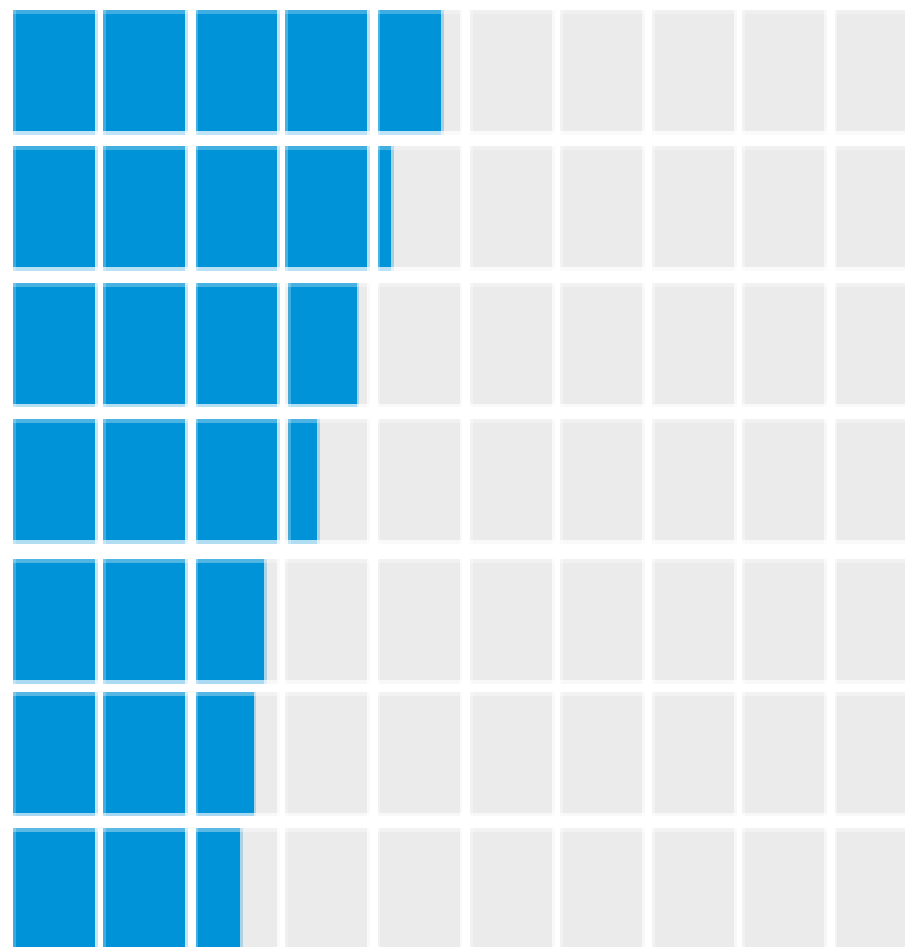


UPRAVLJANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

22.BV DANI
16.-18.10.2019.
BRANKA ČEKE KOROVLJEVIĆ
SetUp Quality



Areas of the business most affected by past crises⁴



48% Company reputation / Employee morale

41% Sales

39% Productivity

33% Leadership reputation

28% Share price / Regulatory or legal action

27% Customer loyalty

26% Supply chain / Talent (attract/retain)

answered 3, 4, or 5 on a five-point scale where 1= not at all vulnerable and 5= extremely vulnerable

^a83% life sciences/healthcare

^b37% life sciences/healthcare (so in spite of higher vulnerability, fewer than average have a crisis plan)

IZVORI KRIZNIH SITUACIJA

- Prirodne katastrofe
- Izbišanje bolesti ili infekcije



poslovan



PROCES UPRAVLJANJA KRIZOM

PRIPREMA

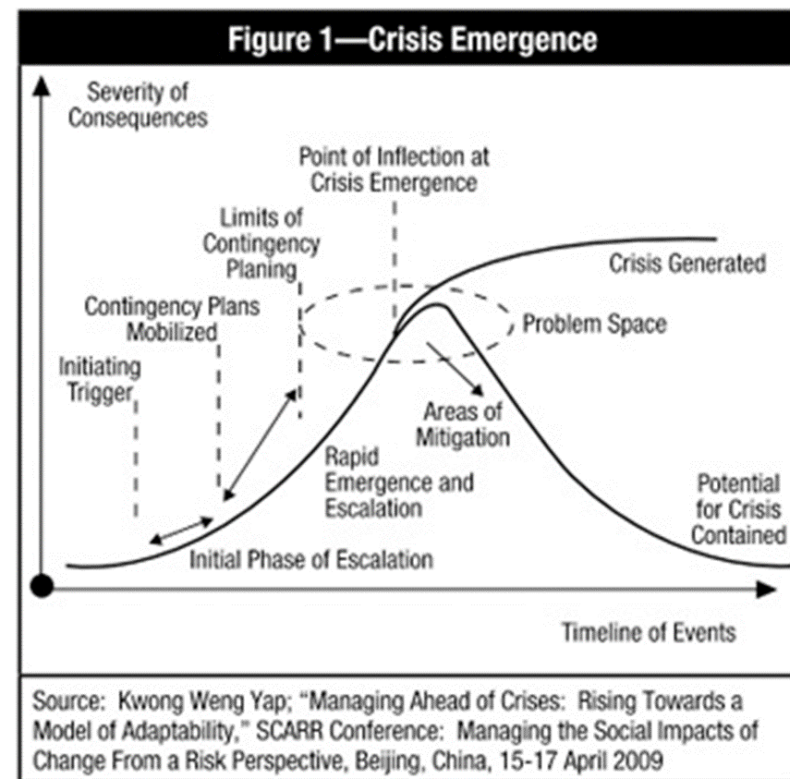
- Priprema učinkovitog sustava upravljanja u kriznim situacijama

ODGOVOR

- Aktivnosti procjene situacije i provedbe aktivnosti smanjenja utjecaja

OPORAVAK

-Validacije aktivnosti, procjene utjecaja i revizije procesa



Each crisis started as an incident, but not each incident is a crisis.

PROCES UPRAVLJANJA KRIZOM

PRIPREMA

- 1 - Prepoznavanje potencijalnih kriznih situacija
- 2 - Procjena rizika i mjere smanjenja ili uklanjanje opasnosti
- 3 - Definiranje procesa upravljanja u slučaju incidenta
- 4 - Edukacije, simulacije i vježbe (verifikacije i validacije procesa)

ODGOVOR

- 1 – Izvor informacije
- 2 – Procjena situacije i donošenje odluka
- 3 – Smanjenje / uklanjanje rizika
- 4 - Komunikacija

OPORAVAK

- 1 – Procjena aktivnosti i učinkovitosti korektivnih mjera
- 2 – Revizije sustava
- 3 – Planovi aktivnosti oporavka

NAJČEŠĆE GREŠKE KOD UPRAVLJANJA KRIZAMA

- MIŠLJENJE DA SE KRIZE DOGAĐAJU SAMO DRUGIMA
- SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA KOJI NIJE TESTIRAN
- NEDOSTATAK ILI LOŠA KOMUNIKACIJA

SVJESNOST ODGOVORNOST KOMPETENCIJE



KRIZNI TIM
ODGOVORNOSTI

MIŠLJENJE DA SE KRIZE DOGAĐAJU SAMO DRUGIMA ?

ODGOVORNOST UPRAVE

- ✓ odgovornosti i ovlasti kriznog tima
- ✓ edukacije i simulacije vježbi na svim razinama
- ✓ upitnici, iskustvo, rješenja ..

SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA KOJI NIJE TESTIRAN?

CILJ

PRIPREMA

SCENARIJ

SUDIONICI

SIMULACIJA KRIZNE SITUACIJE

PODRUČJE	PREPORUKA	IZBJEGAVATI
CILJEVI	<p>... osigurati da ciljevi vježbe budu jasni, ostvarivi i ne natjecateljski</p> <p>... koristiti snažne, dobro pripremljene moderatore kako bi se osigurale vježbe temeljene na raspravi</p> <p>... razmislite o provedbi pred-vježbe radi testiranja uloga i postavljanje vježbe</p> <p>... potaknuti dobar dijalog između klijenta i organizatora kako biste izbjegli nesporazume i pomogli upravljanje očekivanjima</p>	<p>...predugo čekanje da se donese odluka o ciljevima vježbe</p> <p>... korištenje stručnjaka za pomoć sudionicima, osim ako ne znaju što se od njih očekuje</p> <p>... odabir scenarij ili formata vježbanja prije poznavanja ciljeva vježbe</p> <p>... strah da se uključi (izazove) klijenta u cilj, svrhu i dizajn vježbe</p>

SIMULACIJA KRIZNE SITUACIJE

PODRUČJE	PREPORUKA	IZBJEGAVATI
PRIPREMA	<p>... osigurati da sudionici imaju pristup svom potrebnom opremom i informacijama</p> <p>... ograničiti broj sudionika u procesu ili ih podijelite na manje paralelne skupine</p>	<p>... započeti s vježbom bez da provjerite dali je sve spremno i da službe i infrastruktura funkcioniraju</p> <p>... pokušati učiniti previše u premalo vremena tijekom provedbe vježbe</p>
SCENARIJ	<p>... osigurajte da je scenarij relevantan i specifičan te da zahvaća sve sudionike</p>	<p>... da se ne koriste "nerealni" scenariji iako to odgovara svrsi vježbe</p> <p>... koristiti postojeće scenarije bez provjere da li su prikladni za svrhu vježbe</p> <p>... koristite vremenske skokove u scenariju bez da znate kako to utječe na sudionike i razinu realizma</p>
SUDIONICI	<p>... sudionike unaprijed obavijestiti o svrsi i modelu vježbe</p> <p>... razmislite o pred-treningu da biste unaprijed pregledali propisane postupke sa sudionicima</p>	<p>... očekivati previše od sudionika u početnim fazama vježbe; često im treba neko vrijeme da započnu</p> <p>... precijeniti sposobnost sudionika da prije početka vježbe prouče informativni materijal</p> <p>... preopteretiti sudionike sa previše informacija</p>

NEDOSTATAK ILI LOŠA KOMUNIKACIJA ?

KULTURA OTVORENE KOMUNIKACIJE



- ✓ EDUKACIJE
- ✓ VJEŽBE
- ✓ LAKO DOSTUPNA DOKUMENTACIJA
- ✓ INTERNA DRUŠTVENA MREŽA
- ✓ VAŽNOST POVRATNE INFORMACIJA
- ✓ ...

INICIJALNA
INFORMACIJA

ULOGA KOMUNIKACIJE



FAZE KRIZE	ODGOVOR INTERNO	MEDIJI	ZAJEDNICA /POTROŠAČI
PRIPREMA	Jasne uloge u procesu	Očekivanja i odnos s medijima koji treba pažnju	Planovi odziva/odgovora moraju započeti s pogleda zaštite zajednice/potrošača
ODGOVOR	Fokus na tijek informacije	Ekspert sa odnose sa javnošću	Važnost stalnog monitoringa
OPORAVAK	Procjena i učenje iz slučaja	Odgovornost koja zahtjeva drugačiji fokus	Stalan fokus na povećanje povjerenja

A close-up photograph of a hand placing a yellow domino into a line of other yellow dominoes on a wooden surface. The dominoes are arranged in a slightly curved line, and the hand is positioned to place the next one. The background is blurred, showing a person in a white shirt.

HVALA NA PAŽNJI!

Branka Čeke Korovljević
info@setupquality.com
091/434-0007

The secret of crisis management is not good vs.
bad, it's preventing bad from getting worse.
Andy Gilman