لإجراءات الطوارئ الخاصة بك، وكذلك الاستماع لقصص موظفيك حول عمليات التدريب في العام الفائت. وتساعد هذه في زيادة الدعم والاهتمام بجهودك (The Great ShakeOut) التدريبات السنوية مثل أكبر تدريب عالمي للزلازل وتساعد أيضاً في تعيين موظفين جدد للتدريب القادم.

برنامج دعم الموظفين

كما ذكرنا سابقاً، موظفوك هم أهم مواردك. وهم جزء هام من أي عملية تقوم بها. ولكنهم بشر وربما يمرون بتجارب يحتاجون أثناءها دعماً إضافياً ليتعافوا، وخاصة دعم ما بعد الكارثة.

إن لم يكن لديك واحداً، قم بإنشاء برنامج دعم لدعم القوة العاملة لديك (EAP) الموظفين



ابدأ برنامج دعم الموظفين لأنه يعالج احتياجاتهم الشخصية وأسباب تراجع إنتاجيتهم

فكر بطرق لمساعدة موظفيك وعائلاتهم من خلال تلبية احتياجاتهم المباشرة بعد الكارثة والتي ربما تتضمن (الطعام، المسكن، العناية الطبية، إلخ).

خطط لوصول موظفيك بموارد، حيث يكون هناك البعض ممن يمكن أن تؤثر عليهم الكارثة بشكل كبير، ربما لا تتوفر لديهم المقدرة أو هاتف العمل للوصول لمثل هذه الموارد، ويكمن أن يتضمن ذلك:

سكن جديد، حضانات، سيارة مستأجرة، مأوى وغيرها من الخدمات

فكر بتأمين دعم مادي للطوارئ من أجل موظفيك (مثلاً منح للطوارئ، تأمين سكن، سلف رواتب)

حتى لو لم يكن عند موظفيك دور هام في العمليات، يمكن أن يقوموا بذاك الدور في عملية الإنعاش من خلال مهام دعم أخرى. والقيام بأشياء بسيطة كاستقبال الموظفين العائدين للشركة بعد انقطاع يمكن أن يلعب دوراً هاماً في تعافي الشركة. وبالإضافة لجهود موظفي التواصل لديك في إبقاء الجميع على اتصال، حاول أن تحافظ على مشاركة موظفيك في انتعاش عملك حتى لو لم يكن ذلك جزءاً من المهام الاعتيادية الموكلة إليهم.

من أهم فوائد إنشاء خطة استمرارية العمل أو الاستعداد للطوارئ أو برنامج يقدم تدريبات حماية حياة الأفراد هو زيادة شعور الموظفين بالإخلاص للشركة

التواصل والعلامة التجارية

استراتيجية الاتصالات

يعتبر إنشاء استراتيجية تواصل من أهم أجزاء تخطيطك للانتشار. وستصبح هذه الاستراتيجية جزءاً من خطة استراتيجية العمل/ الكوارث الخاصة بك، فهي نقطة جيدة للبدء، وسيكون بإمكانك استخدامها مباشرة.

الطرق

يوجد العديد من التقنيات والحلول المتوفرة لمساعدة الأعمال على التواصل. وتندرج هذه الطرق من المجانية إلى العالية الكلفة، ومن التقنية العادية إلى التقنية العالية. ويمكنك استخدام مجموعة متنوعة من الحلول لتصل لحلول مناسبة للشرائح المستهدفة المختلفة لديك.

تفقد خيارات الإنذار لتبقي موظفيك وزبائنك والباعة والموردين وأصحاب المصلحة على دراية منتظمة باستخدام أدوات تقنيات متعددة (مثلاً هاتف، بريد إلكتروني، مجموعات رسائل نصية، موقع إلكتروني، وسائل تواصل اجتماعي، أنظمة إنذار، المتصل الخارجي). احتفظ بمعلومات الاتصال المحدثة وراجعها بشكل منتظم.

تعتبر الرسائل النصية طريقة أسهل للإرسال/ التلقي وتستخدم حزمة أقل من البريد الإلكتروني، ويميل الناس لقراءتها أكثر في هواتفهم الجوال.



المتحدث

هذه مهمة الأفراد في عملك من المكلفين بمهام التواصل بشكل يومي. وهي ليست وظيفة تدريبية في موقع العمل وإنما تُعطى للخبراء بهذا المجال ممن لا يحتاجون أي تدريب. وهم عادة ما يكونون من موظفي الموارد البشرية أو العلاقات العامة أو الشؤون الخارجية أو ما شابه ذلك ممن لديهم الإمكانية لأداء دور المتحدث الشركة أو خبرة في مجال الإعلام.

إشغال دور المتحدث

عَبْرَ ودرب متحدثاً يمكن الاعتماد عليه وضع على لائحة الاحتياط الأصوات المعتمدة لشركتك وتأكد من أن كل الموظفين يعرفون اسم المتحدث.

تأكد من وصول وسائل الإعلام لمحدثي الشركة على مدار الساعة (على الأرجح لن يكون الرئيس التنفيذي واحداً منهم).

لاحظ أن مسؤوليتهم الأساسية هي تقديم معلومات محدثة للجميع، حتى ولو لم يكن هناك "جديد، يمكن أن يقولوا: "ليس لدينا أخبار جديدة بعد ولكن سنعود للتواصل بعد ساعة

التواصل الداخلي والخارجي

التواصل عملية أساسية ويحصل في أوقات الاستقرار وبعد الكوارث. بعد وقوع كارثة ما يكون التركيز مختلفاً ويتطلب استخدام جميع مهارات التواصل الهامة ذاتها. وتكون الشريحتين المستهدفتين الرئيسيتين هما المتابعين (الداخليين (الموظفون مثلاً) والخارجيين (عامة الناس).

التواصل الداخلي

يعتبر التواصل الداخلي مع الموظفين والزبائن والبائعين والموردين وأصحاب المصلحة عنصراً هاماً للأعمال الناجحة. ويتعلق مدى نجاح تواصلك بمجموعتك الداخلية بعد الكارثة بشكل وثيق مع ما أسست له قبل وقوع أي حدث.



ما الذي أنجزته اليوم؟

التواصل الداخلي

قبل الكارثة

تفقد خيارات الإنذار لتبقي موظفيك وزبائنك والبيعة والموردين وأصحاب المصلحة على دراية منتظمة باستخدام أدوات/ تقنيات متعددة (مثلاً هاتف، بريد إلكتروني، مجموعات رسائل نصية، موقع إلكتروني، وسائل تواصل اجتماعي، أنظمة إنذار، المتصل الخارجي). احتفظ بمعلومات التواصل محدثة وراجعها بشكل منتظم.

انشئ خطة إشعارات منفصلة ورسمية لعائلات الموظفين وأقربائهم في حال حصول حوادث وفاة أو اختفاء موظفين، إلخ. واعمل مع موظفيك لتحديد الحاجة من أجل إشعارات مناسبة للعاملين في الحضانات والروضات نيابة عن الموظفين.

جهّز نماذج رسائل نصية ونقاط كلام أساسية من أجل تناسق رسائلك لجمهورك المستهدف (تاركاً فراغاً لتفاصيل الكارثة حتى الحاجة إليها)

شجّع الاستعدادات الشخصية واستعدادات عائلات الموظفين. ومن المهم أن تتوقع بقاء بعض الموظفين أو عودتهم للعمل بسرعة.

دعّم خطط وإجراءات استعدادات الشركة.

بعد الكارثة

بلّغ الموظفين عن حالة الشركة وعن الإجراءات والتوقعات التالية. أخبرهم عن موعد التحديث التالي وأبقهم على اطلاع

حدد بعض النشاطات الخاصة بالموظفين

شارك معهم معلومات أماكن الدعم إن احتاجوا ذلك هم أو عائلاتهم

صرّح عن فرص الانخراط مع المجتمع

ويتعلق مدى نجاح اتصالاتك
بعد الكارثة بشكل وثيق مع
ما أسست له قبل وقوعها

التواصل الداخلي

الموظفون



إليك بعض الأسئلة التي يمكن أن يهتم الموظفون بالحصول على أجوبة لها

هل سيستمر عملهم؟

متى وأين عليهم القدوم للعمل؟

هل ستتغير أدوارهم أو نشاطات عملهم أثناء الكارثة؟

كيف سيستعدون للعمل في بيئة الكارثة؟

أين يجدون خطة الطوارئ وإجراءات الانتعاش؟

ماذا سيخبرون الزبائن؟

هل سيُدفع لهم، وبأي طريقة، وإن لن يتم ذلك وقتها
كيف ومتى الدفع؟

الزبائن



الأسئلة المطلوب جوابها

ما الخدمات التي لن تتوفر في أوقاتها الاعتيادية؟

ما التجهيزات البديلة التي ستقوم بها؟

هل ستقدم أي تعويضات؟



إجراءات التواصل مع الموظفين

انشئ شجرة تواصل لتقديم معلومات معينة للموظفين

استخدم نظام الإرسال لمجموعة من أجل إرسال رسائل نصية بعدد قليل من
حروف، واطلب تأكيداً على استلام الرسائل

استخدم منصات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك والتويتر مثلاً) لإعلام كل
أصحاب المصلحة

عيّن متحدثاً واحتفظ بالأصوات المعتمدة لشركتك للظهور على الإعلام وعلى
الإنترنت

انشئ إجراءات استجابة لإدارة نظام إعادة توجيه الصوت أو الهاتف

طوّر إجراءات لإعادة تأسيس شبكتك مثل البريد الإلكتروني والشبكة الافتراضية
الخاصة (في بي إن)

حدّث استراتيجية الاتصال بشكل مستمر لأن أرقام المتصلين تتغير دائماً ودرّب
الموظفين والمعينين جديداً على الاستراتيجية

نسّق التخطيط للاتصال بالموردين والبائعين الأساسيين

استخلص معلومات من موظفيك بعد وقوع الكارثة لتقييم التجارب والمجالات
المتعلقة بتحسين الاستراتيجية

التواصل الخارجي

قبل الكارثة

حدد المنصات الإعلامية التي يمكن أن تنشر معلومات عن عملك على التلفاز أو الراديو أو في الصحف، إلخ وأنشئ قائمة اتصالات بها

ضع خطوات للوصول إلى الإعلام والاستجابة للإعلام على حد سواء

سجل في منصات التواصل الاجتماعي (تويتر وفيسبوك ولينكدإن مثلاً) لاستخدامها لإعلام الفئات الخارجية

فكر بخيارات كتهيز "خط ساخن" وصفحات انترنت جاهزة لتفعيلها خلال مهلة قصيرة للتواصل مع عامة الناس

تأكد من وجود وصول خارجي لموقع شركتك وتواجد الموظفين المناسبين لإدارته أثناء الكارثة

تأكد من إعداد مجموعة مواد إعلامية تحتوي على معلومات شركتك والمتصلين المعتمدين

أسس اتصالاً مع اثنين من بائعي اللافتات في المنطقة للحصول على لافتات ولوحات بعد الكارثة

بعد الكارثة

اتبع الخطوات المذكورة في استراتيجية اتصالات الأزمات الخاصة به

استخدم مجموعة المواد الإعلامية لمشاركة التفاصيل مع قائمة متصليك ولتوجيه (الأسئلة واستباق الشائعات (إن لم يصلهم شيء منك سوف يعتمدون على أي معلومات تصلهم

شارك معلومات بأي صيغة مجهزة ومفعلة

استخدم منصات وسائل التواصل الاجتماعي لاستباق الشائعات

قم باتصال مباشر عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو التصريحات الصحفية أو البث باستخدام الفاكس أو خدمات الأخبار، إلخ

استخدم "الخط الساخن" الذي جهزته وصفحات الموقع الإلكتروني التي انشأتها للتواصل مع عامة الناس

أمن وصول عن بعد لموقع شركتك للموظفين المناسبين

حدد احتياجاتك من اللافتات واتصل بالبائعين عند الحاجة

حماية علامتك التجارية

علامتك التجارية هي التي تصنع شركتك. ويتعرّف الناس على علامتك التجارية عبر موظفيك، منتجاتك، موقعك الإلكتروني، اللوغو، شعارك، نظام الألوان الذي تستخدمه، الخدمة التي تقدمها، إلخ. فهو الطريقة التي تبني بها ثقة المستهلك بمصداقيتك في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة. كلما كانت علامتك التجارية أقوى، كلما كانت المبيعات أسهل حتى لو ارتفع ثمنها.

ويكون التحدي هنا باستباق الأحداث والشكاوى التي يمكن أن تؤثر سلباً على العلامة التجارية للشركة، خاصة في حقبة الإنترنت الحديثة حيث يستطيع أي شخص التعليق حول عملك. يمكن أن تؤثر التعليقات والشكاوى الغير مستجاب لها على أي علامة تجارية قوية، كما يمكن لأي إشاعة لم يتم التعامل معها أن تتكرر حتى يفترض أنها واقع. ويمكن أن يكون لهذه الأشياء مضاعفات طويلة الأمد ومكلفة على سمعتك وعلى صافي أرباحك. فيعتمد حماية العلامة التجارية على كثيراً على استباقك للأحداث واستجابتك والتواصل هو الأساس.

وعلى سبيل المثال، يمكن أن تجمع بعض الشركات معلومات شخصية وأرقام بطاقات اعتماد الزبائن، إن سُرقت هذه المعلومات ستجعل عملك وزبائنك معرضين لأضرار كبيرة - في السمعة والقضايا القانونية للعمل وفقدان حماية الهوية أو احتمال سرقتها للزبائن. ومن جهة أخرى، يمكن أن تكون الشركات التي تعاملت بمنتجات تشوبها عيوب أضرت الزبائن قد تعلّمت مباشرة كيف تحمي علامتها التجارية بالتعامل مع هكذا قضايا بشكل مباشر وذلك بالاهتمام بزبائنها وفي استباق الشائعات والاتصالات مع عامة الناس.

قبل الكارثة

تأكد من وصول المعلومات مباشرة عن طريق شركتك لكل من الموظفين والموردين والبائعين وعامة الناس

انشئ استراتيجية خاصة بوسائل التواصل الاجتماعي

راقب المواقع وصفحات التواصل الاجتماعي لأية مشاكل محتملة. وفم بإعداد تنبيهات جوجل.

استجب لطلبات خدمة الزبائن والشكاوى العامة

استجب بسرعة لاستفسارات الإعلام

دع المتحدث مطلعاً على أية تأثيرات محتملة على العلامة التجارية

حدّث نماذج الاتصالات

يمكن أن تؤثر الكوارث أيضاً على علامتك التجارية حين يكون لدى الزبائن توقعات لتسليم المنتجات ويقلقون حول عدم تلبية طلباتهم. فحين تعرض الأخبار المحلية الأضرار التي أصابت عملاً ما ولا يكون هناك متحدث باسمه يُظهر الحقائق في سياقها، لذلك قد يبدو أن العمل بات عاجزاً.

وستتضمن الآثار التعاقبية بحث الزبائن عن مزودين آخرين وحالما يذهبون لغيرك يصبح من الصعب جداً استعادتهم. ولهذا تعتبر استراتيجية الاتصالات هامة للغاية لتلخيص الأدوار والإجراءات ولمعالجة هذا النوع من الأحداث. حالما تحصل الكارثة، تنطلق اتصالات الأزمات لمعالجة كل الاحتياجات المباشرة من مقر مركزي، كمركز عمليات الطوارئ الخاص بعملك.

هذا ما كنت تخطط له أثناء انشاء استراتيجية التواصل الخاصة بك. حين يحصل شيء ما وتحتاج أن تنفذ خططك. وتعتبر حماية علامتك التجارية جزءاً أساسياً من جميع عمليات المراسلات، بحيث تأخذ جميع سبل التواصل بعين الاعتبار الآثار الجانبية التي قد تؤثر على سمعتك وعلى ثقة المستهلك. إليك بعض النصائح:

أثناء الأزمة

اي ل خاد

اي ج راخ

أسس وحافظ على تواصلك أثناء الأزمة لضمان وصول الحقائق لموظفيك ومورديك وزبائنك منك مباشرة

تواصل بشكل مستمر مع كل الفئات الأساسية باستخدام قوائم الاتصال التي أنشأتها

استجب بشكل سريع للشائعات لتبديد الأوهام

أبلغ الزبائن بشكل مستمر حول التأجيلات في التسليم أو البدائل أو التوقعات أو أي نوع من التعويض. كن سباقاً وسريع الاستجابة مع التركيز على الحلول

انشئ في حالات الإخلاء نقطة مركزية للتواصل ليبلغ إليها الموظفون عن مكانهم (ووضعهم) يمكن أن يكون باستخدام نظام اتصال خارج المنطقة

استخدم حلولاً منخفضة الكلفة (وسائل التواصل الاجتماعي مثلاً) أو أخرى أكثر تعقيداً ذات كلفة مرتفعة (أجهزة إنذار) للوصول إلى الفئات المستهدفة إن لم يكونوا في مكانهم المعتاد

راقب التواصل الداخلي لتحديد الرسائل الفعالة والحاجات ونقاط القوة والضعف في الاستراتيجية وعمليات المراسلات، وخاصة لاستباق أي إشاعة أو تضليل إعلامي

أسس وحافظ على اتصالاتك أثناء الأزمة لضمان وصول الحقائق لعامة الناس منك مباشرة

استجب مباشرة لاستفسارات الإعلام حتى لو لم تكن لديك الإجابات الكافية بعد

فعل عمل المتحدث وحضر متحدثين إضافيين

احصل على كل المعلومات وتأكد من كل شيء (قدر المستطاع) قبل النشر وجهز الأخبار التي تود نشرها

تعرف على المشاكل

أسس اتصالاً مبكراً مع الإعلام، حتى لو كان تصريحك: "ليس لدينا ما ندلي به ولكننا نعمل على تقديم أخبار جديدة وسنتواصل معكم خلال ساعتين"، إلخ

استخدم التصريحات الصحفية والمؤتمرات الإخبارية للوصول إلى العديد من وسائل الإعلام مرة واحدة، بحيث يصبح لديهم اتصال مباشر مع المتحدث، وإن احتجت أيضاً، استعن بخبير ليقدم أخباراً عن شركتك

استخدم حسابات التواصل الاجتماعي لتعلم الناس بشكل مستمر منذ البداية وتستمر في مشاركة صور وفيديوهات لعمليات التنظيف والإصلاح وإعادة التعمير والانتعاش. وأجب على أي أسئلة تُطرح هناك

أعد بناء سمعتك إن تطلب الأمر

التواصل في الأزمات

أثناء الأزمة

خارجياً (متابعة)

تواصل بشكل مستمر مع كل الفئات الرئيسية باستخدام قوائم المتصلين

استجب للشائعات بسرعة لتبديد الأوهام. كن سباقاً وسريع الاستجابة مع التركيز على الحلول

اعلم بأنه لن يكون هناك أي اتصالات غير رسمية ولذلك تواصل بشفافية ودقة، وتأكد من الحقائق واستخدم الرسائل المعتمدة

راقب التواصل الخارجي لتحديد الرسائل الفعالة والحاجات ونقاط القوة والضعف في الاستراتيجية وعمليات المراسلات، وخاصة لاستباق أي إشاعة أو تضليل إعلامي

حافظ على تواصلك أثناء
الأزمة لضمان وصول
الحقائق لعامة الناس منك
مباشرة

بعد الكارثة

داخليا

بلغ كل الأفراد الأساسيين بالخطوات التالية

استخلص المعلومات من موظفيك وأثني على العمل الجاد وأكد على التجارب الإيجابية

وثق الدروس المستفادة منها وحدّث استراتيجية التواصل

داخليا

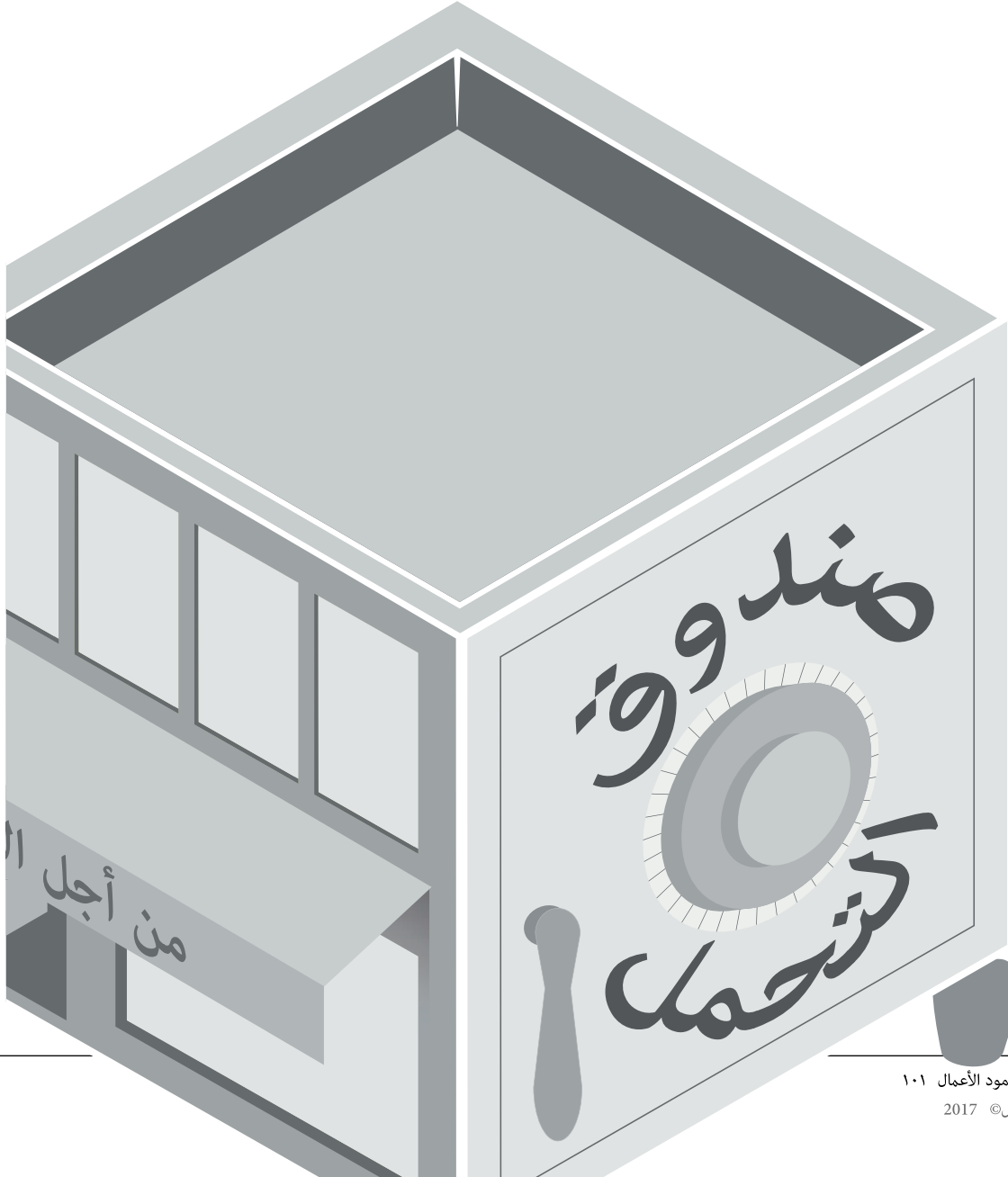
وثق الخبرة والدروس المستفادة منها وحدّث استراتيجية التواصل

(حدّث قوائم اتصال الإعلام وجهاز ما هو معد مسبقاً) سيشرح لاحقاً

✓ الأفراد

أحسننت !

لقد أتممت عملية التعامل مع هذا المورد البالغ الأهمية. اختر الآن موردك الهام التالي آخذاً بعين الاعتبار ما هو أساسي لاستمرار عملك والذي يسبب انقطاعه خسارات كبيرة لعملك.



المحتويات

حماية البيانات

الخطوة رقم ١: النسخ الاحتياطي للبيانات

النسخ الاحتياطي هو نسخ وأرشفة بيانات الكمبيوتر لتمكين استعادة المعلومات الأصلية بعد فقدان البيانات، ومهما كان سبب ضياعها. وتعتبر عملية النسخ الاحتياطي للبيانات وتخزين هذه النسخ خارج مبنى المؤسسة أول وأهم إجراء وقائي هام والذي يجب أن يتخذ أي عمل صغير.

ويغطي النسخ الاحتياطي معلومات متعلقة بالزمن الذي يحدده العمل، كإجراء نسخة احتياطية لآخر 24 ساعة أو أسبوع أو شهر. ويعتمد طول المدة الفاصلة بين كل نسخ احتياطي وآخر يليه على حجم البيانات والمعلومات التي يمكن أن يفقدها هذا العمل من دون أي أثر سلبي على عملياته.

هل يستطيع عملك الاستمرار في حال فقدت بيانات آخر 24 ساعة من طلبات وبيانات الزبائن؟ ويعتبر التوقيت محددًا جداً لكل عمل بعد ذاته. حدد العتبة الزمنية التي سيؤدي تأخرها عنها إلى تضرر عملك.

وبالنسبة لبعض المؤسسات، هناك معلومات معينة لا يمكن خسارتها على الإطلاق، كتلك المستخدمة من قبل شركات التجارة الإلكترونية. ولذلك يجب أن تعدّ الخطط اللازمة لضمان حماية البيانات بنسخة احتياطية واحدة على الأقل. وفي أوقات الكوارث فقط بالنسبة لبعض الشركات التي تعاني من العديد من الزيادات.

قم بالنسخ الاحتياطي للبيانات و خزنها خارج مكان عملك

أنت تحتاج حماية بياناتك مهما كان تواجدتها (نسخ ورقية، على خادمتها الإلكترونية (سيرفرات)، أو على ذاكرة سحابية "كلاود" مثل تطبيقات جوجل وأوفيس 365). وبعد أن أصبحت التكنولوجيا عاملاً أساسياً في الأعمال، من الممكن أن يكون فقدان البيانات أكبر. وتكون خسارة الإنتاجية والسمعة والعائدات من أول وأكبر النتائج السلبية لفقدان البيانات. ولنتخيل الأمر دعونا نأخذ مثال انقطاع في شبكة الانترنت بسبب هجمة البرمجيات الضارة حيث كان المتوسط الزمني لتوقف العمل 54 دقيقة، وبالرغم من أن الخسائر تراوحت من \$1 إلى \$100.000 في الدقيقة إلا أن المتوسط كان \$22.000 في الدقيقة. ففكر بفروقات التأثير مثلاً على دكان إطارات سيارات وبين شركة تجارة إلكترونية.

فالبيانات ليست فقط إلكترونية بالرغم من أننا نركز معظم اهتمامنا عليها. سيكون لديك معلومات أيضاً عن "السجلات الحيوية" والتي، مهما كانت الصيغة التي تتواجد فيها، لا يمكن تعويضها في أي مؤسسة لتستمر بوظائف عملها الحساسة خلال وبعد وقوع الكارثة.

لا يمكن لعمل الاستمرار من دون إدارة بياناته ومعلوماته الخاصة. وستختلف خصوصية البيانات من عمل لآخر ولكن عادة، ما تتضمن المعلومات العامة بنوداً مثل تفاصيل عن حياة الزبائن، وثائق أساسية، ملفات (ورقية وإلكترونية)، سجلات حيوية، نسخ احتياطية لكمبيوتر أو سيرفر، وتفاصيل أخرى ذات أهمية. ويمكن أن يكون هناك كلفة لحماية البيانات ولذلك سيصبح من المهم تحديد الأكثر ضرورة لاستمرار عمليات العمل اليومية والأكثر تأثيراً عند فقدانه في كارثة فيصبح من الضروري إعادة انشائه.

وربما تجمع بعض الأعمال معلومات شخصية عن الزبائن كأرقام بطاقاتهم الاعتمادية، فيمكن في حال سرقة هذه البيانات أن تكون الخسائر كبيرة جداً للعمل والزبائن الذين سيصبحون ضحايا سرقة الهوية لاحقاً.

الخطوة رقم ٢: خيارات النسخ الاحتياطي

النسخ الاحتياطي على شريط

وهو حفظ البيانات بشكل متسلسل على جهاز ملموس ولكن تكون أوقات النسخ والاستعادة طويلة وبطيئة، ماعدا إدارة ترتيب الأشرطة. ولكن الأساس في هذه الطريقة القيام بها بشكل اقتصادي وفعال. وهي "المدرسة القديمة" في النسخ الاحتياطي وبعض الشركات الكبيرة لاتزال تقوم بها .

ذاكرة محمولة "يو إس بي" / قرص صلب خارجي

تؤمن هذه الطريقة عمليات نسخ احتياطي واستعادة للبيانات بشكل أسرع ويمكن أن تستوعب كميات كبيرة مضغوطة من البيانات .

استخدم البرمجيات التي تحتوي على نظام نسخ احتياطي داخلي (مثل برنامج Time Machine لكومبيوترات الماكنتوش و Windows Backup لكومبيوترات الويندوز) وباستخدام ذاكرة "يو إس بي" الخارجية .

وفي أغلب الحالات، اشترى قرصاً خارجياً أكبر ب ٥٠% من الأقراص التي تنسخ عليها الاحتياط. وسيخزن كل من برمجيات النسخ الاحتياطي الداخلية لنظامي ويندوز وماكنتوش بشكل تلقائي عدة نسخ من الملفات (ليست أكبر من حجم قرص النسخ لديك). ويسمح لك هذا الخيار باستعادة النسخ السابقة لملف ما عندما تحتاج مثلاً لإجراء تغيير في ملف ما وتقرر لاحقاً الرجوع للنسخة الأصلية .

الأقراص الصلبة الخارجية الإضافية

خدمات التخزين السحابية (الكلاود)

ومن أمثلتها مواقع: Dropbox.com, Box.net, Microsoft OneDrive, Apple iCloud - والتي يمكن إن تؤمن مساحة تخزين صغيرة مجانية ومساحة أكبر بسعر معقول. ثبت برمجياتها على كومبيوترك وستقوم بالملزمة التلقائية لواحد أو أكثر من مجلداتك بين مكان التخزين السحابي (على الإنترنت) وبين كومبيوترك .

مميزات النسخ الاحتياطي الثلاثة

١ يؤمن نسخة مؤرشفة لملفاتك. ففي حال فقدان أو إزالة أو عدم القدرة على الوصول إلى الملف الأصلي تستطيع استبداله عبر النسخ الاحتياطي

عند استخدامك لبرمجيات النسخ الاحتياطي، لاحظ اختلافه عن فبرامج النسخ الاحتياطي تصنع مرآة. (sync) برمجيات المزامنة لملفاتك المجدولة في فترة زمنية محددة أما المزامنة تراقب ملفاتك وتقوم بنسخ احتياطية عند الحاجة، وربما تضع الوقت الحرج لالتقاط المعلومات الأساسية قبل فقدانها. ولذلك ربما تمتلك الأعمال نسخاً احتياطية متعددة للبيانات الحساسة مخزنة في مواقع مختلفة

٢ النسخ الاحتياطي "يعني أن بياناتك مخزنة في موقعين على الأقل" لا تعتبر عملية نقل البيانات من قرص التخزين لديك إلى قرص صلب خارجي نسخاً احتياطياً. والسبب هو تواجد قرص التخزين في نظامك والقرص الصلب الخارجي في المكان ذاته، إلا إذا كنت قد وضعتهم في مكانين مختلفين (واحد في مكتبك في المنزل والآخر في مكتب فرعي لشركتك)

٣ يحميك الاحتفاظ بنسخة احتياطية صالحة من: فيروسات الكومبيوتر، تلف البيانات، فقدان بيانات المستخدم غير المقصود، أعطال المعدات، الكوارث الطبيعية والمخاطر البيئية

الاختبار يجب اختبار النسخ الاحتياطي للتأكد من فعاليته وإمكانية استعادته لبياناتك. فأنت لا ترغب حتماً باكتشاف مشاكل في النسخ الاحتياطية بعد فقدان بياناتك

خدمات النسخ الاحتياطي على الإنترنت

يقدم موقعي CrashPlan و Carbonite نسخ احتياطية حقيقية للبيانات بسعر معقول جداً. ويتطلبان اتصالاً مستمراً بالشبكة.

الأقراص المدمجة - الدي في دي أو "DVD" السي دي "CD" أو اليو إس بي USB القابلة للتسجيل

تعتبر هذه من الخيارات المنخفضة الكلفة ولكن يجب القيام بها بشكل يدوي. يمكن استخدامها لحفظ الوثائق الحساسة والنسخ الاحتياطية الكاملة والنسخ الاحتياطية للنسخ الاحتياطية عند استخدام طرق أساسية أخرى. إن لم تقم شركتك بنسخ احتياطي خارج مكان العمل يمكنك اتخاذ هذه الطرق كحلول آنية ريثما تبحث عن خيارات أخرى. تأكد من حماية الملفات بكلمات سر أو بتشفيرها لأن خسارة هذه الصيغ من الوسائط يمكن أن تكون سهلة جداً بسبب حجمها وسهولة الوصول إليها. وللاحتياط فقط، أضف للنسخ هذه رقم هاتف وتاريخ. تأكد من تخزينها بمكان آمن خارج منشأتك والذي يمكن الوصول إليه من قبل الموظفين المسموح لهم عند الحاجة. قم بالنسخ الاحتياطي بشكل دوري واستبدل النسخ القديمة حتى لا تسبب بأي خلط.

خيارات أخرى - كالمستندات الورقية

نحن نستخدم التكنولوجيا في معظم ما نقوم به والبيانات التي نجمعها ولكن بالنسبة لبعض الأعمال قد يكون الخيار الأول طباعة نسخ ورقية للبيانات الهامة من أجل حمايتها أو لدرجة إضافية من التكرار. فهناك العديد من الشركات التي مرت بكارثة وفقدت كل بياناتها ولم يكن لديها نسخ احتياطية أو فشلت عملية النسخ الاحتياطي الذي قامت به، فاستعادت بياناتها من خلال المواد المطبوعة. صحيح أن تلك البيانات كانت قديمة وتنقصها الكثير من المعلومات إلا أنها استطاعت تعويض بعضها وإعادة افتتاح أبوابها. وبالرغم من أن استعادتها كانت بطيئة، لكن المعلومات القديمة كانت خياراً أفضل من لا شيء.

إن القيام بنسخ ورقية سهل ومعقول الكلفة ولكن يجب الاحتفاظ بهذه النسخ بعيداً عن الأصل حتى تكون عملية النسخ الاحتياطي فعالة. وفكر بكيفية الوصول لهذه النسخ خارج مكان عملك عند الحاجة.

الخطوة رقم ٣: أفكار إضافية حول خيارات النسخ الاحتياطي

الآن بعد أن قرأت وبحثت عن كل الخيارات، إليك بعض الاقتراحات والنقاط الإضافية:

جرب نسخاً احتياطياً مختلطاً على الذاكرة السحابية (الكلاود) في مركز بيانات خارج مكان عملك مع نسخة محلية لبياناتك. حالما قمت بالنسخ الاحتياطي على الخادم المحلي، مكرراً بياناتك، احتفظ بهذه النسخة الاحتياطية على ذاكرة خادم الكلاود. وحتى لا تؤثر على أداء حواسيبك الأساسية أو اتصال الانترنت الخاص بعملك، قم بالنسخ الاحتياطي على موقع الذاكرة السحابية خارج مكان العمل بشكل تلقائي بعد ساعات العمل.

ويعتبر النسخ الاحتياطي المباشر على الذاكرة السحابية خياراً سريعاً ولكنه لا يترك لك نسخة محلية في مكتبك وربما يؤثر على أداء حواسيبك الرئيسية وعلى اتصال الانترنت أثناء عملية النسخ الاحتياطي

وبالرغم من أن الهواتف الجوالة غير مخصصة لاستعادة النسخ الاحتياطية من البيانات في عمل ما، ولكن يمكن ضبطها للوصول إلى الملفات المنسوخة على الذاكرة السحابية عند الحاجة. وربما تحتاج لنسخ احتياطي لبعض المعلومات على أجهزة الموبايل ويمكن ضبطها باستخدام تقنيات الذاكرة السحابية لاستعادة البيانات بشكل تلقائي.

**أول وأهم إجراء وقائي:
القيام بنسخ احتياطي
للبيانات وتخزينه خارج
مكان العمل**

الخطوة رقم ٤: التخطيط لاستعادة بياناتك

غالباً ما يتم إهمال عملية استعادة بياناتك من النسخ الاحتياطية وفي هذا السياق لديك ثلاث نقاط لتفكر بها :

١. استعادة بياناتك من جهاز محلي

ينجح فقط عندما تكون نسخك الاحتياطية موجودة على خادم أو قرص صلب محلي

٢. استعادة البيانات من الذاكرة السحابية (الكلود)

عليك تنزيل البيانات المنسوخة من الكلود (بحجم غيغابايت أو تيرابايت) ويمكن أن يأخذ ذلك ساعات أو أيام من أيام الانقطاع عن العمل

٣. استعادة البيانات في الكلود

إن كان الجهاز المحلي معطلاً، ربما يقدم بعض البائعين خدمة "استعادة القدرة بعد الكوارث" لإطلاق جهاز افتراضي لأجلك من موقع الذاكرة السحابية نفسه لتصل إلى تطبيقاتك أو معلوماتك الهامة

الخطوة رقم ٥: اختبر نسخك الاحتياطية

مهما كانت الأدوات أو الحلول التي اخترتها لحماية بياناتك، تأكد من اختبارها أو القيام "بعمليات تجريبية" دورية لضمان فاعلية العملية ككل. لماذا؟ لأنك لا تريد أن تكتشف خلال الكارثة أو الهجمة الإلكترونية أن نسخك الاحتياطية غير شاملة لبياناتك كافة وبأن معلومات الحساسية فقدت. تأكد من ذلك باكراً، وصحح أي أخطاء ممكنة ومن ثم اختبرها مرة أخرى لشكل دوري لتتأكد من فاعلية النسخ الاحتياطية وبأن الجميع على اطلاع على مهامهم.

قم بتجريب المعدات والتجهيزات والإجراءات التي ستستخدمها لاستعادة سجلاتك الحيوية لتتأكد من سلاسة عملها

عزز أو تخلص من أية حلقات ضعيفة في نسخك الاحتياطية أو في عملية استعادة بيانات عملك اختبر وتحقق من صحة العملية كاملة بشكل دوري سنوياً على الأقل إن لم يكن أقل وثق عمليات وإجراءات النسخ الاحتياطي والاستعادة. وإن وجدت مشكلة، قم بحلها ومن ثم حدّث خطتك

الخطوة رقم ٦: جهّز حقيبة الطوارئ

وهي حقيبة أو مجلد أو صندوق أو محفظة ملموسة (والأفضل استخدام حاوية محمولة واقية من المياه والحرائق) والتي تحتوي بشكل أساسي على ذاكرة التخزين المحمولة (فلاش درايف) ونسخ مطبوعة ل: خطة الكوارث الخاصة بك، قائمة اتصال الطوارئ، معلومات المتصلين الأساسيين، الوثائق القانونية، العقود، متطلبات الطاقة لمخطط المساحة، قائمة الجرد، مزودي المعدات الهامة، إلخ. وغيرها من العناصر ذات الصلة.

ويعتمد ما تحمله في حقيبة الطوارئ على نوع عملك ويمكن أن يكون لديك أكثر من حقيبة كتنكرار للنسخ الاحتياطية التي قمت بها والتي يمكن أن يحملها موظفوك الهامون أو التنفيذيون. ومن أهم النقاط المتعلقة بحقيبة الطوارئ أنه يجب حمايتها في حال احتوائها على أية معلومات حساسة. وربما تكون خطتك أن تبقىها في سيارة أحدهم ولكن تأكد من تشفير البيانات الهامة وعدم تركها مفتوحة للجميع لجعلها أقل عرضة للسرقة.

ويمكن أن تحتوي حقيبة الطوارئ على العديد من العناصر التي يمكن أن تحتاجها في حالات الطوارئ كالنسخ الورقية أو المحفوظة على ذاكرة التخزين المحمولة. إليك بعض الخيارات أدناه :

قائمة عناصر حقيبة الطوارئ

موردي المعدات البالغة الأهمية

إجراءات الاستجابة للطوارئ

مفاتيح

رقم هاتف للطوارئ

المستندات اللازمة لاتخاذ القرار

خطة الكوارث

(وثائق قانونية (عقود مثلاً

مخطط المساحة ومتطلبات القدرة

قائمة أولويات الجرد

الخطوة رقم ٧: تخزين السجلات الأساسية

سجلاتك الأساسية هي تلك السجلات الضرورية التي ستحتاجها حتماً في حالات الطوارئ. والسؤال الذي يجب طرحه هو، "هل تعتبر هذه السجلات أساسية لاستمرارية المهمة". في عملك؟

ورغم أن كل السجلات تدعم العمل، لكن يكون بعضها في غاية الأهمية لاستمرارية العمليات ولا يمكن الاستغناء عنها حتى في أسوأ الحالات والتي يصبح الوصول أثنائها للسجلات غير متاحاً لمدة طويلة من الوقت. وبسبب ذلك، يجب نسخ هذه السجلات الأساسية خارج مكان عملك (ستجد معلومات أكثر حول النسخ الاحتياطي للسجلات والبيانات في قسم النسخ الاحتياطي)

وبسبب أهمية هذه المستندات والسجلات، عليك تحديد الأساسي منها والتخطيط لطريقة حمايتها. والتحدي هنا هو أن هذه السجلات لا تتواجد كلها في المكان ذاته أو يديرها نفس الناس، لذلك ربما تحتاج أن تبحث لتجدها - إن استطعت. ولهذا سيكون من المهم جداً تحديد هذه السجلات مع أماكن وجودها وحمايتها بشكل مسبق. فإن حصل حريق في العمل واحتجت لسجل هام ما يزال في المكتب، لن يساعد ذلك عملك على الإطلاق.

أنشئ قائمة جرد للسجلات الأساسية مفصلاً ما يلي لكل سجل :

- الصيغة والطريقة المستخدمة لحمايتها
- (نسخ منها، نسخ احتياطية على ذاكرة الكلاود، إلخ)
- الشخص المسؤول عن النسخ الأصلية والمنسوخة والمسؤول عن تخزينها
- أين يحتفظ بالنسخ الأصلية والمنسوخة منها
- معلومات الاتصال في حال توجب احضارها من أشخاص في أماكن أخرى
- كم مرة تستبدل، كم مرة يتم تحديثها ومن يقوم بذلك
- فكر بخطر استعادتها في حال كانت المعلومات قديمة
- فكر بكلفة تحديثها بشكل مستمر

قائمة جرد السجلات الأساسية

الملف أو السجل أو قاعدة البيانات الأساسية	صيغة السجل (مثال، نسخة ورقية، إلكترونية)	مكان التخزين	تواتر الصيانة
خطة استمرارية العمل	إلكترونية / ورقية	تحميل إلى مركز العمليات وسط البلد	سنوي
عقود خطة الأمن السنوية	إلكترونية / ورقية	تحميل إلى مركز العمليات وسط البلد	سنوي
تفويضات السلطة	إلكترونية / ورقية	موقع النسخ الاحتياطي	سنوي

معلومات اتصال الطوارئ للموظفين

إلكترونية / ورقية

الموارد البشرية وموقع النسخ الاحتياطي

يومي / أسبوعي

أنشئ قائمة موارد لشركات تعافت بعد الكوارث في منطقتك الجغرافية وحدّث هذه المعلومات سنوياً على الأقل. هذا ليس خياراً مفروضاً ولكنه مطلوب عند الحاجة.

يوجد نوعين للسجلات الأساسية

١ سجلات التشغيل في حالات الطوارئ 1

وهي التي تحتاجها مباشرة، مثلاً سجل تراتبية العمل (من يتخذ القرارات ومن يصرف الأموال في حال غياب الأساسيين في الشركة)، سجل بناء الخطط، كراسات عمليات النظام

٢ سجلات الحقوق القانونية والمالية

ضرورية لحماية الحقوق القانونية والمالية للشركة والأفراد المتأثرين بشكل مباشر بنشاطاتها، كسجلات وثائق التأمين، السجلات المالية، عقود الإيجار، سجلات الموظفين، الأبحاث، اتفاقيات مستوى الخدمة أو العقود (SLO)

الخطوة رقم ٨: الوصول عن بعد

هناك حالات يحتاج فيها مدير الشبكة الوصول لشبكة الشركة ليعالج مشكلة ما. وهناك حالات لا تستطيع فيها الوصول لموقع عملك حيث توجد الشبكة والخادم، سيكون عندها الوصول عن بعد مفيداً. وهذا يمكن أن يحصل بعد حريق ما في مكان العمل المجاور أو بعد هزة أرضية خربت المباني الأخرى وأغلقت الطرقات. وفي أقصى الحالات، بعد تفجير مدينة أو كلاهما، أغلقت الشرطة الحدود المحيطة بمئات الأعمال الصغيرة لأكثر من عام.

إن احتجت وكان بإمكانك ذلك، قم بإعداد الوصول عن بعد لإدارة شبكتك من قبل بعض الأشخاص الأساسيين.

فالوصول عن بعد لا يسمح فقط لك وموظفيك بالاستمرار في العمل في حال عدم القدرة على الوصول لمكان العمل، بل وهو مريح جداً خاصة في حالات الطوارئ.

تأكد من وجود ضوابط أمنية تمنع أي شخص من امتلاك هذا النوع من الوصول.



الخطوة رقم 9: الحماية من الجرائم الإلكترونية

إن ازدياد ربط الأعمال بشبكة الإنترنت، زاد أيضاً من عرضتها للخطر على الإنترنت. وإليك بعضاً من الهجمات الإلكترونية التي يمكن أن تخترق نقاط الضعف وتتسبب بفقدان في البيانات أو كشف البيانات الحساسة للمجرمين. ويمكن للعمل الاحتماء من هذا النوع من الهجمات بالمثلثية المستمرة والفترة السليمة ولكن هذا يبدأ من إدراك الشركة وموظفيها لمخاطر هذا النوع من الهجمات عبر الإنترنت.

البيانات ✓

أحسن!

لقد أكملت معالجة هذا المورد الحساس. عليك اختيار موردك التالي في. الأهمية. فكر بالمورد الذي لا يستطيع عملك الاستمرار بدونه أو الذي سيؤدي انقطاعه إلى خسارات كبيرة لعملك.

المحتويات

أنواع الهجمات الإلكترونية

إليك بعض أنواع الهجمات الإلكترونية التي يحتاج كل عمل الحماية منها ونصائح حول ذلك

برمجيات خبيثة القصد - الضارة تجنب الضغط على الروابط أو تنزيل المرفقات من مرسلين غير معروفين وقم بتحديث جدران الحماية وأنظمة تشغيل الحاسوب

التصيد الاحتيالي - يفرض كطرف ثالث موثوق لمحاولة الحصول على معلوماتك الشخصية من خلال البريد الإلكتروني. تجنبه من خلال التأكد من طلبات البريد الإلكتروني عبر الهاتف وباستخدام رقم مؤكد أنت تملكه

هجمات كلمة المرور - طرف ثالث يحاول الدخول لأنظمتك بمحاولة تخمين كلمة مرورك. تستطيع تجنبه باستخدام كلمات مرور قوية يتم تغييرها بشكل دوري

هجمات تعطيل الخدمة (DDoS) - إرسال كم كبير من المعلومات إلى الشبكة بهدف تعطيلها. تستطيع تجنبها بتحديثات البرمجيات المستمرة ومراقبة تدفق البيانات لضبط أي ارتفاعات حادة

هجوم الوسيط (MITM) - طرف ثالث يدخل بينك من خلال هاتفك الجوال وبين موقع تزوره للحصول على معلومات حساسة. تستطيع تجنبه باستخدام نقاط وصول لاسلكية مشفرة بواسطة بروتوكول WPA أو واحد أكثر تقدماً، تأكد من أن المواقع التي تزورها تستخدم اتصال HTTPS

برنامج تشغيل (مشغل) عبر التنزيلات - يأتي من موقع صالح، برمجيات ضارة تنزل برنامجاً لرائر الموقع. تستطيع تجنبه بتحديثات نظام وبرمجيات التشغيل، وبالتقليل من عدد ملحقات المتصفح لديك

الإعلانات الضارة - برمجيات ضارة تنزل عند الضغط على إعلان تجاري ما. تستطيع تجنبها بعدم الضغط على الإعلانات التجارية للمنتجات المجانية والهدايا

البرمجيات الاحتيالية - برمجيات ضارة تنتكر كبرمجيات أمنية صالحة وضرورية. تستطيع تجنبها بتحديث جدار الحماية وبرامج مضاد الفيروسات وبرامج منع التجسس

حماية العمليات

من أين تبدأ؟

اجمع المستندات والمعلومات الأساسية مع بعضها، واجعلها متاحة بأكثر من صيغة، وحدثها بشكل دوري

تأكد من إضافة مستنداتك الرئيسية إلى حقيبة الطوارئ التي وصفناها في قسم البيانات

ضع خطة لتحديث المعلومات بشكل دوري، أو أحدث تنبيهاً ليحدث شخص ما مستندات حقيبة الطوارئ عند تحديث معلوماتك بشكل عام

عملياتك هي المهام الأساسية التي تنفذها الشركة بوتيرة يومية. وربما يكون طلب السوق واتفاقيات مستوى الخدمة والمهمة الأساسية والعائدات والتنظيمات وغيرها هي من تدير عجلة العمل، ولكن الاستمرار في مجال الأعمال هو المهم. ومهما تعرضت الشركة لمصاعب سواء كانت انقطاعاً في التيار الكهربائي أو تقييماً سيئاً على الإنترنت فيجب أن تكون الاستجابة سريعة وسبّاقة في معالجة أي عنصر يمكن أن يقلل من قيمتها أو يسبب انقطاعاً في عملياتها.

وهنا يلعب التخطيط دوراً هاماً لتكون منظماً، خطواتك مدروسة ودقيقة في التحضير لواحد من الأحداث المخطط لها أن تحصل.

احتياجات اتخاذ القرار

المستندات الأساسية

حدد أي من المستندات والمعلومات ستساعدك في اتخاذ القرارات ومن ثم اجمعها معاً. وستختلف الطريقة التي تجمع فيها هذه المستندات حسب طريقة نسخك الاحتياطي وحفظك لمعلوماتك ولكن من الأفضل تخزين هذه المعلومات الحرجة في أكثر من صيغة حتى تستطيع الوصول إليها (مثلاً نسخة إلكترونية على حاسوب أو قرص ذاكرة خارجي، نسخة ورقية، رقمياً على ذاكرة سحابية "كلاود" يمكن الوصول إليها عبر الحاسوب أو الهاتف الذكي). فكر بهذه المستندات كمراجع تتضمنها في ملحق خطتك. وسيساعدك معظمها في عملية التخطيط الحالية، كما ستحتاج غيرها لتساعدك خلال عملية الانتعاش. عليك فقط أن تقرر ما هو مهم وأساسي لعملك.

العمليات البالغة الأهمية: تحديدها ووضع الأولويات

ستبدأ الآن بتحديد أي الأجزاء من عملك هي الأكثر أهمية لاستعادتها بعد انقطاع العمل حتى تستمر وتقلل من الخسائر .

حدد كل من عملياتك الهامة أي ما تقوم به كل يوم في الظروف الطبيعية. هنا تأتي مهمة الفريق للتفكير في عناصر هذه العمليات

حسابات القبض والدفع

كشف المرتبات

غرفة البريد

التصنيع

تجهيزات الطعام

تقديم الخدمات الطبية

نقل البضائع

مبيعات منتج ما

أمثلة عن المستندات المحتمل إدراجها في حقيبة الطوارئ

وثائق قانونية: عقود، اتفاقيات

وثائق التأمين

عقود الإيجار

سجلات الحسابات المالية

قوائم الجرد

(تفاصيل المعدات (معلومات إعادة التنظيم والإصلاحات

مخططات المساحة: متطلبات القدرة

قوائم المتصلين

تاريخ طلبات الزبائن

سيساعدك فهم العمليات الهامة اليومية على
تحديد ما تحتاجه لاستعادة قدرة عملك بالترتيب
أولاً وثانياً فثالثاً، إلخ. بعد انقطاع العمل



استمر بالتدريج حتى تصل إلى صورة كاملة لما ستفعله، وكيف يعتمد بعض من مهامك على إنجاز مهام أخرى حتى تصل إلى ترتيب أولويات عملياتك وإجراءك الواجب القيام بها بشكل يومي. سجّلها بترتيب تنازلي ابتداءً من الأولوية الأهم .

بعد إنشاء قائمة عملياتك الأكثر أهمية، حدد أولوياتك في كل منها بحيث تبدأ من استعادة الشيء الضروري بشكل مباشر عند حصول أي انقطاع بعملك في أي يوم عادي. فكّر بالنشاطات الحساسة والتي يجب إتمامها بالتسلسل أولاً وثانياً فثالثاً، إلخ .

فكر في احتمال خسارة مقر عملك. كيف ستدير عملك أو تقدّم الخدمات لزيائنك؟



الاضطرابات المحتملة في عملياتك

لقد حددت مكان من الخطر الأساسية بالنسبة للعمليات وغيرها من مواردك الأساسية في الصفحة 10. عليك الآن أن تحدد أولويات عملياتك وإجراءاتك ومراجعة معلومات المخاطر التي حددتها حتى تكمل مصفوفة تقييم المخاطر. تأكد من أن تقييمك ما يزال دقيقاً وأن الأولويات التي حددتها للموارد الستة مازال دقيقة أيضاً. أو قم بإعادة النظر فيما أنجزته. يعتبر انقطاع التيار الكهربائي والحرائق من أكثر الكوارث التي يرجح أن تصيب الأعمال. ولا يمكن للحريق أن يوقف عملياتك فحسب، بل ربما يجبرك على تغيير مكان عملك بشكل مؤقت أو حتى كلي.

فكر بالأسئلة التالية :

- _____ أي من المخاطر سيؤثر بشكل كبير على عملياتك البالغة الأهمية؟
- _____ تذكر أن هذا الخطر يمكن ألا يسبب انقطاعاً ملموساً ومباشراً
- _____ كم من الممكن أن يطول هذا الانقطاع؟
- _____ حدد المخاطر التي يمكن أن تؤثر عليك خارج مكان عملك

ستعطيك هذه العملية نظرة عميقة لعملك ومخاطر الانقطاعات المحتملة سواء كان سببها طبيعي أو من صنع الإنسان وسواء كانت مخاطر داخلية أو خارجية. لا تتوقف هناك. ابدأ بالتفكير بطريقة تخفيض هذه الأضرار وإلى أي اتجاه ستنتقل استعداداتك ابتداءً من هذه النقطة.

الحماية المالية

أنت تعلم كيف يسير عملك بشكل يومي ولكن الكوارث شيء خارج عن تجربتك الاعتيادية. لديك التزامات مادية وموظفين عليك دفع رواتبهم، وهي أشياء يصعب التغاضي عنها حتى أثناء الطوارئ. خذ الوقت الكافي لتفكر ملياً كيف تتعامل مع هذه العناصر لتحافظ على سير عملك مع العدد الذي تحتاجه من الأفراد. وسيسأل موظفوك عن هذه التفاصيل بعد وقوع الكارثة، يفضل لذلك أن يكون لديك استراتيجية لاستدامة "أسرة" عملك لتقلل من الضغوطات خلال الأوقات العصيبة حقاً. سيساعدك هذا حتى في اتخاذ قرار مالي معين الآن، كتحديد صندوق خاص بالطوارئ، إلخ.

التأمين

التأمين هو أداة إدارة الخطر لعملك. ويمكن أن يقلل من الضرر المالي في حالات الطوارئ، الحوادث، وغيرها من الاضطرابات. يمكن أن يساعد التأمين قدرة العمل على الاستمرار ومقاومة أحداث خارجة عن سيطرتك. وبالرغم من تجنب العديد من الأعمال القيام بالتأمين، إلا أنه يضيف قيمة للحماية المالية وحماية الاستثمارات. انظر في الصفحة التالية من أجل بعض النصائح حول التأمين لمساعدتك في الحفاظ على سير عملك بسلاسة.

أنشئ استراتيجية أو خطة مالية لتغطي استمرارية دفع مستحقات الرواتب والتزامات الديون

حدد أولوياتك في العمل لأن ذلك سيساعدك في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استراتيجية في أوقات الأزمات



قبل الكارثة

قم بمراجعة تغطية تأمينك الحالي، وإن لم يكن لديك أي تغطية على الإطلاق ففكر بخيارات ثانية

راجع خبير تأمين ليشرح لك خيارات التغطية المتوفرة

بعض خيارات التأمين تكون ل

الضرر المادي بما فيه خراب المخزون أو المباني

اضطراب بالعمل أو فقدان مدخول بسبب اضطراب بعد كارثة ما

فقدان البيانات، إلكترونية كانت أم ورقية

المسؤوليات، المطالبات المتعلقة بالكوارث

حين تصبح التكاليف مشكلة، اختر تأميناً يغطي أكثر العناصر أهمية في عملك، حتى تحافظ على استمراريتك، بحيث تكون ذات ميزانية مناسبة لك، وتوفر تغطية لأكثر العناصر ذات الأولوية في عملك

تذكر بأن أكثر أنواع التأمين عموماً لا تغطي الكوارث، وربما تحتاج إلى وثيقة تأمين منفصلة وتؤكد من تغطيتها كافة أنواع الكوارث

انتبه للقيمة الإجمالية أو الحد الأعلى الذي تغطيه وثيقة التأمين - إجمالي المبلغ الذي يمكن أن يقدمه لك هذا التأمين لأنه من الممكن أن تصل إلى الحد الأعلى قبل تغطيتك كافة الخسائر

التقط صوراً لمعداتك وموجوداتك ومنشأتك المادية كافة

بعد الكارثة

خذ ما يلزمك من حقيبة الطوارئ (من وثائق ومعلومات) لتتقدم بطلب تأمين في أسرع وقت ممكن

لا تُزل آثار الضرر حتى توثقه بالصور وتسجيلات الفيديو

احصل على عرضين أو أكثر للإصلاح، وتأكد من تراخيص متعهدي الإصلاح، وتزكيتهم

وثّق التكاليف والخسائر التي يمكن مقارنتها بأرقام ما قبل وقوع الكارثة

تعقب تكاليف الإصلاحات واستمرار العمل في الموقع المؤقت خلال فترة الاضطراب. وفي حال أجبرت على الإغلاق، تضمن التكاليف التي ستستمر في دفعها خلال تلك الفترة كتكاليف الإعلانات والمنافع العامة

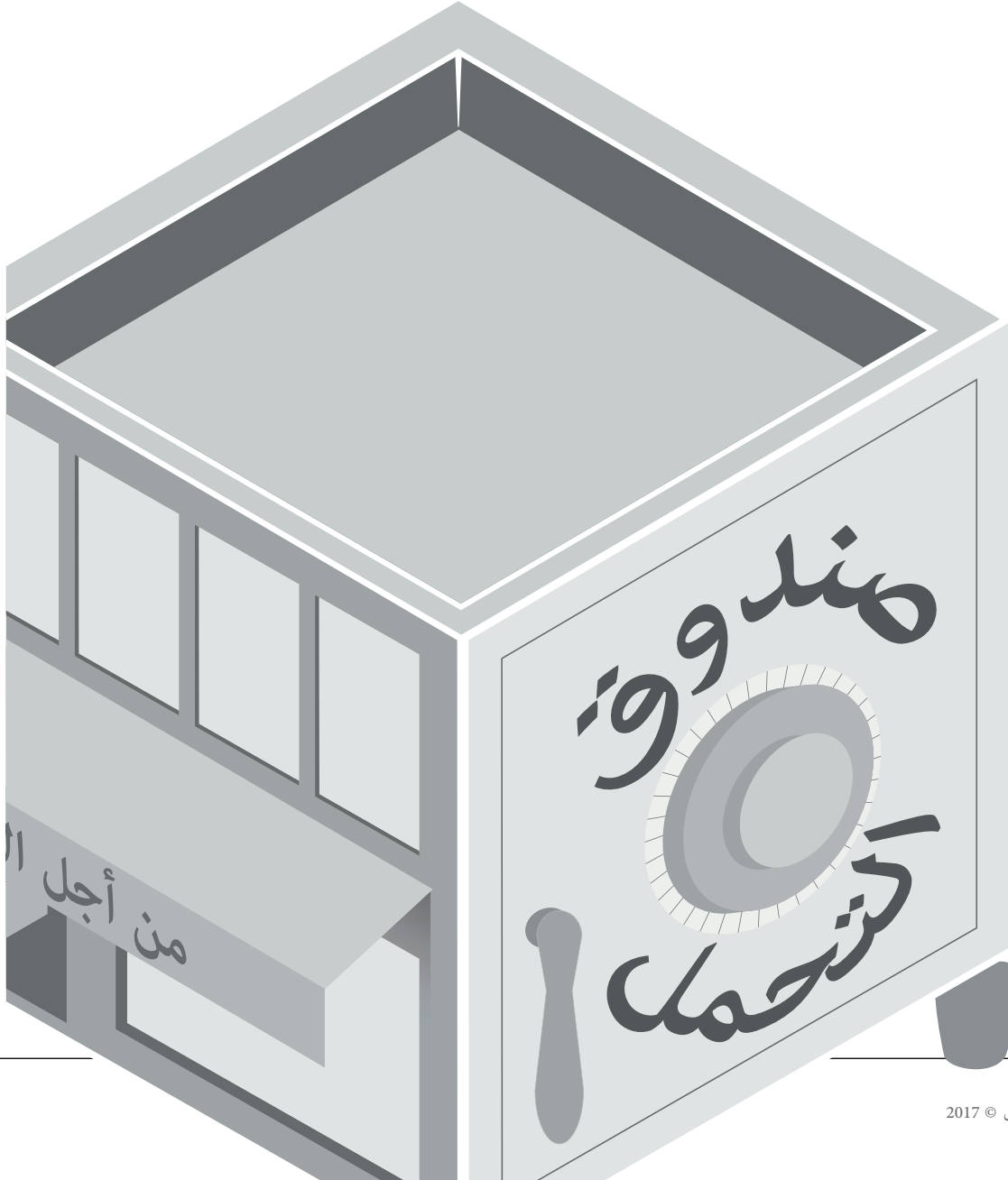
احتفظ بكافة الإيصالات العائدة لفترة الإنقاذ الكارثة

التقط صوراً لعملية إزالة الأضرار

العمليات ✓

أحسن !

لقد أتممت عملية التعامل مع هذا المورد البالغ الأهمية. اختر الآن موردك الهام التالي آخذاً بعين الاعتبار ما هو أساسي لاستمرار عملك والذي يسبب انقطاعه خسارات كبيرة لعملك



المحتويات

حماية المخزون

أنواع قوائم الجرد

مخزون السلع

مخزون التصنيع

المواد الخام

السلع تامة الصنع

(مخزون عمليات الصيانة والإصلاح (كلوازم المكتب مثلاً

لوازم الطوارئ

الصيانة

احتفظ بقوائم جرد مفصلة ومحدثة للعناصر والمعدات المستخدمة في شركتك

سجل فيديوهات لهذه الموارد واحتفظ بقائمتي الجرد والتسجيلات في مكان آمن بعيداً عن

مكان عملك مع نسخة في حقيبة الطوارئ

يمكن للأنظمة الإلكترونية التي تقوم بتعقب مخزونك أن تطلب بشكل تلقائي بدائل

عندما ينخفض المخزون إلى ما دون العتبة التي حددتها



تعتبر عملية حماية مخزونك وإدارته بشكل فعال من العمليات الأساسية للأعمال. فيمكن أن تعرف من خلالهما منتجك الأكثر مبيعاً والمنتجات الفائضة وتلك التي تحتاج إعادة طلبها. ويمكن أن تعتمد في تعقب مخزونك الكتابة على موارد كالورق أو الطاقة الكهربائية أو الإنترنت. فكر أين وكيف خزنت هذه المعلومات وامن حذتها آخر مرة، وبطريقة الوصول إليها بعد الكارثة. فكر بالاحتفاظ بنسخة محدثة عن قائمة الجرد في حقيبة الطوارئ أو ضمن ملفات النسخ الاحتياطي لديك .

ستساعدك معرفة ما لديك في مخزونك وموقعه وقيمه في الحفاظ على موارد عملك وأي المنتجات التي تحتاج إعادة طلبها أو استبدالها بعد الكارثة. وبالإضافة إلى تعقب البضائع لديك، تفيدك قائمة المخزون في تعقب معدات الحاسوب وغيرها من الأدوات والتجهيزات .

إليك مثال عن نوع بسيط لقائمة الجرد

قائمة الجرد

الفترة الزمنية

العنصر	الوصف (الصنع، (النموذج	الرقم التسلسلي	تاريخ الشراء	الكمية	تكلفة الوحدة	القيمة الكلية
0						

إليك مثال آخر لقائمة أو استثمار جرد أكثر تفصيلاً

قائمة الجرد - الأساسية

إعادة الطلب (إكمال تلقائي)	رقم العنصر	الاسم	المصنع	الوصف	تكلفة العنصر	كمية المخزون	قيمة المخزون	مستوى إعادة الطلب	توقيت إعادة الطلب	كمية إعادة الطلب للعنصر	هل هذا العنصر متوقف؟
كافي	A123	العنصر A	اسم المصنع	A وصف العنصر	\$ 10.00	200	\$2,000.00	50	14	100	نعم
كافي	B123	العنصر B	اسم المصنع	B وصف العنصر	\$20.00	100	\$2,000.00	50	30	20	
كافي	C123	العنصر C	اسم المصنع	C وصف العنصر	\$ 30.00	50	\$1,500.00	50	2	50	
إعادة طلب	D123	العنصر D	اسم المصنع	D وصف العنصر	\$ 10.00	20	\$200.00	50	14	10	
كافي	E123	العنصر E	اسم المصنع	E وصف العنصر	\$ 20.00	200	\$4,000.00	50	30	100	

إليك مثال آخر أيضاً لقائمة أو استثمار جرد أكثر تفصيلاً

قائمة الجرد - الموجودات/ الأصول

القيمة الإجمالية لمخزون الموجودات

\$8,239.00 استناداً إلى القيمة الإجمالية المدرجة أدناه*

المورد				الموقع				الشراء				الكمية/ القيمة		معلومات المورد		
رقم العنصر	اسم العنصر	الوصف	النوع	القسم	المساحة الم	تاريخ آخر طلب	البائع	سعر شراء العنصر	تاريخ اذ	الحالة	الكمية	القيمة الإ	القيمة	رقم البائع	ات	رابط إلكتروني
A123	العنصر AA	وصف العنصر AA	مكتب	المكتب الرئيسي	المكتب 1	5/20/16	اسم البائع	\$300.00	5/20/22	ممتازة	2	\$400.00	\$800.00	VX1234	كومودور	WWW.COLE.COM/PRODUCT
B123	العنصر BB	وصف العنصر BB	حاسوب	المكتب الرئيسي	المكتب 1	5/20/16	اسم البائع	\$700.00	5/20/22	مقبولة	3	\$700.00	\$2,100.00	VX1234	ماك بوك إير	WWW.COLE.COM/PRODUCT
C123	العنصر CC	وصف العنصر CC	كرسي	المكتب الرئيسي	المكتب 1	5/20/16	اسم البائع	\$250.00	5/20/22	جيدة	4	\$300.00	\$1,200.00	VX1234	روليت	WWW.COLE.COM/PRODUCT
D123	العنصر DD	وصف العنصر DD	راوتر	المكتب الرئيسي	غرفة اللوازم	5/20/16	اسم البائع	\$200.00	5/20/22	ممتازة	1	\$200.00	\$200.00	VX1234	سيسكو	WWW.COLE.COM/PRODUCT
E123	العنصر EE	وصف العنصر EE	ماسح ضوئي يدوي	المكتب الرئيسي	غرفة اللوازم	5/20/16	اسم البائع	\$150.00	5/20/22	جيدة	2	\$170.00	\$340.00	VX1234	سيسكو	WWW.COLE.COM/PRODUCT

حدد أولوياتك من المخزون

حدد أولوياتك من المخزون، اللوازم، البضائع التي يمكن أن تتعرض للضرر أو الضياع أثناء الكارثة

من الجيد تحديد لوازم المكتب ولكن البضائع التي تباعها هي الأهم أو إن كانت تدعم عملياتك البالغة الأهمية

طرق الحماية

حدد الطرق لتأمين ورفع أو حماية مخزونك بناء على المخاطر التي حددتها (السرقه أو السيول مثلاً)

إن كنت معرضاً للفيضانات احتفظ بمخزونك الهام مرتفعاً عن الأرضية أو من الرفوف السفلية

رُكب أبواباً مقاومة للسيول لمنع تدفق المياه

ربما مع ذلك يخرب بخار المياه المخزون حتى ولو لم تصله المياه وعادة ما تكون مياه السيول قذرة ومحملة بمواد خطرة

حين تكون السرقه مشكلة لديك، ضع مخزونك في موقع أكثر أمناً مع أقفال عالية الأمان أو بطاقات للدخول

تفقد مخزونك بشكل عشوائي لأنه يساعدك على الحماية من السرقه

تجنب نقاط الفشل الأحادية وذلك بالاعتماد على بائع أو مورد أو عميل واحد فقط. قم بالتنوع

نقاط العطل الأحادية

استعرض الخطوات التي ستحتاجها لاستبدال المخزون، فُكر بنقاط العطل الأحادية

في حال كان لديك مورد وحيد لخدمة هامة من الضروري أن تنوع بحيث تحصل على تلك الخدمة من أكثر من بائع، ففي أوقات الكوارث لن يحالفك الحظ حين يغلق هذا

(لبائع، وربما تكون لدى البائع طلبات كثيرة (أي أنك لست الزبون الوحيد

سيساعدك ذلك في تسعير المنتجات بشكل دوري وذلك من خلال المفاضلة في السعر مع العديد من البائعين فتحصل على العرض الأفضل

قد تنطبق هذه النصيحة أيضاً على أسعار المنتجات المستخدمة باستمرار "التفاوض مع بائعين متعددين يقوي موقفك"

لوازم الطوارئ

بالرغم من أنك لا تباع لوازم الطوارئ مثل باقي بضائعك إلا أنه من المهم إدارتها كباقي مخزونك لتتأكد من وجود ما يكفي ومتابعتها واستبدالها عند الحاجة. فهذا المخزون يقدم دعماً مباشراً للأفراد ويساعد في استعادة العمليات في موقع العمل. وفي حال لم يتمكن الموظفون من مغادرة المبنى لفترة طويلة ستساعد هذه اللوازم في تلبية احتياجاتهم المباشرة في حالات الطوارئ.

تحتوي القائمة التالية على اقتراحات ولكن يمكنك تحديد ما سيقدمه عملك وما سيشاركه الموظفون أنفسهم.

حالما حددت ما ستغطيه الشركة وما سيحضره الموظفون، أكمل قائمة لوازم الطوارئ وحدد أولوياتك من المخزون

ما سيحضره الموظفون (بشكل أساسي)

ملاحظة: شجّع كل موظف على إحضار لوازمه الشخصية إلى العمل لتدعيم إمدادات الشركة الخاصة بالطوارئ بالإضافة لإحضار أي شيء يحتاجونه بشكل شخصي

ماء: غالون واحد من الماء في اليوم

الطعام: لوازم ثلاثة أيام من الطعام الغير قابل للتلف

حذاء متين، ملابس إضافية

غطاء

نظارات إضافية

صفارة

مصباح يدوي أو عصا مضيئة

صندوق الإسعافات الأولية

لوازم ثلاثة أيام من الأدوية التي تحتاج وصفة طبية

صورة عائلية

أعواد ثقاب مضادة للماء

نقود ورقية

✓ المخزون

أحسنتم!

لقد أتممت تناول هذا المورد البالغ الأهمية. اختر الآن موردك التالي آخذاً بعين الاعتبار ما هو أساسي لاستمرار عملك والذي يسبب انقطاعه خسارات كبيرة لعملك.

ما تغطيه الشركة (بشكل أساسي)

الماء: غالون واحد من الماء لكل شخص في اليوم لاستخدامات الشرب والنظافة

الطعام: ما يكفي لثلاثة أيام من الطعام الغير قابل للتلف

صندوق النظافة، أكياس قمامة وأربطة بلاستيكية

صندوق الإسعافات الأولية وغيرها من اللوازم المتعلقة بالتدريبات

مذياع تجاري يعمل بالبطاريات وآخر لاستقبال إنذارات الطقس

مصباح يدوي وبطاريات إضافية وبعض الأدوات الأساسية

صفارة لاستخدامها لطلب النجدة

أقنعة مضادة للغبار أو أخرى للتنقية

مناديل معطرة للنظافة

مفتاح أو كمامة لإقفال أدوات المرافق العامة

(فتاحة علب معدنية (في حال وجود معلبات

”أغلفة بلاستيكية وورق لاصق من أجل ”عزل الغرفة

أغطية

نقود ورقية

مطفأة الحريق

مطهر لليدين

حماية المعدات

أضف هذه القائمة لمفاتيحك البالغة الأهمية

حدّث قائمة مخزون المعدات في أي وقت تستبدل فيه عناصر أو تضيف معدات جديدة. واحتفظ بهذه القائمة مع الملفات المهمة، بالإضافة إلى نسخة في حقيبة الطوارئ.

أمن مساحة عملك

بعد تحديد أولوياتك من المعدات، دعنا نلقي نظرة إليها مع باقي المعدات لنجد البيئة المناسبة لوضعها. والهدف من ذلك تحديد مجالات تحسين مستوى الأمان.

يحتاج مكان العمل الخاص بك أن يؤمن بيئة آمنة للعمل، محمية من المخاطر المحتملة الداخلية. وفي مثال الزلازل، يمكن أن تصبح الحواسيب وغيرها من محتويات المكتب نوعاً من القذائف خلال الاهتزاز ويمكن أن تؤذي الأفراد. ويمكن أن تتخرب هذه العناصر ذاتها وتحتاج لاستبدالها، ناهيك عن التأخير إن لم تتوفر هذه المعدات في السوق وقتها (فعليك أن تأخذ بعين الاعتبار ازدياد الطلب على المعدات ذاتها من قبل الأعمال الأخرى في الوقت ذاته). أحياناً تنجم أكبر الخسائر التي تصيب الأعمال ليس فقط من دمار المبنى لوحده وإنما من الضرر الذي يلحق بمحتوياته، والوقت الضائع في إزالة الأضرار والتنظيف واستبدال المواد التالفة. ولكن الخبر الجيد هو أن هذا النوع من الضرر أو الخسائر يمكن تجنبها.

حدد أولوياتك من المعدات الأكثر أهمية والتي تدعم عملياتك الأساسية لتستمر بعملك أو تلك التي ستحتاجها لتعيد افتتاح عملك.



المعدات هي الطريقة التي تمكّن الشركة من تصنيع المنتجات، وتكتب الرسائل، وتنظم نفسها. فهي ما يعتمد عليه العمل في الكثير من العمليات. وهناك بعض التداخل بين (لوازم المكتب مثلاً) وموارد المخزون، ولكن ما يهم هو تغطيتك لكل العناصر الضرورية.

تحديد معدات العمل

تحتوي الصفحة التالية على معدات الأعمال الأكثر شيوعاً والتي يمكن أن تمتلك بعضها في مكان عملك. وبإمكانكم حسب اختلاف أعمالكم، استخدام معدات مخصصة (كجهاز الأشعة السينية في عيادة الطبيب أو آلات التصنيع في المعمل). أضف أي معدات ناقصة إلى القائمة.

تحديد المعدات البالغة الأهمية

حدد معداتك الأكثر أهمية في القائمة والتي تدعم عملياتك وإجراءاتك الحساسة والتي ستحافظ على استمرار عملك أو التي ستحتاجها لإعادة افتتاح عملك

أنشئ قائمة مفصلة لمعداتك العشرة المهمة حسب ترتيب أهميتها، وتستطيع إضافة أكثر من عنصر في المرتبة الأولى. وهذا ليس فقط لتعقب قائمة معداتك وإنما لتحديد أولوياتك مما سيدعم عملك ليصبح أكثر مقاومة. ستساعدك هذه القائمة لكي تبدأ، ولكن إن لم يكن لديك أولويات (تأكد من ذلك مع قسم الشراء)، قم بإعداد قائمة وتضمن ترتيباً للأولويات لكل معداتك. وسيساعدك ذلك كثيراً في عمليات إعادة الطلب بعد الكارثة.

تحديد معدات العمل

ألة إدخال	ماسح ضوئي للصور	مشبك ورق	خرطوشة الحبر
دفتر العناوين	علب حبر	قطاعة ورق	آلة النسخ الصوتي
مغذي الطابعة الآلي	طابعة حبرية	سكين ورق	مشرط
شكالة أوراق	(مجموعة تعبئة الحبر (خرطوش	تلافة ورق	جهاز إسقاط
لوحة المنشورات	IP PBX جهاز اتصال الانترنت	براية أقلام	الملف اللوحي
آلة حاسبة	جهاز تغليف	حاسوب شخصي	السبورة البيضاء
علبة ورق	مشر ليزري	ناسخة ورق	
حاملة أوراق	طابعة ليزرية	جهاز تغليف بالأكياس	
ناسخة	مقياس ورق	مجلد ملفات خاص بالعروض التقديمية	
مكتب	أضواء	مسجل فاكس	
غطاء المكتب	(LAN) شبكة اتصال محلية	(حافطة ملفات (كلاسور	
(جهاز التسجيل الإملائي (ديكتافون	صندوق تخزين	ألة فهرس المتصلين	
الجهاز الرقمي لتسجيل الإملاء	مجلد مانيلا	شريط لاصق سكوتش	
دبابيس للتثبيت	آلة حاسبة ميكانيكية	خادم / شبكة	
قلم فاحص كهربائي	(آلة نسخ الرسائل (ميموغراف	برمجية حاسبة	
فاكس	رفوف متنقلة	قرطاسية	
مجلد ملفات	طابعة متعددة المهام	خزانة للقرطاسية	
خزانة ملفات	لوح الرسائل المضيء	لاصق شفاف مع قاعدة	
(سبورة ورقية (فليب تشارت	كرسي مكتبي	هاتف	
ورق التغليف	لوازم مكتبية	سجل ملفات مصنف بعناوين (فايل (تيكلر	
مقبض تثقيب الورق	جهاز عرض علوي		

قائمة أهم عشر معدات

الأولوية	وصف العنصر (تضمن رقم الموديل والصنع)	الرقم التسلسلي	تاريخ الاقتناء	البائع أو المؤجر	التكلفة

(فعليك أن تأخذ بعين الاعتبار ازدياد الطلب على المعدات ذاتها من قبل أعمال أخرى في الوقت ذاته)

أحياناً تنجم أكبر الخسائر التي تصيب الأعمال ليس فقط من دمار المبنى لوحده وإنما من الضرر الذي يلحق بمحتوياته وضياعها، والوقت الضائع في إزالة الأضرار والتنظيف واستبدال المواد التالفة. ولكن الخبر الجيد هو أن هذا النوع من الضرر أو الخسائر يمكن تجنبها.

يوجد لدى كل عمل مهما كان نوعه، مساحة مكتبية يستخدمها لإجراء المكالمات الهاتفية ولتصنيف الملفات واستخدام الحواسيب. ويتوفر لدى أصغر الأعمال حتى بقعة مركزية حيث تجري العمليات الرئيسية ويدار العمل. ولكن يتوجب عليك النظر في كل المساحات التي ينشط فيها عملك، حيث توضع مثلاً آلات معينة في مستودع أو مرفق إنتاج معين. فيتوجب النظر في هذه المساحات لإيجاد المشاكل الأساسية (سواء تعلقت بالأفراد أم الضرر) وليتم معالجتها لاحقاً. وقد بدأت فعلاً بالتفكير بذلك حين عدت بعض الأخطار الداخلية (في الصفحة رقم 7)، ولكن حان الوقت الآن للقيام بجولة مفصلة أكثر في منشأتك للبحث عن المعدات التي من الممكن أن تضرر أو التي يمكن أن تسبب إصابات. تذكر دائماً أنه في حال تضرر معدّاتك لن يكون بمقدورك تقديم الخدمات لربائتك في ذلك الوقت.

وإليك أدناه قائمة بمعدات الأعمال التي تحتاج للتأمين أو الحماية. يجب أن تكتب في القائمة أو تأخذ بعين الاعتبار على الأقل، العناصر التي حددتها في الخطوات السابقة، خاصة المعدات العشر الأساسية. أما النص المائل فسيضمن المشاكل الواجب معالجتها. (ملاحظة: لقد قمت بإنشاء قائمة معدات للتو، وما عليك فعله الآن هو تحديد أنواع المعدات الواجب حمايتها لاستخدامها عند الحاجة)

تقديم المعدات

عندما تحتاج استبدال شيء ما بعد حالة طوارئ، كيف تقوم بذلك وبسرعة؟ تتعلق الإجابة بما جهزته مسبقاً، وستساعد هذه الخطوات عملك بشكل جيد.

الأثاث والمحتويات

حواسيب - غير محمية فهي موضوعة في الخارج
الرفوف المرتفعة - وحدات الخزائن غير المثبتة على الجدار
رفوف المكتبة غير المثبتة
خزائن الملفات المرتفعة - الغير مدعمة مع الأرض أو على الحائط
الدراج والخزائن - من دون مفصلات داخلية قوية
أسطوانات الغاز المضغوطة - الغير مثبتة
حاويات المواد الخطرة - غير المحمية
الأعمال الفنية الهشة - الغير محمية
الحواجز الداخلية الغير مثبتة متوسطة الارتفاع
متفرقات الأثاث - الغير مرتبة بمكان
خزائن العرض - الغير محمية، مع زجاج قابل للكسر
المحتويات القابلة للكسر على الرفوف - الغير محمية
غير ذلك (إن وجد، أدرجه منفصلاً هنا)

البائعون والموردون

راجع قائمة المعدات العشر الأهم وأي معدات خاصة. حدد لكل واحدة منها مكان الصنع، عدد البائعين الذين يقومون بصناعتها، والاتفاقيات التي يمكنك القيام بها للحصول خلال فترة قصيرة عندما تكون مهمة جداً لعملك.

المعدات رقم 1

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 2

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 3

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 4

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 5

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 6

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 7

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 8

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 9

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

المعدات رقم 10

مكان الصنع؟

أي بائع يصنعها؟

ما هي الاتفاقيات الممكن عقدها لعملية شحن سريعة؟

خذ بعين الاعتبار ما يلي:

هل لديك أكثر من مورد للمعدات في قائمة أولوياتك؟

يُطلق على الحالة عندما يكون لديك مورد واحد فقط لشيء ما "نقطة الفشل الأحادية"، لأنه عندما لا يكون لديك أي خيارات متوفرة أو احتياطية فيجب أن تبدأ من نقطة الصفر.

من الأفضل أن يكون لديك تنوع في مورديك لتقليل الاعتماد على أحدهم وقد يساعدك ذلك أيضًا في الحصول على أسعار أفضل.

الأمر يتعلق بالعرض والطلب - كم عدد الشركات الأخرى التي تحاول الحصول على نفس المعدات من البائع؟

في حال كان هناك نوع معين من المعدات الضرورية لعملياتك، يمكن أن تضطر إلى زيادة بعض الضمانات للحصول على المعدات البديلة بشكل أسرع. تسريع عملية التسليم قد يؤدي أيضًا إلى زيادة التكاليف، ولكن لديك الخيار بتحديد سرعة التسليم التي اردتها.

خفض الشحن (الدروب شيبينغ) - بدلاً من شراء المعدات من أحد الموردين التي تحتوي على ذلك العنصر المحدد في المخزن، سيقوم بعض الموردين بنقل (البضائع) من الشركة المصنعة مباشرة إلى تاجر التجزئة دون المرور عبر قنوات التوزيع المعتادة مع مبيعات عبر الإنترنت، أصبح هذا متداولاً ويؤدي إلى انخفاض في التكلفة. هذا يعني أنك تعتمد على الشحن وإمكانية عدم وجود التجهيزات في مخزن المصنع أو بائع الجملة. لذلك حدد مع البائع اتفاقك الخاص لخفض الشحنات عند الحاجة. اختر طريقة الشحن التي تناسب احتياجاتك و التكلفة المترتبة عليها.

الاتفاقات المتبادلة - هي الاتفاقات التي تدخل فيها شركتان تجاريتان وتتضمن ترتيبات مفيدة للطرفين، فإن تأثرت أحد الشركتين بكارثة ما، تساعد الشركة الثانية في توفير الوصول إلى معدات محددة. ومثال على ذلك أن اثنين من البنوك عقدا اتفاق مكن البنك المتضرر من استخدام معدات كتابة الشيك بعد ساعات فقط، وهكذا تمكن كلاهما من الوفاء بالتزاماته.

حدد الأعمال المناسبة ذات المساحة أو المعدات المماثلة التي قد تستفيد من اتفاقية متبادلة معها. وقم باتفاقات للعمل مع أعمال مماثلة، أو مجاورة، للوصول إلى المساحة أو المعدات الخاصة بهم أثناء فترة استعادة القدرة.

يمكن لمشاركة المعدات ومساعدة الأعمال المتضررة أن توفر الكثير من التكاليف وأن تساعد الأعمال المتضررة في استعادة القدرة من خلال استرجاع عملياتها الأساسية.

الاحتفاظ بمعدات إضافية - أي شراء نسخة احتياطية من المعدات المهمة، بحيث إذا لزم الأمر للتبديل سوف تكون في متناول اليد. ربما تشكل كلفة شرائها تحدياً، إلا أن كلفتها لا تقارن بتكاليف التوقف عن العمل وخسارتك من الإيرادات، ويضمن التحدي الآخر في مكان حمايتها وتخزينها.

المصادر المحلية المتاحة - أنشئ قائمة أو قاعدة بيانات للمصادر المحلية التي إما بدأت محادثة معها أو التي قد تكون على استعداد للعمل معك في مرحلة استعادة القدرة. وإن لزم الأمر، يمكنك توسيع هذه القائمة لتشمل الشركات وغيرها التي تعمل خارج نطاق منطقتك، ولكن عليك أولاً معرفة خططهم وفرصة توفرها في حال وقوع كارثة كبيرة.

المعدات

أحسننت!

لقد أتممت عملية التعامل مع هذا المورد البالغ الأهمية. اختر الآن موردك الهام التالي آخذاً بعين الاعتبار ما هو أساسي لاستمرار عملك والذي يمكن أن يسبب انقطاعه خسارات كبيرة لعملك.

المحتويات

يُطلق على الحالة عندما يكون لديك مورد واحد فقط لشيء ما "نقطة الفشل الأحادية"، لأنه عندما لا يكون لديك أي خيارات متوفرة أو احتياطية فيجب أن تبدأ من نقطة الصفر

حماية المباني

إذا كنت تعتمد على مساحة مادية أو منشأة لإدارة عملك - فهذا مهم جدًا لعملياتك. فكر فيما إذا تعرضت لخسارة المبنى الخاص بك، كيف ستدير عملك أو تقدم خدمات لربائتك حينها؟ فيما يلي بعض المراجع التي تساعدك على معرفة المباني الخاصة بك بشكل أفضل وما قد يلزم لتدعيمها .

المباني التي يمكن أن تشكل جزءاً من عملك: إليك بعض الأمثلة

في أي جزء من المباني تقع شركتكم؟ ما هو نوع المستخدمة في بناء المنشأ :

مستودع	وحدة تخزين
مكتب رئيسي	رصيف تحميل
واجهة محل	منزل
مساحة مستأجرة	مبنى مرتفع

احصل على احصائيات عن المباني لتساعدك في اتخاذ القرار

سنة إنشاء المبنى -----

نوع البناء

بناء خشبي	بناء من الطوب
بناء مدعم بهياكل فولاذية خفيفة	بناء مدعم بالفولاذ
بناء مدعم بعوارض أو حامل للأثقال	بناء اسمنتي
	بناء مسبق الصنع

المصادر الأساسية لتعرف أكثر عن المباني الخاصة بك

احصل على نسخة للمخطط الاصلي للبناء او تصاميم البناء المحدثة

احصل على نسخة من تقرير مهندسي الإنشاء

احصل على نسخة من تقرير المسوحات الجيوتقنية الخاصة بالتربة

استعرض او احصل على معلومات اضافية حول تاريخ الكوارث في الموقع المحدد والتي يمكن ان تكون متوفرة في سجلات السلطات المحلية او مكاتب ادارة الطوارئ

العقار المملوك أو المستأجر

هناك مشكلة أساسية للأعمال تتعلق بمسألة ملكية المبنى. فأصحاب المباني هم من يتخذون القرارات المتعلقة بأي مبنى. فإن كنت مالك المبنى، ستكون عملية دعم عملك أسهل بكثير. ولكن في حال استئجار بناء، يمكن أن يؤثر قرار المالك للمبنى سلبيًا على المستأجرين ممن يملكون أعمالاً مثلك. فعمل المالك هو إدارة المبنى وكل ما يريده هو استمرار تدفق إيراداته .

الإيجار

أنشئ علاقة و قنوات تواصل مع المالك

أصحاب المباني هم من سيقرون إعادة افتتاح عملك من عدمه، وأنت حتماً تريد أن تكون على اطلاع لكي تؤثر في مثل هذا القرار وتقدم حلاً أقوى

تحدث مع مالك العقار /المسؤول عنه للحصول على مزيد من المعلومات حول مواصفات إنشاء المبنى وتعزيزه، إلخ

قم بمراجعة تقرير المهندس

تشجيع عمليات التعديل أو غيرها من الحلول لتدعيم المبنى إذا لزم الأمر

ملك خاص

استعن بمهندس محترف لمعاينة المبنى حتى تعرف ما الذي يمكن أن يحدث وكيف سيقاوم المبنى الخاص بك أثناء حالات الكوارث المختلفة

التدعيم، إذا لزم الأمر، للحماية من الكوارث المختلفة

إنشاء اتفاق تقييم سريع مع مهندس لمعاينة المبنى بعد وقوع الكارثة من أجل ضمان استمرار البقاء فيه

تخفيف المخاطر

بصرف النظر عما إذا كنت مالكا أو مستأجراً، هناك اجراءات يمكن اتخاذها لتعزيز البناء. يكون إتمامها أسهل إذا كنت مالكا ولكن يمكن تخطيطها أيضا في حال كنت مستأجراً. ونذكر بأن جل اهتمام المالك هو الحفاظ على المستأجرين، ولتعزيز مكانتهم المالية يعمل المالكون على زيادة قدرة أبنيتهم من أجل أداء أفضل أثناء الكارثة .

لقد قمت سابقاً بتقييم المخاطر لذلك انت تعرف ماهي الأحداث التي قد تصيبك، الخطوة التالية هي البدء بمعالجة عناصر المبنى التالية التي قد تكون في خطر. يتعلق العنصر الأول بهيكل البناء نفسه أما آخر عنصرين فهي غير متعلقة بالبناء (اي شيء آخر في البناء عدا الارضية، السقف، الجدران أو الدعامات) :

١ . الهيكل

٢ . آليات وأنظمة البناء

٣ . عناصر معمارية

بناءً على المخاطر التي تواجهك، حدد العناصر الرئيسية الضعيفة و (إذا كنت مالكا) خفف من ضررها أو (إذا كنت مستأجراً) شجّع المالك على تخفيف اضرارها
ركّز أنت والمالك على العناصر التي إذا لم تتم معالجتها سيكون لها تأثير ضار على عملياتك الحرجة. أدناه هي عناصر المبنى

١. الهيكل

حدد نوع المبنى الخاص بك واستعن بمهندس إنشاءات لمساعدتك في الخيارات

بناء خشبي	بناء مدعم بفلوذا	بناء مسبق الصنع
بناء من الفولاذ الخفيف	بناء إسمنتي	
بناء مدعم بعوارض/ حامل للأثقال		

٢. آليات وأنظمة البناء

حدد ما تملكه من التالي، ثم أضف إلى القائمة. وتواصل مع مهندس لمساعدتك في الخيارات :

البروبان / خزان الوقود - غير مثبت، مؤمن في مكان ما
سخان المياه - غير ملفوف بالأشرطة مرة ونصف، مثبت بمسامير
مواسير - غير متصلة ومدعومة، خاصة بين الطوابق
معدات وقنوات التدفئة والتهوية والتكييف - غير مثبتة أو غير كافية
مدفأة معلقة - غير مثبتة أو مدعومة
ضاغط الهواء - غير مثبت أو غير كافي
نظام اطفاء الحرائق التلقائي - الأنابيب والرؤوس - غير مثبتة ومدعومة
غير ذلك (إن وجدت، أضف كل عنصر بشكل منفصل):

٣. العناصر المعمارية

حدد ما تملكه من التالي، ثم أضف إلى القائمة. يمكن أن يتعامل خبير ماهر مع بعض من هذه العناصر أو بإمكانك التواصل مع مهندس لمساعدتك في الخيارات

أقسام مدمجة (الجدران) - غير مثبتة بالهيكل
الأسقف المستعارة - الغير مثبتة أو مدعومة
تجهيزات الإضاءة المعلقة - غير المثبتة أو المدعومة
السلام - لا يوجد مفاصل مرنة، مواد إحاطة غير جيدة
نوافذ - غير مغطاة بحماية
درايزين السقف - غير متين او مثبت بالسطح
الإكساء الخارجي -غير مثبتة بشكل صحيح
لوحات خارجية غير معززة أو مثبتة بالبناء
جدران او أسوار مستقلة غير معززة
غيرها (إن وجدت، سجّل كل واحدة منفصلة):

الطاقة

(مولد احتياطي (سيحتاج أيضًا إلى الوقود
(UPS) وحدة الإمداد المتواصل بالطاقة الكهربائية

المياه

براميل
قوارير مياه
جهاز تنقية المياه
(إمدادات المياه البديلة (مثل البئر

الإنترنت

جهاز الانترنت عبر الأقمار الصناعية
مكتب خارج المنطقة لتتبع الطلبات، الموقع الإلكتروني

الوقود السائل
حاوية التخزين

الاتصالات السلكية واللاسلكية

هاتف يعمل عن طريق الأقمار الصناعية
الهاتف الخليوي
مركز اتصال خارج المنطقة
سكايب

وسائل النقل

وسائل نقل غير معتادة، مجموعة عربات أو سفن أو مركبات التوصيل

تغيير مكان العمل والمساحات البديلة

إن كان وجود مبنى خاص بك ضروري لعملياتك، فعليك التخطيط بشكل مسبق للعثور على مساحة بديلة حيث تتمكن من نقل كل القطع اللازمة لعملياتك في حالات الطوارئ .

فكر في الخيارات الموجودة لتغيير مكان جزء من عملياتك، إذا لزم الأمر

إذا كنت تعتمد على مساحة مادية لمواصلة عملياتك، فقم بجمع ما يلي ووضعه في حقيبة الطوارئ الخاصة بك: متطلبات الموقع البديل، مخطط المساحة، متطلبات القدرة، عدد أجهزة الكمبيوتر والطابعات وغيرها من المعدات اللازمة

يمكن أن يكون هذا حيزاً مشتركاً كجزء من اتفاق متبادل أو عقد إيجار مؤقت أو دائم. لذلك ليس عليك سوى أن تكون واضحاً بشأن متطلباتك والوقت المتوقع الذي ستحتاجه فيه، والذي قد لا يكون من السهل دائماً تحديده

بناء أنظمة الدعم - المرتبطة بالعمليات

لقد حددت في بداية الدليل 101 المخاطر المتوقعة لديك وما يمكن أن تسببه من انقطاعات (سواء في الكهرباء أو الماء أو الإنترنت). فكر الآن بحال النجاة الضرورية وحدد كيفية دعمها لعملياتك .

حدد المصادر الأساسية التي توفر أنظمة الدعم الأكثر أهمية لأعمالك وحدد خيارات الحماية، أو أضف غيرها في الجدول التالي .

الوصول إلى المباني الخاصة بك بعد الكارثة

عندما يتم إغلاق مبنى لأي سبب من الأسباب بواسطة سلطة قضائية محلية، يكون التحدي هو متى وكيف يمكنك أنت وموظفوك استعادة الوصول إليه. الأمر متروك للسلطة المحلية للسماح بإعادة الدخول عبر منطقة الكارثة وهي مسؤولة قانونياً عن ذلك. فإن كانت المنطقة آمنة للوصول إليها، إلا أن القلق يدور حول الأمن، ستحتاج إلى العمل مع الوكالات المحلية القانونية التي تتعامل معها عادة فيما يتعلق بمن لديه السلطة من شركتك لعبور حاجز للشرطة أو الدخول إلى مبنى .

تحدث مع الوكالة القانونية الخاصة بك حول برامج أو إجراءات إعادة الدخول .

أنشئ لائحة بالموظفين المعتمدين الذين قد يحتاجون إلى الوصول إلى المبنى بعد وقوع كارثة (بغض النظر عما إذا كان لديك ضرر مادي أم لا) لإعادة تشغيل العمليات أو تقييم المبنى أو ما إلى ذلك .

خذ بعين الاعتبار ما تحتاجه لتكون على اتصال مع موظفي الوكالة القانونية فيما يتعلق بالإجراءات ومعرفة الأشخاص المناسبين، وانتبه أن ضابط الشرطة المعين عند الحاجز قد لا يكون على دراية بالترتيبات السابقة .

اعمل مع الشركات المجاورة، واحصل على معلومات الاتصال الخاصة بهم المدرجة في قائمة جهات الاتصال الرئيسية لديك، حتى يتمكن أي شخص يمكنه الوصول أولاً من تقديم ملاحظات أو معلومات أولية وصور تتعلق بالمنطقة أو ما يمكن مشاهدته في مكان عملك من الخارج .

فكر في حال خسرت المبنى الخاص بك. كيف ستدير عملك وتقدم الخدمات لزبائنك؟

الإنقاذ

أثناء العمل على أولوياتك، عليك إنشاء قائمة الإنقاذ (يجب معالجة العديد من العناصر مسبقاً لاستخدامها في الإنقاذ)

قبل الكارثة

حدد الإجراءات اللازمة لإدارة عمليات إغلاق المبنى والإصلاحات والتزيم
قم بإنشاء قائمة جهات اتصال لبائعي مواد الإنقاذ ممن بإمكانهم المساعدة في الإصلاحات وإعادة الدخول وإعادة فتح احتياجات المبنى والعناصر الخاصة بك

بعد الكارثة

اصلاح النوافذ المكسورة
تدعيم حماية كافة المناطق التي تعرضت للضرر

✓ المباني
أحسننت!

لقد أتممت عملية التعامل مع هذا المورد البالغ الأهمية. اختر الآن موردك الهام التالي آخذاً بعين الاعتبار ما هو أساسي لاستمرار عملك والذي يسبب انقطاعه خسارات كبيرة لعملك .

الاستجابة للكوارث والدروس المستفادة

التابعة لغرفة التجارة الأمريكية لم يكن لديها تأمين بعد الفيضانات من إعصار ساندي، وهي قضية تقاضى بعدها كافة أصحاب الأعمال المعانين مع أعمالهم سواء كانت ميكانيكية أم حضانات الأطفال أم المطاعم جميع تكاليف استعادة القدرة بشكل عادل.

أنت اليوم تحصل على المعلومات التي لم تتوفر لتلك الأعمال أو لم تسمع بها وتعلمتها بمشقة. يمكنك اتخاذ قرارات أفضل بشأن عملك، لكي يصبح أكثر صموداً، بغض النظر عن سبب الاضطراب الذي سيواجهه.

**الهدف الرئيسي هو تطوير
قدرة التحمل لعملك ليصبح
مرناً وقابلاً للتعلم من أجل
التغيير لتساعدك المعلومات
الجديدة في صقل منهجك**

فإن لم تقم بذلك حقاً، ابدأ الآن!

المحتويات

التوثيق، التوثيق ثم التوثيق! لقد قرأت في هذا الدليل 101 أنه بعد وقوع أي كارثة، تحتاج إلى توثيق تجاربك والدروس المستفادة. هذا أمر مهم خاصة عندما تكون التجربة ماتزال عالقة في ذهنك. ثم أضف هذه المعلومات وحديث بها أي خطط أو إجراءات أو تدريب لتطبيق ما تعلمته.

ولكن لا يجب أن تتوقف عند هذا الحد. يمكنك أيضاً التعلم من أخطاء الآخرين وتجاربهم، بحيث لا تضطر إلى تكرار أخطائهم أيضاً، وتدمجها في استراتيجياتك.

الهدف الاول من كل هذا هو تحسين قدرة عملك على التحمل، أن تكون مرناً وقابلاً للتعلم، حيث تساعدك المعلومات الجديدة في تحسين نهجك. هناك دروس نسمعها عن تجارب الشركات الأخرى، مثل كيفية التعامل مع التأمين.

شارك كبير موظفي شركة سياتل للشوكولاتة تجربة 365 يوماً من العمل اليومي المتواصل بعد أن ضربهم زلزال عام 2001، وقد تحدثوا مع وكيل تأمين حول تأمين الزلازل لتغطية أعمالهم بالكامل. واعتقد حينها أن التأمين كان مكلفاً للغاية واختار عدم الحصول عليه. وقع زلزال كبير وفكر في هذا القرار على أساس الأضرار المدمرة، والانتقال، وحماية جزء من المخزون من الخسارة الكاملة، فقدان الرئيس التنفيذي للشركة، ثم الشركاء والعملاء الذين ساعدوا في عملية استعادة القدرة - لم يشمل التأمين أيّاً من هذه العناصر. وقال إنه لو كان قد غطى فقط العناصر الأكثر أهمية لعملهم، لكانت التكلفة المترتبة أقل، ولم يتوجب عليهم المعاناة كما حصل (من المحتمل أنه قد تأخر عندما أخذ أخيراً إجازة يوم واحد في بداية السنة الثانية بعد كارثتهم). ولكن، ما فعله أنقذهم، وهم اليوم مازالوا يعملون بسببه. وبالمثل، 75 ٪ من الشركات الصغيرة التي طلبت مساعدة مؤسسة الكوارث

تطوير خطة استمرارية عملك

يمكنك بعد استخدام دليل قدرة تحمل الأعمال 101 هذا تطبيق العديد من الحلول لتخفيف الأضرار التي تقلل الكلية. ستكون خطة (BCP) من تعرض شركتك للمخاطر وهي المرتكز الاساسي لإنشاء خطة استمرارية العمل استمرارية العمل هذه بمثابة خطوة تالية مهمة لزيادة مقاومة عملك لجميع المخاطر.

الخبر السار هو أنه يمكن أيضاً دمج ما قمت به في دليل قدرة تحمل الأعمال 101 مع خطة استمرارية عملك الكاملة، لمساعدتك على تقوية عملك وتعزيزه .

يقدم الدليل 101 حلولاً
لتخفيف الضرر والتقليل
من هشاشة عملك و تشكل
هذه الحلول حجر الأساس
في إنشاء خطة استمرارية
عملك الكاملة

ال خطة السنوية

الوثائق، الخطط، والاستراتيجيات

عليك مراجعة جميع مواردك الستة الأساسية على الأقل مرة سنوياً، إن لم يكن أكثر من ذلك. وكأي قائمة جرد، ستكون معلومات الطوارئ الخاصة بك (الاستراتيجيات والخطط والإجراءات) ذات قيمة فقط إن تم تحديثها.

حدد الوقت ذاته كل عام للقيام بالتحديث، كما هو الحال عندما تضطر إلى تغيير توقيت ساعاتك في الخريف، أو في أي وقت مناسب لعملك. تربط بعض الشركات بين التخطيط للكوارث وقسم التدقيق، لضمان إنجازها. تأكد من إنجازها وحدد الوقت المستغرق لذلك مما سيخدم هدف المرونة لوقت طويل.

ضع في اعتبارك أن هناك عناصر لخطتك ضد الكوارث، مثل قوائم جهات الاتصال، والتي تحتاج إلى تحديثها أكثر من مرة كل عام. وقد تحتاج بعض الشركات تحديث معلومات محددة أسبوعياً أو يومياً. لذلك عليك التأكد من أن الأشخاص أو الإدارات التي تقوم بالتحديثات، تضيف هذه المعلومات إلى وثائق خطتك وإن لزم الأمر إلى حقيبة الطوارئ. كن سباقاً في جدولة أي من العناصر التي تحتاج إلى تحديث. أضفها إلى تقويم يرسل إلى فريق التخطيط، أو الشخص المسؤول، ثم تابع للتأكد من إنجازها.

يجب إعطاء الأولوية للتحديث، واستخدام دعمك التنفيذي للتأكد من بقائه في أول قائمة مهامك السنوية. إن طول المدة بين وقوع كارثتين، تعني أن الطوارئ المحتملة باتت أقرب. وهذا بالتأكيد ليس الوقت المناسب لتكتشف أن معلوماتك الرئيسية بحاجة إلى التحديث.

التدريب

من المهم وضع مواردك من الأفراد على جدولك السنوي أيضاً لتغطية تدريب الموظفين الجدد أو المجددة عقودهم أو لإعادة تقديم شهادات التدريب. وبما أن الموظفين مشغولون بمهامهم اليومية، ولا يفكرون في حالات الطوارئ إلا عندما تحدث، فهم يحتاجون إلى تحديثات سنوية للحفاظ على ارتياحهم تجاه هذا الأمر. وهكذا تبني ثقتهم في الاستجابة كل عام، خاصة إذا قمت بدمجها مع التمرينات السنوية، كما هو الحال أثناء تدريب حدوث الزلزال أو لأي خطر تريد التركيز عليه.

لا تنسى أن تدريباتك لن تقتصر فقط على تدريب الاستجابة للطوارئ مثل الإسعافات الأولية. يجب تدريب جميع موظفيك وتذكيرهم ببرنامج الطوارئ/ الكوارث/ استمرارية الأعمال. يمكنهم أن يتعلموا: ما هو موجود؛ كيفية استخدام الاستراتيجيات والخطط والإجراءات، أدوارهم وكيفية المشاركة.

المراجعة السنوية للموارد الأساسية

المورد الأساسي المطلوب معالجته	العنصر	تاريخ الإنجاز	أنجز من قبل	وقت التحديث
-----------------------------------	--------	------------------	-------------	-------------

[illegible]

المحتويات

الخطوات التالية

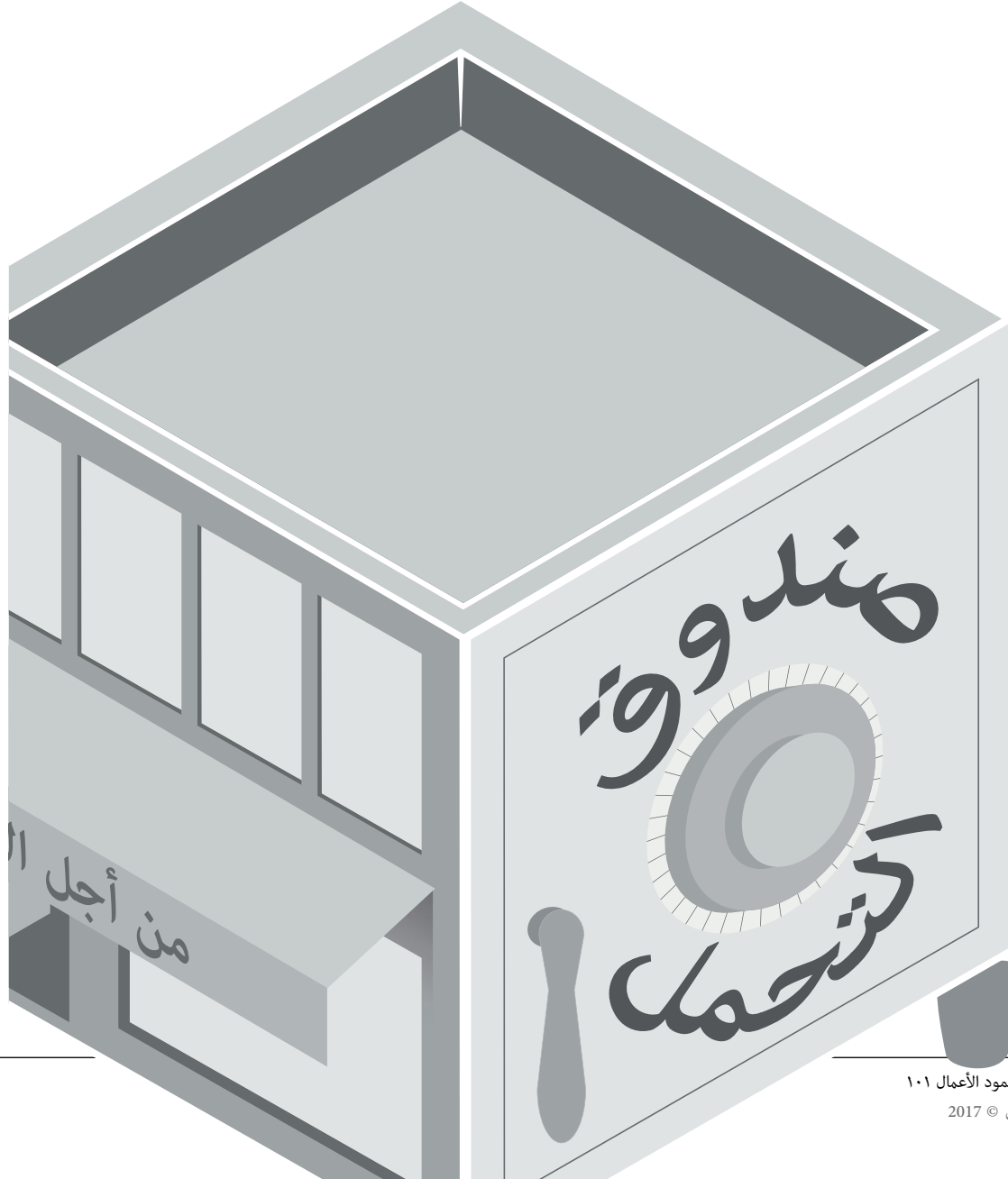
الانتقال من المستوى المتوسط إلى المتقدم

بعد إتمام الدليل 101، نشجعك على اتخاذ الخطوة التالية في مجموعة القدرة على التحمل وبناء خطة استمرارية والتي ستضم كل ما قمت به حتى الآن إضافة إلى العناصر التي ستقوي عملياتك استراتيجياً وتعزز (BCP) العمل أعمالك التجارية، بما تقوم به وطريقة تطويره. تتضمن خطة استمرارية الأعمال مزيداً من التفاصيل المتعلقة بالمراحل قبل وأثناء وبعد وقوع الكارثة، لكنك قمت ببداية رائعة بالفعل - وقد حان الوقت الآن للتقدم فيما بدأت. ستساعدك عملية إكمال خطة استمرارية عملك على تقوية عملك من خلال ربط كل ما قمت به في حزمة واحدة متماسكة من استمرارية العمل ورفع قدرته للتحمل لإنقاذه في حال وقوع كارثة ما .

عمل عظيم! الآن وقد قرأت في دليل قدرة تحمل الأعمال 101 هذا، إن لم تكن قد بدأت بعد، فاختر مهمة واحدة منه وقم بها. وإن لم تكن متأكداً من أين تبدأ، فاختر أيّاً من "المهام بسيطة" الأسهل لإنجازها لتساعد نفسك على تلمس بعض النجاح المبكر. استخدم هذه المهام البسيطة لمساعدتك في بناء النشاط والدعم لتعزيز قدرة التحمل .

تنقسم النصائح والأدوات في الدليل 101 تحت 6 موارد أساسية يحتاج أي عمل معالجتها، على الرغم من أن ذلك سيختلف من شركة لأخرى كما ستختلف طريقة البدء في إنجازها. ولكن عند القيام بذلك، تكون النتيجة التقليل من خطر التعرض لأي من المخاطر التي قد تسبب اضطراباً غير مخطط له عن طريق تطبيق إجراءات التخفيف. ضع في عين الاعتبار احتمال أنك ستقوم بهذه الخطوات التي لم يطبقها منافسوك بعد .

قم بالخطوة التالية في مجموعة
قدرة تحمل الأعمال لتنشأ خطة
استمرارية عملك والتي ستضم كل
ما قمت به حتى الآن إضافة إلى
عناصر ستقوي عملياتك استراتيجياً



المحتويات

لمزيد من المعلومات حول مجموعة قدرة تحمل الأعمال،
والشركاء والموارد والأدوات يرجى زيارة موقعنا عبر الرابط
WWW.RESILIENCEINABOX.COM

لمعلومات أكثر ولمعرفة فرص التدريب في المكسيك، يرجى
الاتصال على

(+55) 5250-8066

DIRECCION_GENERAL@CENACED.ORG.MX.

أو بزيارة الموقع الإلكتروني WWW.CENACED.ORG.MX



idea

