

**ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ**

**ISCM<sup>®</sup>**

**ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

**ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2011**

michailolidis.gr  
Total Quality & Productivity Concepts

NORIAKI KANO LABS  
SYSTEMS • METHODS • PROCESSES

tothepoint

---

**Project Management / System / Communication & Media**

## ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΑ

1. ΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΑ
2. ΣΚΟΠΟΣ
3. ΠΕΝΤΕ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ
4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ
5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔ./ΜΕΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ
6. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ
7. ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ
8. ΔΕΣΜΕΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ-ΟΡΤΙΟΝΣ

## ΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΑ

- Οργανισμοί Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα, ΟΤΑ
- Εταιρείες ανεξαρτήτως μεγέθους κλάδου που έρχονται δυνητικά σε επαφή με κίνδυνο εξωτερικό ή εσωτερικό από αίτια (οικονομικά, λειτουργικά, περιβαλλοντικά λόγω φυσικών φαινομένων ή ελλιπούς δυνατότητας ελέγχου εφοδιαστικής αλυσίδας) με έμφαση:
  - τροφίμων (παραγωγής η εμπλεκόμενες στη αλυσίδα παραγωγής-διάθεσης)
  - παροχής υπηρεσιών υγείας
  - παραγωγής προϊόντων ιατρο-τεχνολογικού εξοπλισμού
  - πληροφορικής η εξαρτώμενες άμεσα από Ι.Τ.
  - εισηγμένες με έμφαση στη δημόσια εικόνα και κοινωνική υπευθυνότητα
  - εταιρείες που θα πρέπει να διαχειριστούν την κρίση λόγω απαιτήσεων νομοθεσίας και κανονιστικών αρχών

## ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός σχεδιασμού & εγκατάστασης του συστήματος ISCM είναι να καταστήσει δημόσιες, ιδιωτικές εταιρείες, εταιρείες κοινής ωφέλειας, ικανές να υιοθετήσουν και να επιτύχουν:

- Μια πιο έγκυρη & σταθερή βάση για λήψη αποφάσεων και σχεδιασμό
- Καλύτερη ταυτοποίηση –ιεράρχηση ευκαιριών και απειλών
- Ωφέλεια από την αβεβαιότητα και την μεταβλητότητα
- Να μάθουν να λειτουργούν προ-δραστικά παρά συρόμενες “μετά από τα γεγονότα”
- Καλύτερο καταμερισμό & αξιοποίηση των πόρων
- Βελτιωμένη διαχείριση των επιπτώσεων, μείωση των λειτουργικών απωλειών, του κόστους του ρίσκου και πιθανά καλύτερα ασφάλιστρα
- Σύγκλιση συμμόρφωσης με σχετική νομοθεσία
- Μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στην εταιρία από όλους τους εμπλεκόμενους
- Καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση και,
- Διασφάλιση η και ακόμα ενίσχυση του εταιρικού brand name (reputation management)

## ΠΕΝΤΕ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISCM

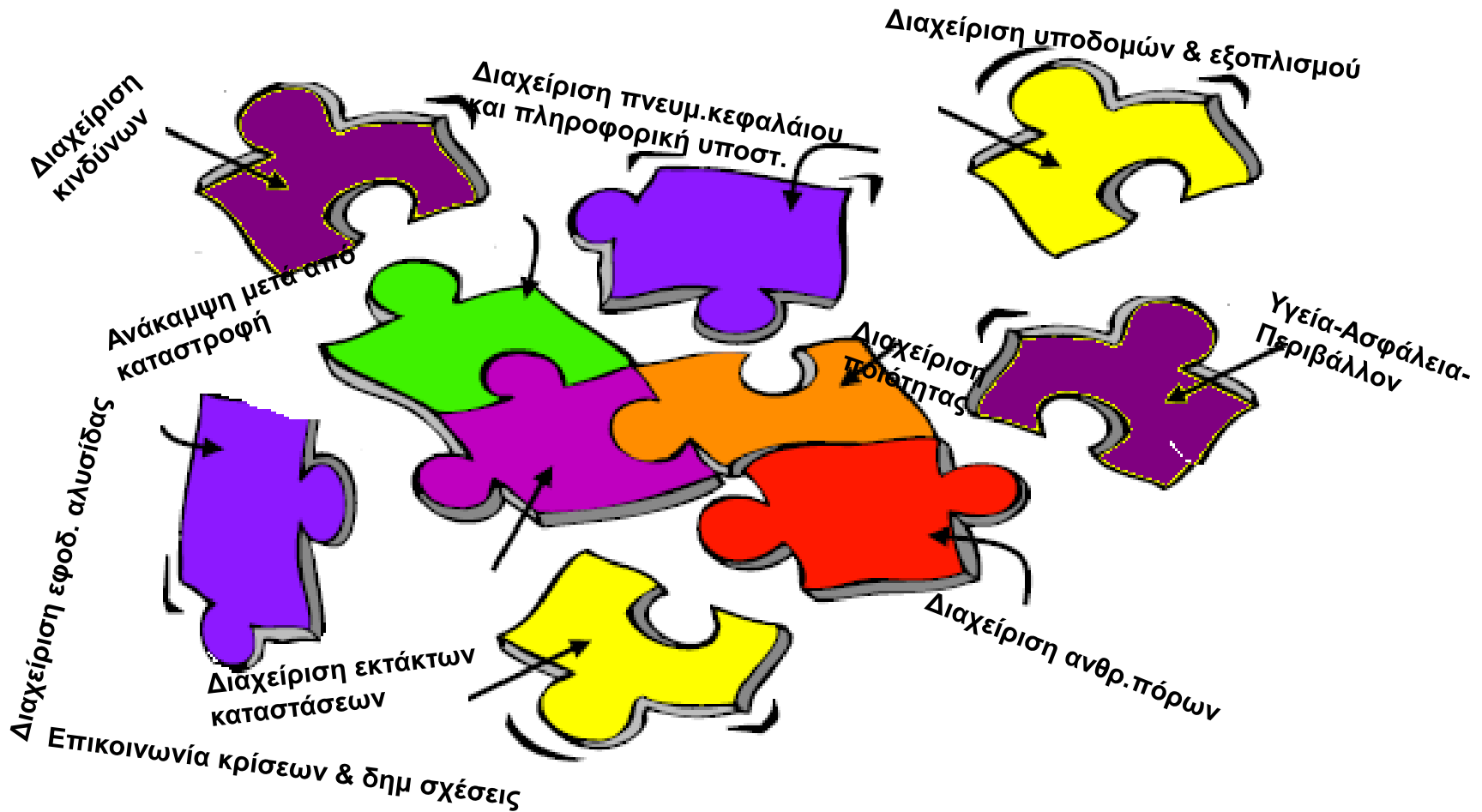
- 1.** Είναι σύστημα με μεθόδους, διεργασίες, διαδικασίες, τεκμηρίωση και συστημική εμπλοκή ανθρ. πόρων, μέσων, οργάνωσης, τεκμηρίωσης & λοιπών συστημάτων διαχείρισης. Οπότε επιθεωρείται και ανασκοπείται σε τακτά προβλεπόμενα χρονικά διαστήματα
- 2.** Βασίζεται σε διεθνή πρότυπα όπως AS/NZS 4360:2004 (είναι το πρότυπο αναφοράς του ISCM), και οδηγούς όπως ISO/IEC GUIDE 51, ISO/IEC GUIDE 73, ISO 3534-1
- 3.** Χρησιμοποιείται εκτενώς η μεθοδολογία FMEA\* για την αξιολόγηση των κινδύνων
- 4.** Ολοκληρώνεται με υπάρχοντα συστήματα διαχείρισης όπως τα ISO 900, ISO 14001, OSHAS 18001, HACCP, ISO 22000, ISO 27001, SA 8000
- 5.** Βασίζεται στην επικοινωνία εντός και εκτός του οργανισμού σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής της κρίσης

## ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ISCM

Το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κρίσεων θα πρέπει να είναι:

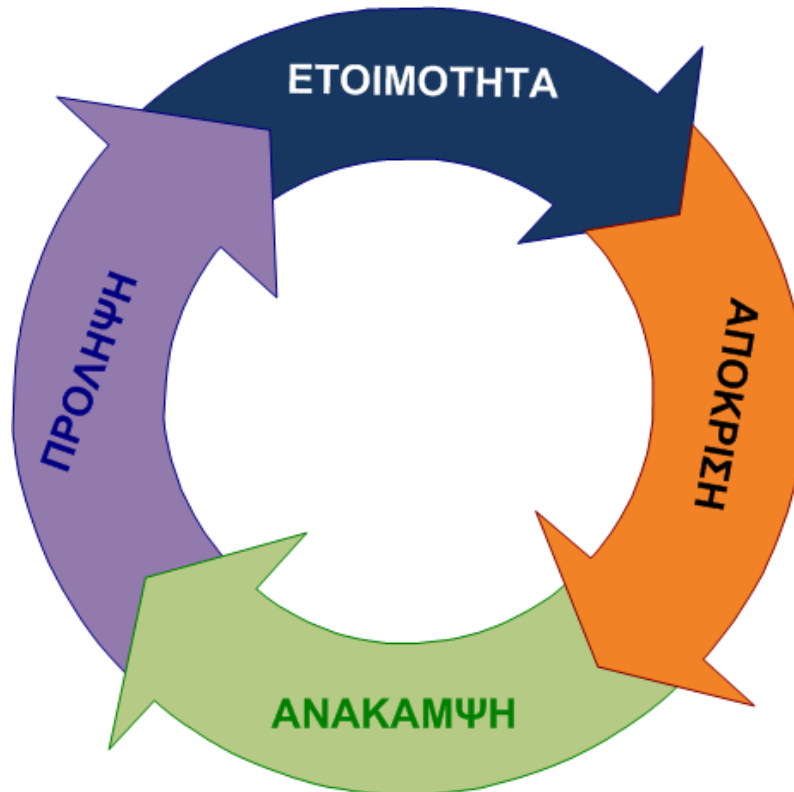
1. Απλό, συνεκτικά δομημένο, εύκολο στη κατανόηση βασισμένο στις αρχές του visual management
2. Δομημένο με συστηματικό τρόπο με τη λογική των συνηθισμένων συστημάτων διαχείρισης .
3. Να μην προσθέτει γραφειοκρατία αλλά να βασίζεται στις συνέργιες με άλλα συστήματα, εφόσον υπάρχουν
4. Ευέλικτο σε όποιες αλλαγές με στοιχεία προγραμματικής διαρκούς βελτίωσης και βασισμένο σε δείκτες ταχείας απόκριση, μετά από διαρκή εκπαίδευση ετοιμότητας
5. Αποτελεσματικό με συμπαγή εκπαιδευμένη ομάδα διοίκησης και ηγετικές δεξιότητες των μελών της
6. Βασισμένο σε προκαθορισμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας με ανάλογη προδιαγεγραμμένη βοήθεια ειδικών. Υπευθυνότητα του «συνόλου»
7. Επικεντρωμένο ότι στη κρίση η επικοινωνία δεν είναι ο σκοπός αλλά το μέσο

## ISCM ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ



## ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

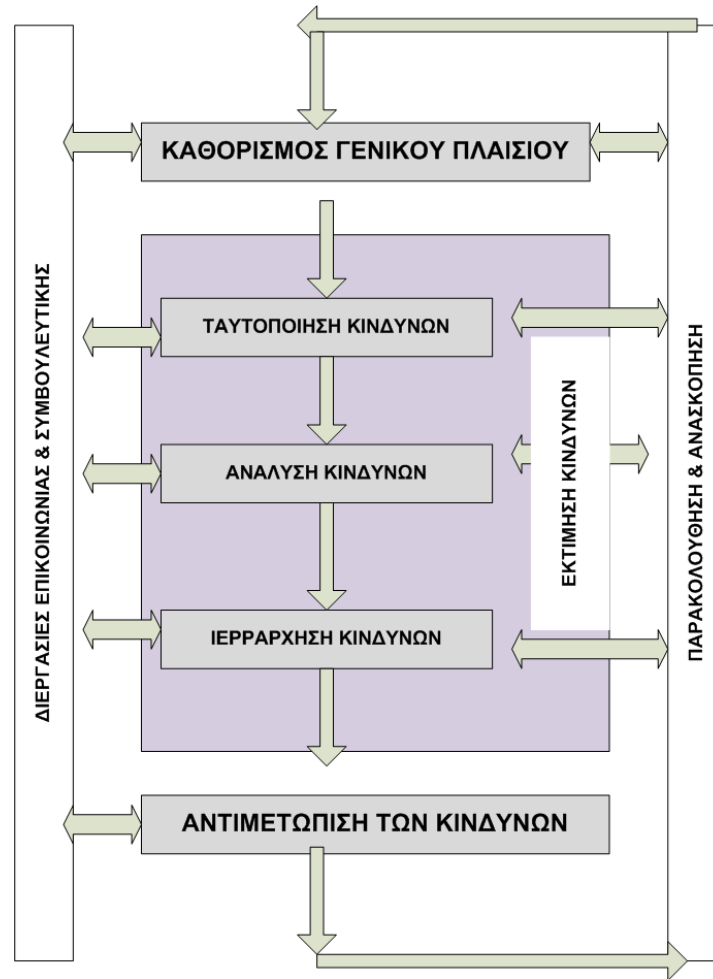
Η διαχείριση κρίσεων αναλύεται σε τέσσερις ευδιάκριτες φάσεις



Και στις 4 φάσεις η προσέγγιση γίνεται με ολοκληρωμένα προγράμματα & ενέργειες με βάση το πλαίσιο που ακολουθεί



## ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ



## ΔΕΣΜΕΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ & OPTIONS ICMS

Το βασικό πακέτο περιλαμβάνει :

- Audit & Gap analysis
- Ανάλυση κινδύνων, με την μεθοδολογία FMEA, αξιολόγηση ιεράρχηση, ανάλυση επιπτώσεων, πλαίσιο λειτουργίας
- Crisis Management Plan (CMP)
  - προληπτικά μέτρα δράσης, διαδικασίες, οδηγίες, ολοκλήρωση συστημάτων
  - σκοποί μέτρα προγράμματα ανά κίνδυνο
  - ομάδες έργου, ρόλοι. Πρωτόκολλα επικοινωνίας σε κάθε στάδιο
- Εκπαίδευση συστήματος ,ρόλων, scenarios & roles playing
- Επικοινωνιακό σχέδιο δράσης

Επιπλέον περιλαμβάνεται:

- Διαρκές συμβόλαιο επικαιροποίησης του CMP
- Διαρκής υποστήριξη επικοινωνιακού πλάνου
- Audits 3d & 2nd party, τακτικά & έκτακτα

Options:

- Workshop#1 Customized Training for system of crisis management (16-hr )
- Workshop#2 Customized Media training ( 10-hr)
- Seminar#1 Ανάλυση κινδύνων, μεθοδολογία ανάπτυξης συστ.διαχ.κρίσης, ολοκλήρωση συστημάτων (10-hr)
- Seminar#2 Media training ( 8-hr)

[michailolidis.gr](http://michailolidis.gr)  
Total Quality & Productivity Concepts

**NORI AKI KANO LABS**  
SYSTEMS • METHODS • PROCESSES

**tothepoint**

**Γρηγορίου Ε' 38**  
**54248 Θεσσαλονίκη**  
**τηλ: 2310 844214**  
**[www.michailolidis.gr](http://www.michailolidis.gr)**

**Αριστοτέλους 11**  
**546 24 Θεσσαλονίκη**  
**τηλ: 2310 262965**  
**[www.tothepoint.gr](http://www.tothepoint.gr)**