

BRAINCOMPUTING

BUSINESS CONTINUITY PLAN

i 5 motivi per cui la tua azienda
dovrebbe averne uno



Sommario

Introduzione.....	3
1. I COSTI DI INATTIVITÀ AZIENDALE	5
2. REPUTAZIONE AZIENDALE	5
3. BCP COME VANTAGGIO COMPETITIVO	6
4. SCUDO CONTRO ATTACCHI INFORMATICI	6
5. MANTENERE LA DETERMINAZIONE DEI DIPENDENTI	7
6. BONUS: THE SHOW MUST GO ON!.....	7
Conclusioni.....	9

Introduzione

Sicuramente non compreresti un'auto senza assicurarla dai potenziali danni, e quindi perché dovresti avere un'azienda senza avere un business continuity plan? Può sembrare ovvio, ma invece molte aziende sottovalutano questo aspetto e sottovalutano l'importanza di avere un piano di business continuity ben pensato e strutturato. Nessuno nota la sua assenza finché non è troppo tardi, finché non si verifica un incidente più o meno grave che mette a repentaglio la sopravvivenza finanziaria del business.

Un'interruzione non pianificata di alcuni servizi può causare gravissimi danni alla tua azienda in termini di fatturato e di costi aggiuntivi per risolvere un problema non preventivato, per non parlare della perdita di fiducia verso il prodotto o servizio erogato e più in generale di tutta la brand reputation. Questa interruzione può essere causata da diversi fattori e può quindi essere innescata da molteplici casistiche, potrebbe trattarsi di una cosa semplice come un'interruzione di corrente oppure potrebbe essere qualcosa di più grave come lo scoppio di un incendio nel data center, l'hackeraggio da parte di malintenzionati o anche il furto. In tutte queste casistiche l'incidente può essere riconducibile a qualsiasi cosa che vada a ledere totalmente o parzialmente le normali operazioni di business di un'azienda.

Indipendentemente dalla causa dell'incidente, esso avrà inevitabilmente delle conseguenze per l'azienda, rappresentando un ostacolo per l'attività aziendale e quindi costituendo un costo più o meno importante con conseguenti ritardi sulle normali operazioni giornaliere.

In questo ebook andremo a capire cos'è un Business Continuity plan, ma soprattutto andremo ad analizzare i cinque motivi per cui il tuo business dovrebbe averne uno per evitare di fare gravissimi errori e compromettere cifre considerevoli del tuo fatturato.

.

Che cos'è il Business continuity plan?

Un Business continuity plan (BCP), offre ad un'organizzazione la capacità di mantenere i processi essenziali coinvolti nelle attività operative dell'azienda prima, durante e dopo un incidente. Più nello specifico, esso è un documento che racchiude tutte le informazioni e procedure necessarie al fine di gestire l'insorgere di eventi straordinari che possano compromettere l'ordinaria attività lavorativa della Società e la normale erogazione dei servizi connessi.

Molto spesso Business continuity plan (BCP) e Disaster Recovery plan (DRP) vengono confusi invertendo il loro significato o erroneamente pensando che essi facciano riferimento allo stesso documento. In realtà, il BCP si differenzia dal DRP per il suo approccio olistico al business, definendo una strategia più ampia che ha l'obiettivo di assicurare la "sopravvivenza" di tutte le funzioni essenziali dell'organizzazione. Esso riflette un piano di implementazione a livello aziendale per garantire la continuità delle funzioni aziendali critiche in caso di eventi dirompenti. Mentre il DRP ha come obiettivo la salvaguardia di funzioni specifiche dell'organizzazione ed è parte di un piano di Business Continuity.

Quindi, il BCP prevede al suo interno una sezione appositamente dedicata al piano di Disaster Recovery (DRP) che definisce i possibili disastri e gli scenari di rischio, individua i processi critici e le figure di riferimento, interne ed esterne alla Società, in caso di gravi problemi, ma soprattutto specifica le modalità di risoluzione degli stessi. A titolo esemplificativo, la compromissione della continuità di un sistema informatico, può essere conseguenza di:

- errori/malfunzionamenti dei processi (il processo organizzativo che usa il servizio ICT non ha funzionato come avrebbe dovuto per errori materiali, errori nell'applicazione di norme ovvero per il verificarsi di circostanze non adeguatamente previste dalle stesse);
- malfunzionamento dei sistemi, delle applicazioni e delle infrastrutture;
- attacchi o eventi naturali di tipo accidentale;
- disastri.

Inoltre, ci sono ulteriori attività che il BCP supporta, esse sono:

- Comunicazione tra dipendenti e clienti,
- Operazioni di flusso di lavoro essenziali per l'attività aziendale,
- Risposta del servizio clienti, soprattutto se sei un fornitore di servizi,
- Sicurezza aziendale, mantenendo i tuoi dati e le tue informazioni al sicuro ovunque tu e il tuo team vi troviate a lavorare,
- Il flusso di informazioni e documenti.

Venendo al sodo dell'ebook, andiamo ora ad elencare e sintetizzare quelli che sono i cinque motivi per cui la tua azienda dovrebbe assolutamente avere un BCP.

1. I costi di inattività aziendale

I tempi di inattività aziendale possono verificarsi in qualsiasi business, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo. Per molte aziende, i tempi di inattività si traducono automaticamente in una perdita significativa in termini di fatturato.

Indipendentemente dalla casistica in cui può rientrare il tuo business, la regola che vale per tutti è che più a lungo rimani offline, maggiore sarà il danno che subirà la tua azienda a seguito dell'interruzione. In questo contesto, avere un piano di BC in atto aiuta le aziende a definire i parametri per tornare online riducendo l'impatto complessivo causato dai tempi di inattività. Esso può includere, ad esempio, la predisposizione e la disponibilità di un piano di failover per l'attivazione e l'esecuzione tramite un sito secondario.

Grazie alla predisposizione di un BCP completo e ben strutturato, hai la garanzia di ripristinare sistemi, servizi e applicazioni in tempi brevi, ottenendo così un RTO (Recovery Time Objective) e un RPO (Recovery Point Objective) notevolmente inferiori. Essi sono parametri fondamentali per la misurazione di un buon BCP, il primo parametro fa riferimento al tempo di ripristino del servizio, mentre l'RPO si riferisce alla massima quantità dei dati che il sistema può perdere a causa di un evento imprevisto. Secondo i parametri definiti dal piano DR, puoi ridurre drasticamente i tempi di ripristino dei tuoi sistemi in base alle tue esigenze, cosa del tutto impossibile senza l'utilizzo di una soluzione di Disaster Recovery.

2. Reputazione aziendale

Purtroppo, il costo dei tempi di inattività va oltre il mero aspetto finanziario del denaro, infatti essi possono costare molto di più della perdita di fatturato misurabile sull'immediato. Il danno complessivo non si calcola solo sul momento e sulle operazioni che vanno a compromettere il fatturato prodotto in quel lasso di tempo di inattività. Il calcolo è più complesso e prevede la tenuta in considerazione dei danni irreparabili a scapito della reputazione della tua azienda che può causare una significativa perdita di clienti, incidendo sul fatturato di medio e lungo periodo, oltre che a quello di breve.

Sicuramente conosci il potere della word of mouth, ovvero del passaparola, cioè quando hai clienti o partner che promuovono i tuoi prodotti e/o servizi ad altri potenziali clienti. Sfortunatamente, questo meccanismo è un'arma a doppio taglio, se da un lato è un potente mezzo per espandere e far crescere la brand awareness della tua azienda in caso di partner o clienti che consigliano il tuo prodotto e/o servizio, dall'altro lato funziona allo stesso modo quando hai dei detrattori.

Le notizie viaggiano velocemente e la reputazione della tua azienda può essere gravemente danneggiata perché non sei stato in grado di fornire i servizi come promesso. Quando si verifica un disastro, i clienti possono essere di supporto e pazienti per alcune ore, soprattutto se hai pianificato tutto in anticipo in modo che possano almeno accedere ai servizi minimi. Ma questa è l'era dei social media e della community, il che significa che non puoi essere

sicuro che i tuoi clienti scontenti terranno la notizia per sé e che non lasceranno feedback nocivi per la reputazione della tua azienda.

3. BCP come vantaggio competitivo

Una delle ragioni più sottovalutate in assoluto è sicuramente quella del vantaggio competitivo, la maggioranza delle aziende infatti, vede il BCP come un costo piuttosto che come un'opportunità per creare un vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.

Se hai pianificato ed implementato un buon BCP, prevedendo molte casistiche che sono sottovalutate o poco considerate dalla concorrenza, crei un forte vantaggio competitivo rispetto ad essi. Questo vantaggio competitivo può essere sfruttato ad esempio, quando puoi ripristinare in poco tempo le normali operazioni aziendali a seguito di un'interruzione anomala, mentre i tuoi concorrenti stanno ancora cercando di capire cosa sia successo.

Il ripristino rapido della rete, dell'accesso ai dati, ai documenti aziendali e il ripristino della connessione tra i dipendenti, garantisce la comunicazione tra essi in modo tale da poter supportare i clienti in qualsiasi circostanza. Consentendo alla tua organizzazione di distinguersi come leader di mercato e di poter andare a convertire parte dei clienti dei tuoi competitor in nuovi clienti per il tuo business.

4. Scudo contro attacchi informatici

Le minacce verso i dati della tua attività aziendale, come abbiamo visto, possono arrivare da diverse fonti. Dai disastri naturali, all'errore umano, fino ad arrivare ai criminali informatici. Oggi, il ransomware è una delle principali minacce informatiche che sta devastando i sistemi IT. Gli attacchi informatici stanno diventando ogni anno più sofisticati e di successo. Secondo il report annuale del World Economic Forum, The Global Cybersecurity Outlook 2022, nel 2021 gli attacchi ransomware sono aumentati del +151% e ogni organizzazione ha subito in media 270 attacchi. Il report continua con un'evidenza spaventosa, ovvero che ogni attacco informatico portato a successo ha rappresentato un costo per l'azienda vittima, che in termini numerici si attesta a 3,6 milioni di dollari. Inoltre, una volta che la notizia dell'attacco è diventata di pubblico dominio, il prezzo medio delle azioni della società hackerata ha sottoperformato il Nasdaq del -3% anche a distanza di sei mesi dall'evento.

Indipendentemente dalla dimensione della tua azienda, questi numeri fanno capire come l'aspetto della cybersicurezza sia di fondamentale importanza per un business, più è conosciuto il tuo brand e la tua realtà aziendale, più questa è esposta a minacce da parte di terze parti malintenzionate. Pertanto, avere un buon piano di disaster recovery è di fondamentale importanza per assicurare la continuità delle operazioni aziendali, ma soprattutto per non perdere tutti quei dati che costituiscono le basi, le fondamenta cui si poggia la tua azienda. Avere un sistema ben strutturato di BC ti permette di prevedere questi disastri e reagire con considerevole anticipo a queste problematiche, in questo modo se un danno del genere dovesse mai avvenire, la tua organizzazione disporrebbe di tutta una serie

di strumenti per tutelarsi prontamente e rispondere immediatamente ad uno stato di emergenza di questo calibro.

Un altro studio del 2018 sulle aziende attaccate ha rilevato che il 68% delle violazioni ha richiesto mesi o a volte anche più per essere scoperto. In questi casi anche se la tua azienda si è coperta tramite un'assicurazione specifica per queste casistiche, essa non potrà di certo recuperare i dati persi dai data center, server o backup, o addirittura dalla perdita di accesso a questi.

La spina dorsale della maggior parte delle aziende sono i dati che generano, raccolgono e archiviano nel corso della loro vita. Pertanto, la protezione di questi dati dovrebbe essere una priorità assoluta per qualsiasi realtà. Avere un piano ben calibrato e studiato, su misura sull'azienda, aiuta esse ad evitare perdite catastrofiche di dati. Delineando rigidi regimi per il backup e il ripristino dei dati, un DRP assicura che i tuoi dati non solo siano al sicuro da un attacco o da un'interruzione, ma che siano gestiti in modo sicuro.

5. Mantenere la determinazione dei dipendenti

Ogni volta che i dipendenti sono a proprio agio con le decisioni del management, tendono ad essere più concentrati sul raggiungimento degli obiettivi prefissati. Poiché sono confidenti sul futuro aziendale e grazie alla consapevolezza di avere a disposizione un BCP contro ogni evenienza, questa si tramuta in più determinazione ed entusiasmo sul lavoro. Il risultato è una maggiore produttività ed intraprendenza dei dipendenti, infatti quando hai un piano di BC puoi gestire la tua attività senza paure perché sai come riprenderti e rispondere prontamente anche agli scenari peggiori.

Mentre, se non hai pianificato attentamente gli scenari possibili, è molto probabile che a seguito di un disastro non preventivato i tuoi dipendenti saranno soggetti ad enormi pressioni lavorative, dato che saranno intenti a soddisfare e a rispondere a tutti i tuoi clienti insoddisfatti a seguito dell'interruzione del normale servizio. I tuoi dipendenti, possono sentirsi impotenti se i loro soliti strumenti (e-mail, telefoni, software, etc.) non sono funzionanti come normalmente accadrebbe in un regime di normalità. Questo può anche influenzare la loro autostima. Infatti, se i tuoi dipendenti non possono lavorare a causa di un disastro per il quale non ti sei preparato, saranno soggetti a pesanti stress che possono compromettere in maniera significativa la loro determinazione. In gioco saranno il loro stipendio e il loro stile di vita... non aspettarti che ti ringrazino per la tua negligenza!

6. BONUS: The show must go on!

Tutto questo dovrebbe averti fatto comprendere l'importanza della continuità nell'erogazione dei servizi e/o beni per un'azienda. In modo molto semplicistico, se perdi la capacità di comprare e vendere la tua attività (a tutti gli effetti pratici) cessa di funzionare. Si evince, quindi, come il rimanere operativi mentre i competitor sono in down è di

fondamentale importanza al giorno d'oggi, dove le esigenze dei clienti non hanno di certo orari.

Un esempio concreto e lampante di questo succede ogni volta che Whatsapp, una delle app di messaggistica più usate in assoluto e leader di mercato, va in down per qualche minuto o addirittura ora. L'ultima volta che è successa una cosa simile (al tempo in cui stiamo scrivendo questa guida) è stato ad ottobre 2021, dove Whatsapp si è vista, dalla sua diretta rivale Telegram, "rubare" 70 milioni di nuovi utenti a causa di un down dei servizi.

La BC rende evitabile tutto ciò, stabilendo le azioni che devono essere intraprese per garantire che le operazioni rimangano attive, indipendentemente dalla natura del disastro. In questo contesto, domande che l'azienda dovrebbe porsi costantemente sono ad esempio:

- Se si verifica un'interruzione di corrente, senza certezza sul quando verrà ripristinata, è possibile passare ad un server o una rete situata in un data center funzionante?
- Se si verifica un errore del server, hai un server di backup pronto per l'uso?
- Se la posizione del tuo ufficio diventa inaccessibile per qualsiasi motivo, i tuoi dipendenti hanno gli strumenti necessari per lavorare da remoto?

Queste sono solamente alcune delle domande a cui un'azienda deve sapere rispondere e prevedere. Oltre alle operazioni aziendali, il tuo piano di BC aiuta tutte le persone coinvolte nella tua attività. Infatti, continuando le normali attività aziendali, crei un ambiente sano e sicuro dove far lavorare al meglio i tuoi dipendenti, proteggendo il loro posto di lavoro e di conseguenza supportando la loro vita e quella delle loro famiglie. In questo modo continui anche a soddisfare le esigenze dei tuoi clienti, influenzando sulle loro vite e, se sei in un'attività B2B, sulla vita dei loro clienti.

È quindi essenziale, quando crei il tuo piano di BC, prendere in considerazione tutte le possibili interruzioni che potrebbero insorgere durante lo svolgimento delle tue attività aziendali, in modo da prevenire in maniera sistematica ogni situazione che potrebbe arrecare danni irreparabili alla tua organizzazione e a quelle collegate.

Cosa aspetti a proteggerti? Contatta subito uno dei nostri specialisti per iniziare a tutelarti!

Conclusioni

La tua azienda semplicemente, come abbiamo visto, non può permettersi tempi di inattività di alcun tipo. Un solido piano di business continuity può fare la differenza tra il ripristino e la rimessa in moto dell'intero sistema informatico aziendale in pochi minuti, rispetto a giorni o addirittura settimane di down. Questo lasso di tempo può portare al fallimento la tua attività imprenditoriale, soprattutto al giorno d'oggi, dove la dipendenza dai dati è di vitale importanza per qualsiasi tipo di business.