



2° Congresso Nazionale Banche Club TI

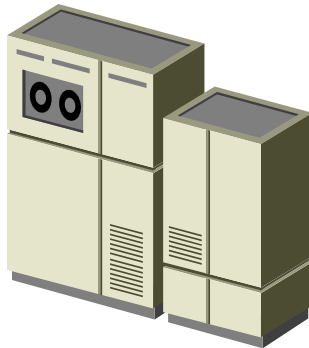
Verona 24 giugno 2005

Paolo Cavazzuti
Business Continuity Manager di Gruppo

Auditorium del Banco Popolare di Verona e Novara
Centro Servizi - Via Meucci, 5 - Verona

- Il contesto
- Business Continuity: l'approccio
- Le linee guida della soluzione di Banca Intesa
- Cluster geografici – Quando la tecnologia diventa un'opportunità
- Come trasformare la continuità operativa in una nuova visione di servizio
- **Business Continuity: tecnologie, infrastrutture e risorse umane**
- Soluzioni di Business Continuity: Metodologie e tecnologie abilitanti

Business Continuity



Tecnologie



Infrastrutture



Risorse Umane

Verona, 24 giugno 2005



Business Continuity: le risorse umane



Verona, 24 giugno 2005



La Normativa

Allegato alla normativa di vigilanza sulla continuità operativa (Banca d'Italia – luglio 2004)

4.6 Le risorse umane

- Il piano **individua il personale essenziale** per assicurare la continuità dei processi critici e fornisce allo stesso indicazioni sulle località da raggiungere e sulle attività da porre in essere in caso di emergenza
- Le **procedure di emergenza** sono chiare e dettagliate, in modo da poter essere eseguite anche da risorse non esperte
- Il personale coinvolto nel piano è **addestrato sulle misure di emergenza**, dispone della lista di contatto e della documentazione necessaria per operare in situazione di crisi, ha dimestichezza con i siti secondari e con le apparecchiature in essi contenute, partecipa alle sessioni di verifica delle misure di emergenza.
- Va valutata l'opportunità di **frazionare l'attività** connessa con i processi critici in più siti ovvero di organizzare il lavoro del personale su turni.

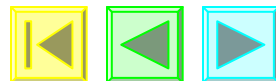


Qualche considerazione sulle priorità

Le persone coinvolte direttamente in un disastro:

- 1) Cercano di mettersi in salvo**
- 2) Chiedono soccorso**
- 3) Rassicurano i familiari**
- 4) Cercano di aiutare**
- 5) Forse incominciano a pensare al lavoro**

Verona, 24 giugno 2005



Le priorità della Banca

1) Bloccare nuove richieste operative

2) Acquisire la conoscenza della situazione operativa del momento

3) Riprendere il governo delle operazioni in volo

4) Valutare i danni subiti, la disponibilità delle risorse ed avviare le prime attività per la ripresa dell'operatività

5) Definire la strategia di proseguimento delle attività

Tempestività

Organizzazione

Pianificazione



Occorrono 2 strutture di emergenza !

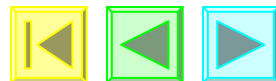
**Gestione della
Continuità Operativa**

**Gestione dell'incolumità del
personale ed il contenimento
degli effetti fisici dell'evento**

**(rientra nei piani di Prevenzione e
Protezione, previsti dal D.Lgs 626/94)**

Come formare le squadre ?

**Quali persone ?
In quale luogo ?
Con quale addestramento?**



Fase 1 – Tempestività ! Situazione di prima emergenza

- 1) Bloccare nuove richieste operative
- 2) Acquisire la conoscenza della situazione operativa del momento
- 3) Riprendere il governo delle operazioni in volo

Quali persone ? In quale luogo ? Con quale addestramento ?

Per ogni area critica di business si deve attivare

un gruppo di poche persone, di una stessa Unità Organizzativa, che non debba spostarsi dal posto di lavoro di ogni giorno, addestrato per svolgere rapidamente attività limitate ma non abituali, utilizzando strumenti non sempre ottimali (di solito il telefono e la posta elettronica)

“Gruppi di Backup”



Fase 2 - Organizzazione ! Contenimento dei danni

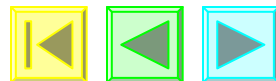
4) Valutare i danni subiti, la disponibilità delle risorse ed avviare le prime attività di ripresa dell'operatività

Quali persone ? In quale luogo ? Con quale addestramento ?

Si devono prevedere:

- **due gruppi di persone, ciascuno di qualche unità,**
- **collocati in stabili distanti,**
- **col compito di verificare le risorse disponibili ed avviare di conseguenza i piani previsti per i ripristini (spostamento di persone, adeguamento strutture logistiche e tecniche, coordinamento attività concordate con fornitori, ...)**

“Gruppo Organizzativo”

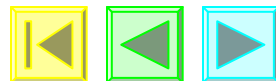


Fase 3 - Pianificazione ! Contenimento dei danni

5) Definire la strategia di proseguimento delle attività

- **L'Unità di crisi deciderà la strategia a breve:**
considerando le risorse disponibili e con riferimento alle priorità dei processi critici definiti nel piano,
- **Il Gruppo Organizzativo attuerà gli interventi richiesti:**
seguendo per quanto possibile la documentazione operativa prevista
- **I Gruppi di Backup, potenziati con le risorse che sarà stato possibile recuperare:**
amplieranno le loro attività operative, secondo le direttive dell'Unità di crisi

Verona, 24 giugno 2005

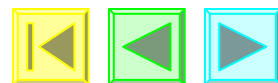


Fase 3 - Pianificazione ! Ritorno alla normalità

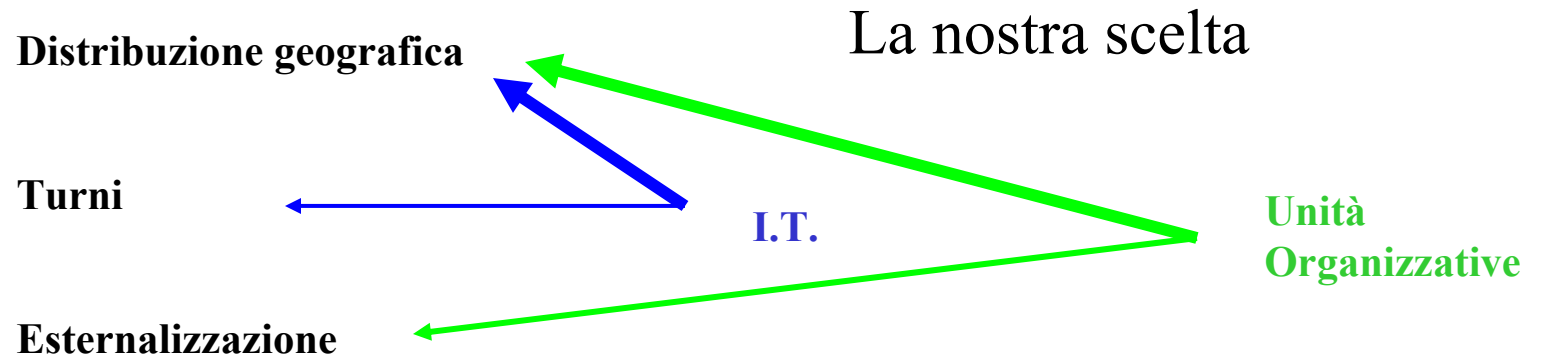
5) Definire la strategia di proseguimento delle attività

- **L'Unità di crisi imposterà le strategie di ritorno alla normalità, da sottoporre alle decisioni dell'alta Direzione**
corredate di tempi di attuazione e costi previsti

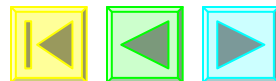
Verona, 24 giugno 2005



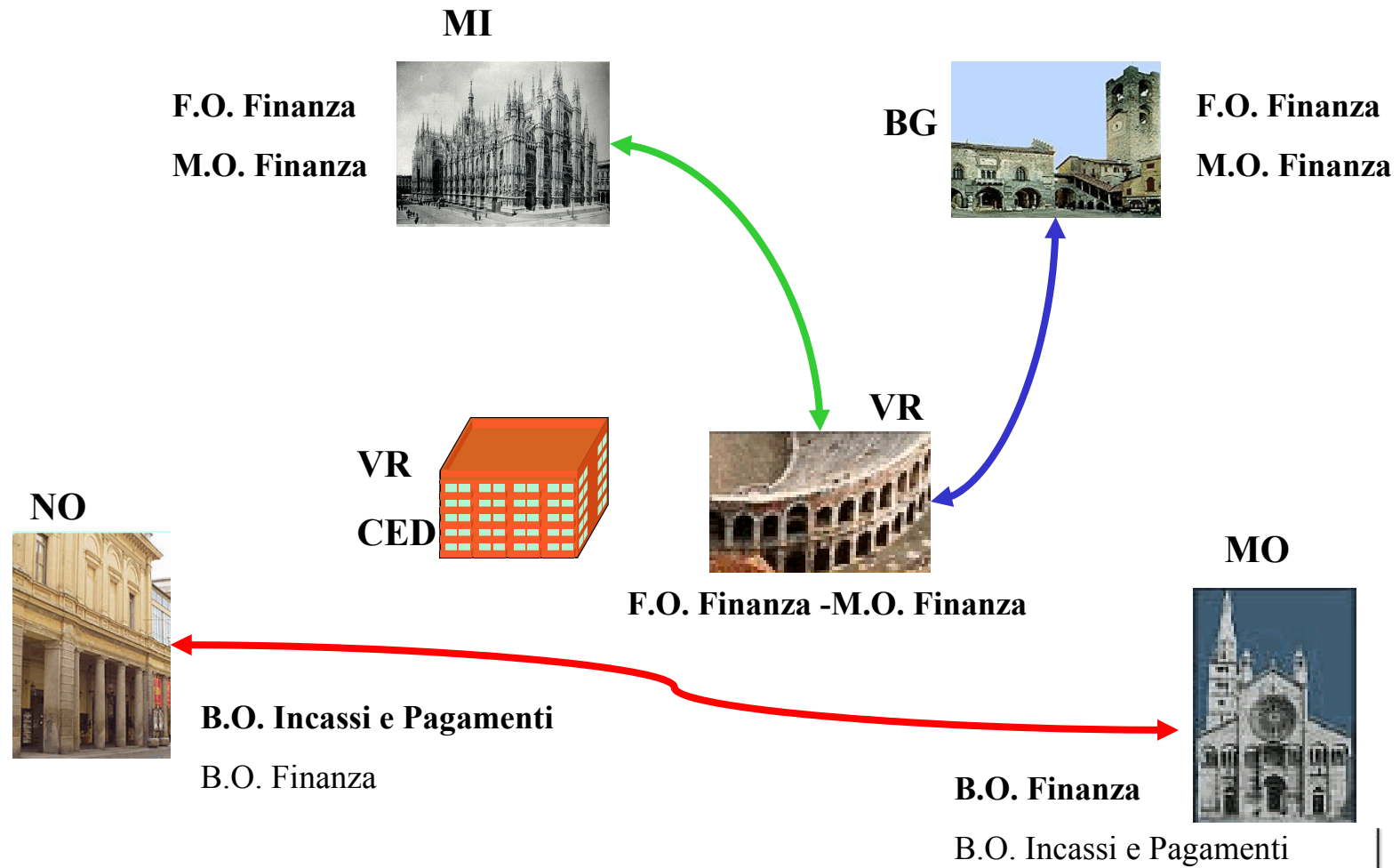
Come garantire la disponibilità del personale per le attività di backup ?



Verona, 24 giugno 2005



Logistica



Verona, 24 giugno 2005



Logistica

Sale Addestramento

MI



BG

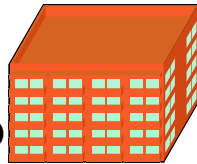


NO



VR

CED



VR

MO



TO

RE



Verona, 24 giugno 2005



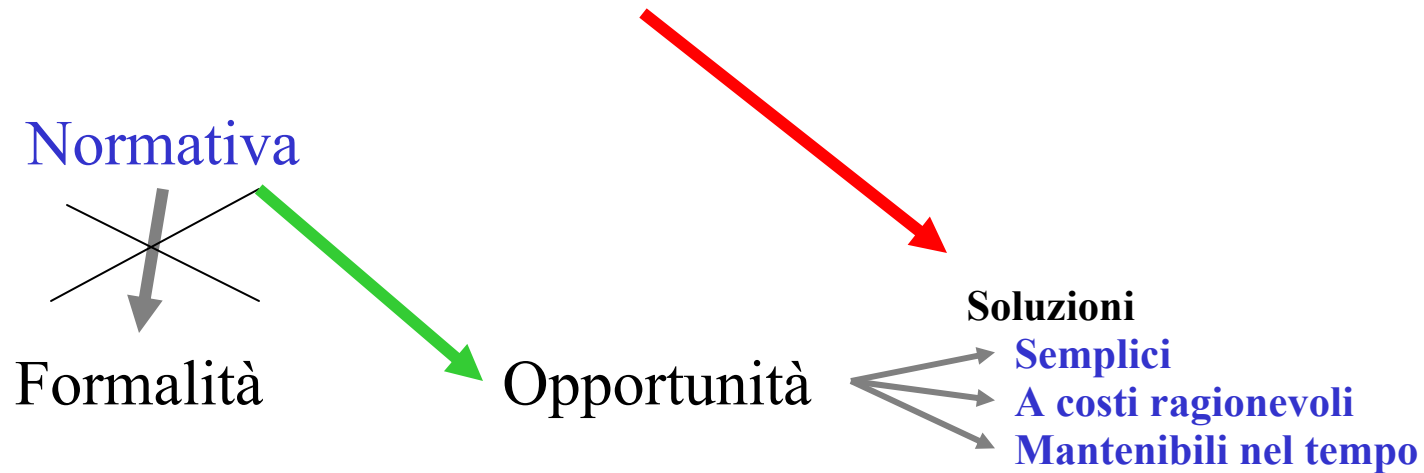
In conclusione ...

Punti a cui diamo particolare attenzione sono:

Efficacia delle squadre di prima emergenza

Distribuzione geografica delle attività critiche

Ripartizione chiara dei ruoli delle squadre



Verona, 24 giugno 2005

