

How to start BCM

Business Continuity Plan

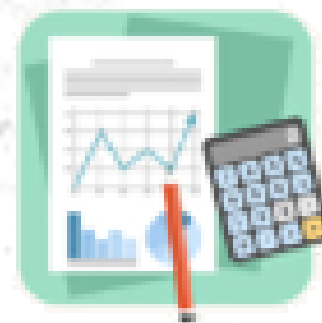
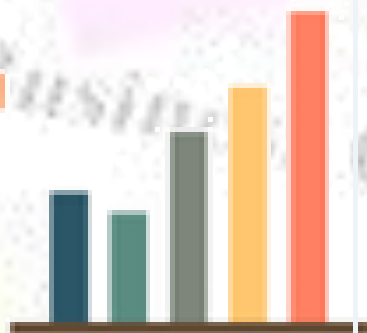
BCM: การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

แผนงานที่กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อรองรับ หรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานปกติต้องหยุดชะงักซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่

- ภัยจากธรรมชาติ
- ภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น
- ภัยจากสาธารณูปโภคและบริการสาธารณสุขหยุดชะงัก
- ภัยจากระบบสารสนเทศถูกคุกคาม/หยุดชะงัก
- ภัยจากอุปกรณ์หรือระบบไม่ทำงาน

ทำไมต้อง BCM

เกิดภัยพิบัติ ยังดำเนิน
ธุรกิจต่อเนื่อง
ได้ทันทีไม่มีสะดุด



วิเคราะห์ และ เตรียมแผน
รับมือล่วงหน้า



มีอุปกรณ์พร้อม
รับทุกสถานการณ์

ฝึกอบรมบุคลากร
พร้อมรับมือ
ทุกสถานการณ์ใน
เบื้องต้น



ทำไมต้อง BCM

- เพื่อจัดการหรือบรรเทาความรุนแรงจากเหตุการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ โดยทราบ
 - ลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ต้องทำก่อนคืออะไร
 - การสนับสนุนที่จำเป็น ในการฟื้นคืนสภาพในเวลาที่ต้องการ
- เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด
- เพื่อลดผลกระทบด้านการบริการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ต่อองค์กร
- เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจจะต้องตัดสินใจในการหยุดประกอบกิจการเป็นการชั่วคราว

เราได้อะไรจาก BCM

- ◎ **งานอะไรบ้าง** ที่ต้องสร้างความต่อเนื่อง กอบกู้ หรือฟื้นฟูสภาพ
- ◎ **เมื่อไร** ที่ต้องเริ่มงานนั้น
- ◎ **ที่ไหน** ที่เราจะไปรวมกันเพื่อเริ่มงานนั้น
- ◎ **อย่างไร** วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินการอย่างละเอียดสำหรับการสร้างความต่อเนื่อง การกอบกู้ การฟื้นคืนสภาพ และการกลับสู่สภาพเดิม
- ◎ **ใคร** จะเป็นผู้ดำเนินการ

มี BCM แล้วเราจะรอด?

BCM

- ◎ ไม่ใช่การดำเนินธุรกิจในภาวะปกติ
- ◎ ไม่ใช่การประกันภัย
- ◎ ไม่สามารถป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ครบถ้วนทั้งหมด

แต่เป็นกลยุทธ์

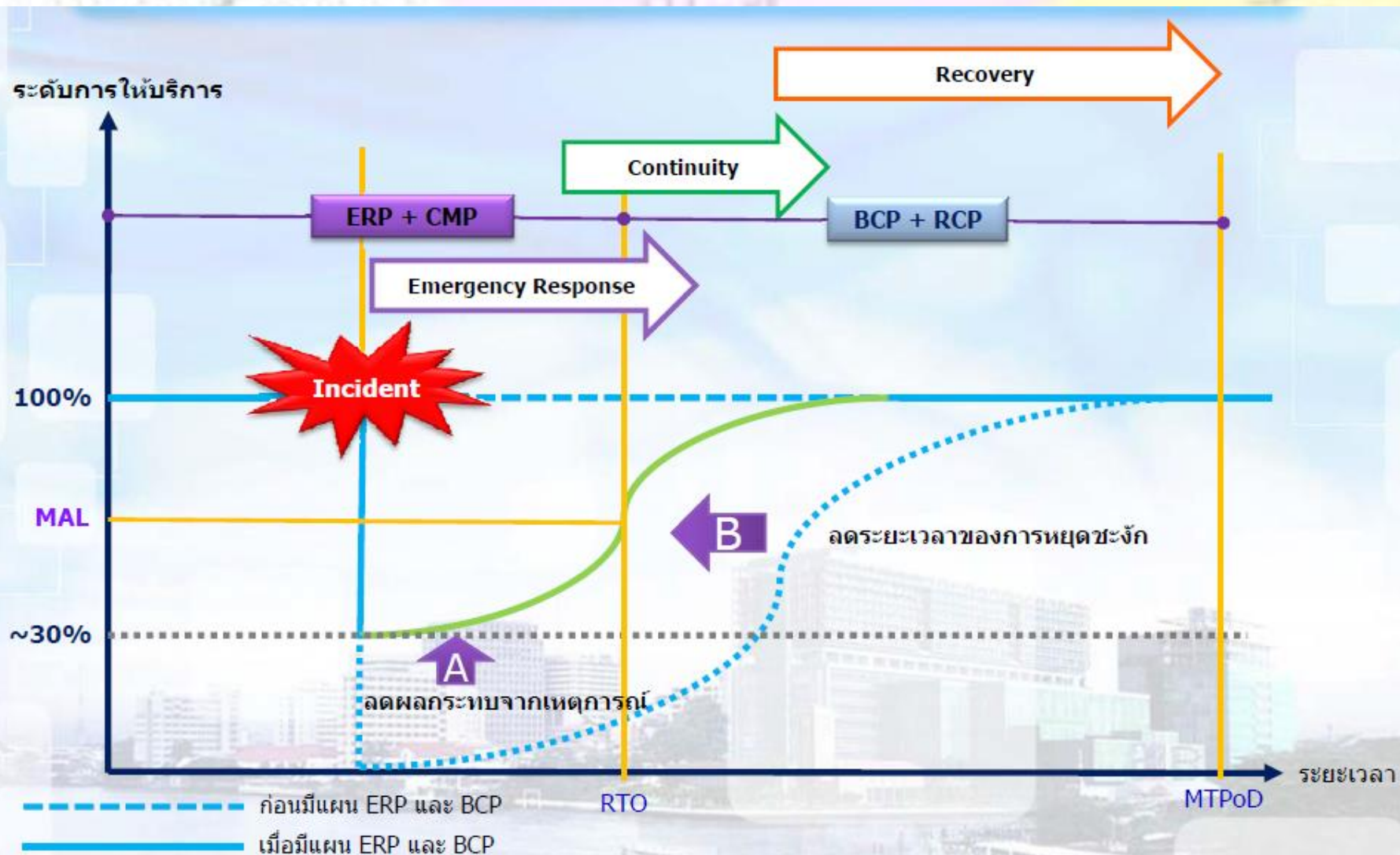
- ◎ สำหรับความอยู่รอดขององค์กรจากภัยคุกคาม
- ◎ เพื่อลดผลกระทบและป้องกันความเสียหายจากเหตุการณ์ต่างๆ ให้ได้มากที่สุด



A hand holding a pen is positioned over a desk covered with several colorful sticky notes. The notes contain the following text: 'Disaster Recovery Plan' (pink), 'Exit Plan' (yellow), 'Business Plan' (green), 'Financial Strategy' (pink), and 'Communications Plan' (blue). The word 'Communications' is also written vertically on a yellow note on the left side of the image.

เริ่มอย่างไร

แนวคิดของ BCM



BCM Roadmap

เข้าใจตนเอง

- BIA – การวิเคราะห์ผลกระทบต่อการให้บริการ
- RA - การประเมินความเสี่ยง

จัดทำกลยุทธ์

- P-คน
- P-อาคารสถานที่
- T-เทคโนโลยี
- I-ข้อมูลสารสนเทศ
- S-อุปกรณ์เครื่องมือ
- S-ผู้เกี่ยวข้อง

การจัดทำแผน

IMP

- response
- damage limit
- damage assessment
- communication

BCP

- resume
- restoration

การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)



สถานที่ปฏิบัติงาน



ข้อมูลสำคัญ



ระบบคอมพิวเตอร์



บุคลากรหลัก



อุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวก



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- กำหนด**เกณฑ์**การวิเคราะห์ Business Impact Analysis และ**เกณฑ์**การประเมินความเสี่ยง
- เลือก**กิจกรรมหลัก** (Key Service) และกิจกรรม**สนับสนุน**
- ระบุ**ระยะเวลา**สูงสุดที่หยุดชะงักได้ (MTPoD)
- ระบุ**ระยะเวลา**เป้าหมายในการฟื้นฟูธุรกิจ (RTO) และ**ระดับต่ำสุด**ของกิจกรรม/บริการที่ต้อง**ฟื้นคืนสภาพ** (MAL)
- ระบุ**ทรัพยากร**ที่จำเป็น (Dependencies : PPTISS+F)
- ประเมิน**ความเสี่ยง** (Risk Assessment)

Testing & Exercising



เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ BCM ที่จัดเตรียมไว้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ



เพื่อประเมินความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนกอบกู้ทรัพยากรและกระบวนการทำงานต่างๆ และกลับสู่ภาวะการดำเนินธุรกิจตามปกติได้ภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด

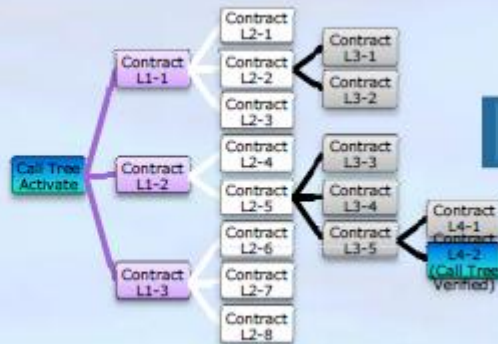


เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบไปปรับปรุงแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



เพื่อทดสอบและยืนยันสิ่งที่ได้มีการเตรียมการไว้สามารถทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

Testing & Exercising



+



การทดสอบและประเมินแผน BCP/Call Tree

1. การอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP/Call Tree
2. การทดสอบและประเมิน BCP/Call Tree
3. มีผู้ประเมินที่ให้ความเห็นได้อย่างอิสระ
4. การปรับปรุง/ทบทวน BCP/Call Tree ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กร
5. การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ BCP/Call Tree

รูปแบบการซ้อม

- ❖ Orientation Seminar
- ❖ Drill
- ❖ Table Top ทดสอบแผนโดยกำหนดสถานการณ์จำลองในห้องประชุม
- ❖ Functional Exercise ซ้อมเพื่อสร้างความชำนาญในหน้าที่ของตนเอง แต่ยังไม่เชื่อมโยงกับส่วนงานอื่นๆ
- ❖ Full Schell Exercise ซ้อมปฏิบัติการโดยใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์จริง

ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร



การมีส่วนร่วมหรือการให้คำมั่นสัญญาของผู้บริหาร



การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ



ความร่วมมือของพนักงานที่เกี่ยวข้อง



การกำหนดความเป็นเจ้าของแผน

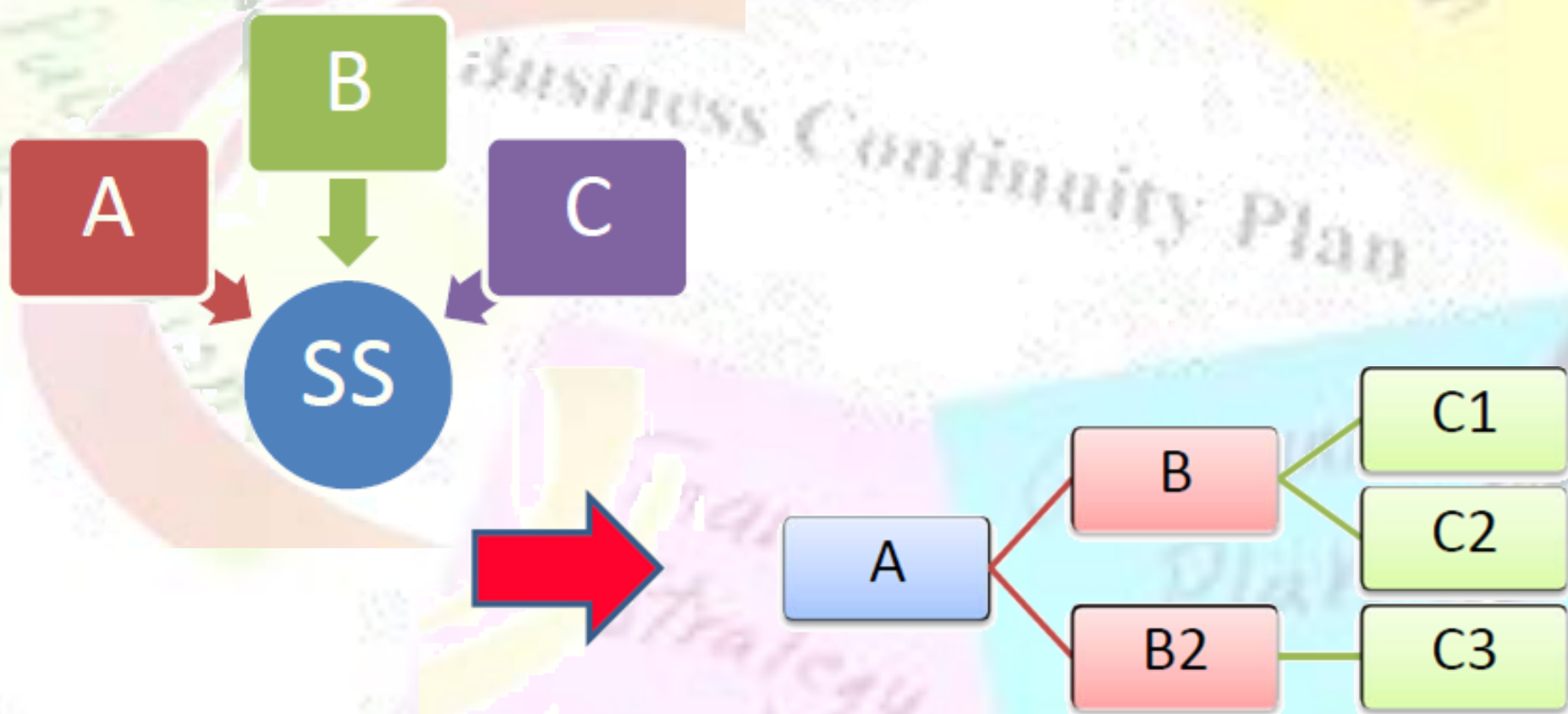


การกำหนดขอบเขตและความต้องการที่ชัดเจน



การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับความตระหนักของ
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจภายในองค์กร

Call tree or Call three



ตัวอย่างการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน



ไฟไหม้สถานที่ทำการ



อาคารที่ทำการเสียหาย

- ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- ปฏิบัติงานจากที่บ้าน
- หยุดทำงานชั่วคราว



บุคลากรหลักได้รับบาดเจ็บ

- สรรหาบุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติงานแทนชั่วคราว
- จ้างบุคลากรภายนอกมาปฏิบัติงานแทนชั่วคราว



ระบบ IT เสียหาย / ข้อมูลสำคัญสูญหาย

- ใช้ระบบสารสนเทศ ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง
- ปฏิบัติงานมือ (Manual) ชั่วคราว
- ใช้สำเนาเอกสารที่มี
- ใช้ชุดข้อมูลสำรองที่จัดเก็บไว้

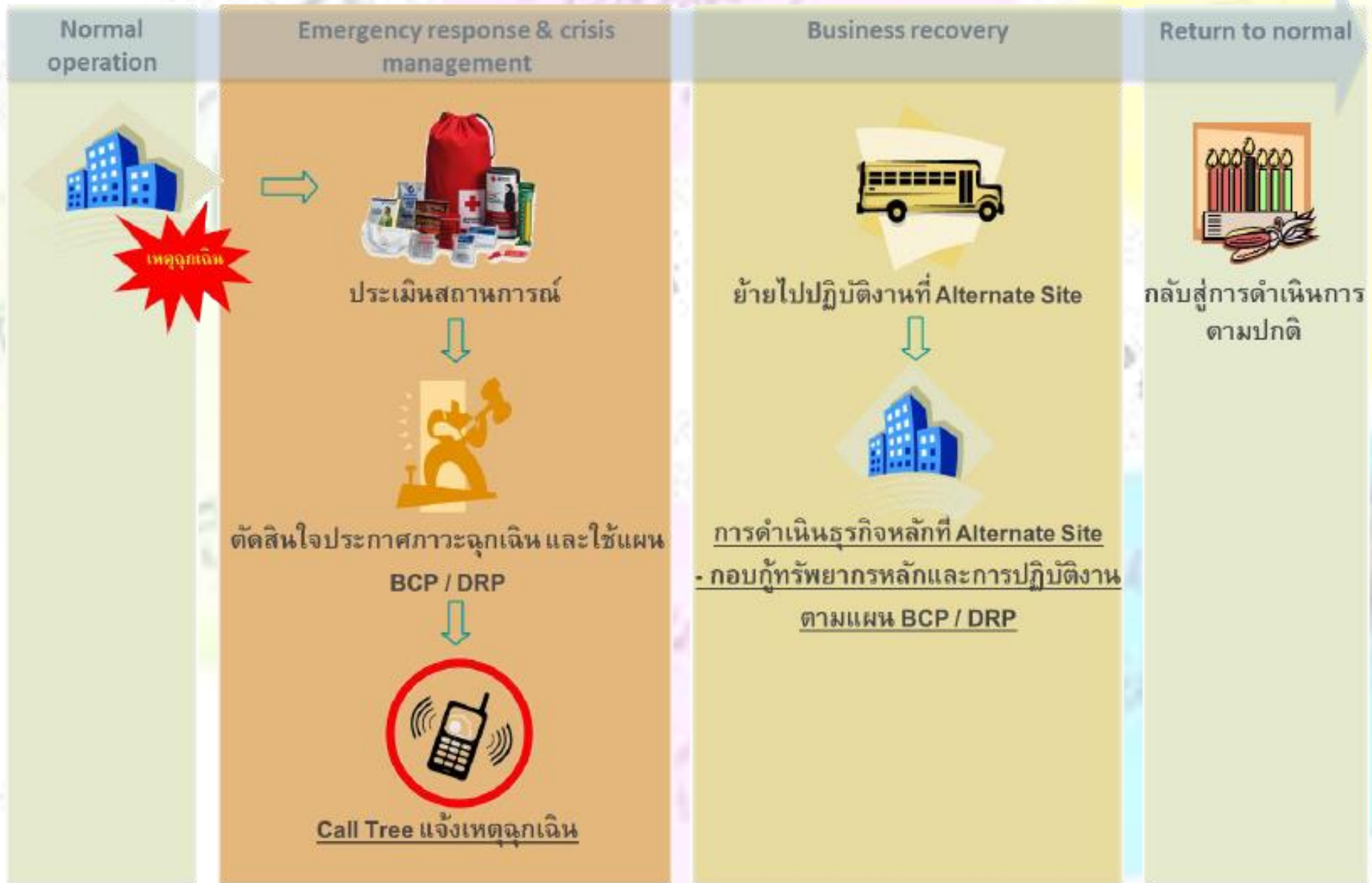


อุปกรณ์สำคัญเสียหาย

- จัดซื้ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้ทดแทน
- ยืมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น

ตัวอย่างการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

BCM Timeline



นิยามศัพท์

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
BCM	Business Continuity Management	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
BCMs	Business Continuity Management System	ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
BCP	Business Continuity Plan	แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
BIA	Business Impact Analysis	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ
ERP	Emergency Response Plan	แผนการตอบโต้ในภาวะฉุกเฉิน
CMP	Crisis Management Plan	แผนการบริหารในภาวะฉุกเฉิน
C&RRP	Continuity and Recovery Response Plan	แผนความต่อเนื่องและฟื้นคืนสภาพ
RTO	Recovery Time Objective	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ
MTPoD	Maximum Tolerable Period of Disruption	ระยะเวลาที่ยุดชะงักได้
RA	Risk Assessment	การประเมินความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรสามารถระบุกิจกรรมวิกฤต

แหล่งข้อมูล

ผศ.นพ.ธีระ กลลดาเรืองไกร

รองผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลศิริราช

BCP
Business Continuity Plan