



cutting through complexity

INFORMATIKAI KOCKÁZATKEZELÉSI
SZOLGÁLTATÁSOK

BCM-körkép 2013

Tanulmány az üzletfolytonosság-tervezés
magyarországi helyzetéről
Fókuszban a BCM-tudatosság

kpmg.hu





Sallai György

igazgató

T: +36 1 887 6620

E: Gyorgy.Sallai@kpmg.hu

Tisztelt Olvasó!

A korábbi évekhez hasonlóan a KPMG idén is elkészítette üzletmenet-folytonossági felmérését, mely ezúttal a vállalatok BCM-tudatosságára fókuszált. Az első, 2011-es felmérésünkkel azt értékeltük, hogy a vezető magyarországi vállalatok és közintézmények hogyan viszonyulnak az üzletfolytonosság (Business Continuity Management – BCM) kérdésköréhez, illetve milyen a szervezetek érettsége e területen. Ezt követően, 2012-ben az üzletfolytonosságtervezés egy kulcsfontosságú területét, az üzletihátas-elemzést (Business Impact Analysis – BIA) vizsgáltuk részletesebben. Tapasztalataink szerint a BCM-tudatosság kérdésköre szintén nagy érdeklődésre tart számot, és úgy véljük, ugyanolyan érdekes eredményekkel szolgál valamennyi hazai BCM-, IT- és kockázatkezelési szakember számára, mint az eddigi felméréseinkben körüljárt témák. Kiadványunknak továbbra is az a célja, hogy ezáltal is támogassuk a hazai BCM-keretrendszerek fejlődését.

Üdvözlettel:

Sallai György

Tartalomjegyzék

Ha most csak egy oldalra van idő.....	4
If you have time to read only one page	4
Miért és hogyan készítettük?	5
Miért fontos a BCM-tudatosság?	6
Mi változott tavaly óta?	7
Hogyan, miben nyilvánul meg a BCM-tudatosság a hazai szervezeteknél?	10
BCM-elkötelezettség	10
Karbantartás, a hatékonyság kulcsa	11
Honnán tudom, hogy megfelelő?	11
A BCM tudatosítása, kommunikálása az érintettek felé	
Kiket és hogyan kell oktatni?	
Összefoglalás.....	
A KPMG-ről	15

Ha most csak egy oldalra van idő

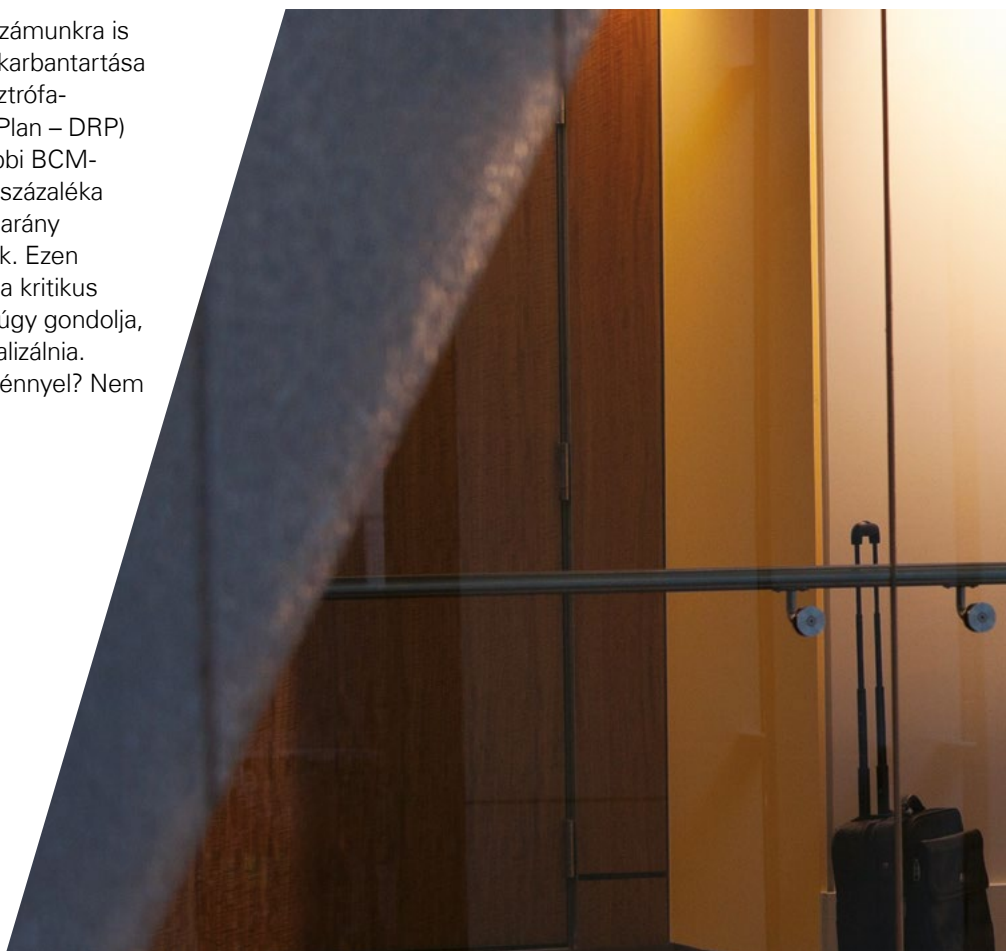
A 2011-ben indított, a hazai szervezetek BCM-fejlettségét, -gyakorlatát vizsgáló felmérésorozatunk elérkezett harmadik részéhez. Első felmérésünk még általánosságban vizsgálta a résztvevők BCM-érettségét, a tavalyi év során már arra voltunk elsősorban kíváncsiak, hogy a BCM-rendszerrel rendelkező vállalatok hogyan vélekedtek az üzletihatás-elemzés (BIA) készítéséről. Idén az üzletfolytonosság-menedzsment egy másik kulcsfontosságú területére, a BCM iránti elkötelezettségre, tudatosságra helyeztük a hangsúlyt. A fókuszált, 44 kérdésből álló online kérdőívünket 55 szervezet töltötte ki. A válaszadók jellemzően ismét a pénzügyi társaságok közül kerültek ki, de szép számban képviseltette magát az informatikai, telekommunikációs, energia-, illetve járműipari szektor is.

Az eddigiekhez hasonlóan jelen felmérésünkben is összehasonlítottuk a szervezetek általános BCM-érettségét a korábbi évek érettségi adataival. Örömmel állapíthatjuk meg, hogy a 2013-as évben jelentősen nőtt azon válaszadók aránya, akik teljesen kész és működőképes BCM-rendszerrel rendelkeznek (2012-ben a válaszadók 26 százaléka, idén 45 százaléka nyilatkozott így). Ezzel párhuzamosan egyre kevesebb azok száma, akik kérdésesnek vélik elkészült BCM-rendszerük működőképességét (2012-ben a válaszadók 40 százaléka, az idei év során csak 16 százaléka adta ezt a választ). Sajnálattal tapasztaltuk azonban, hogy a BCM iránti elkötelezettség egyes fontos területein, mint például a „dedikált BCM-költségvetés” vagy a „BCM-ért felelős terület vagy személy kijelölése”, nem történt jelentős előrelépés.

Nézzük a legérdekesebb megállapításokat! Számunkra is meglepő eredmény, hogy a dokumentumok karbantartása kapcsán a megkérdezettek többsége a katasztrófa-helyreállítási akciótervek (Disaster Recovery Plan – DRP) felülvizsgálatát kevésbé tartja fontosnak a többi BCM-dokumentummal szemben. A válaszadók 22 százaléka ugyanis nem vizsgálta felül azokat, míg ez az arány a többi dokumentum esetében 10-15 százalék. Ezen kívül a válaszadók 9 százaléka, ha azonosít is a kritikus folyamataiban vagy rendszereiben változást, úgy gondolja, hogy elegendő az akcióterveket később aktualizálnia. Vajon mikor teszik meg ezt, és milyen eredménnyel? Nem felejtődnek el addig a változás részletei?

És egyáltalán: nem felejtik el véglegesen a dokumentumok frissítését? Felmérésünkéből az is kiderült, hogy a megkérdezett szervezetek többsége elsősorban a BCM-dokumentumok hozzáférhetőségével, illetve az elektronikus levélben kiküldött értesítéssel oldja meg az érintettekkel történő üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos kommunikációt. És hogy kik az érintettek? Válaszadóink szerint csupán a szervezet belső munkatársai! A külső felek, üzleti partnerek, szolgáltatók tájékoztatását senki nem jegyezte meg. Vajon hogyan befolyásolják ezek a tényezők az akciótervek működésének hatékonyságát? Felmérésünk szerint a BCM-mel rendelkező szervezetek 38 százaléka használta az akcióterveit éles helyzetben az elmúlt években. Ezen szervezetek nagytöbbsége (83 százaléka) úgy nyilatkozott, hogy az akciótervek használata során azonosítottak kisebb hiányosságokat. Nem lenne jobb elkerülni az éles használat során felmerülő hiányosságokat az akciótervek hatékonyabb tesztelésével, karbantartásával, vagy a kommunikáció fejlesztésével?

Bízunk benne, hogy idei felmérésünk eredményei hasznos segédeszköznek bizonyulnak a BCM-mel foglalkozó szakemberek munkájához. Reméljük, hogy jövőre még pozitívabb képet adhatunk a hazai vállalatok üzletfolytonosság-tervezési gyakorlatáról.



If you only have time to read one page

Our survey series focusing on BCM maturity and the BCM practices of domestic organisations was launched in 2011 and now sees its 3rd edition. Our first survey assessed the general BCM maturity of the survey participants; the following year we were primarily interested in how companies perform Business Impact Analysis (BIA).

This year, we concentrate on another important area of BCM, the commitment to and awareness of Business Continuity Management. Fifty-five organisations took part in our focused, online survey, which comprised 40-50 questions. Most of the companies surveyed were financial institutions, with several representatives of the IT, telecommunication, energy and automotive sectors as well.

As previously, we compared the BCM maturity of those surveyed compared to previous years. We are pleased to note that the number of companies with a complete and operable BCM system has significantly increased (45% this year in comparison to 26% in 2012). Simultaneously, there is an ever-decreasing number of companies that question the operability of their BCM systems (16% this year compared to 40% in 2012). However, unfortunately there was no improvement in some important BCM areas, such as having a dedicated BCM budget or designating the areas or persons responsible for BCM.

Regarding the most interesting findings, it came as a surprise to even us that the majority of respondents considered a review of the DRP action plan less important than a review of other BCM documents. Twenty-two per cent did not review

the BCM documents, in comparison to 10-15% not reviewing other documents. Additionally, 9% of respondents think that it is sufficient to update their action plans at a later point in time, and not right after a change takes place in their critical processes or systems. But when will this updating take place and to what effect? What prevents certain details from being forgotten by then? And, most importantly, will they remember to update the document at all?

Our survey highlighted that most organisations rely primarily on making BCM documents available, or e-mailing the documents to the concerned parties as a means of BCM communication. And who are the concerned parties? According to respondents, only the staff of their company; no one mentioned the notification of external parties, business partners or service providers. How will this affect the operational effectiveness of the action plans?

Our survey showed that 38% of the organisations with a BCM used it in real emergency situations. The vast majority of these companies (83%) reported that they found smaller shortcomings in the action plans. Would it not make more sense to avoid these shortcomings by testing and maintaining the action plans more effectively or by improving their communication?

We hope that the results of this year's survey will support the work of BCM professionals. We also hope that next year we will be able to provide an even more positive picture of the business continuity practices of domestic companies.



Miért és hogyan készítettük?

Ahogy korábbi felméréseink is igyekeztek rávilágítani: az üzletmenet-folytonosság menedzsment kialakítása nélkülözhetetlen eleme annak, hogy a szervezetek megelőzzék, vagy hatékonyabban kezeljék a nem kívánt eseményeket, illetve a komolyabb incidensekből fakadó váratlan leállásokat. Önmagában azonban a BCM-rendszer megvalósítása semmit sem ér, ha a szervezet nem építi azt be mindennapi életébe, nem használja azt „tudatosan.” A BCM-tudatosság magában foglalja a szervezet BCM iránti elkötelezettségét, a kapcsolódó dokumentumok naprakészen tartásáról történő gondoskodást, valamint természetesen az érintettek, munkatársak tájékoztatását, oktatását is. Idei felmérésünk ezekre a területekre fókuszálva igyekszik feltárni a hazai vállalatok érettségét.

Felmérésünk 2013. június és július között zajlott le. Ismét számos közép- és nagyvállalatot kértünk fel, hogy csatlakozzanak a kutatásunkhoz, és töltsék ki online kérdőívünket. A megkeresésünkre végül 55 szervezet válaszolt az alábbi iparágakból:

- Energiaipar, közművek, vegyipar
- Informatika, távközlés és média
- Járműipar, gépgyártás, elektronika
- Logisztika, közlekedés, szállítás
- Pénzügyi szektor
- Szakmai szolgáltatások, szolgáltató-központok
- Egyéb (könnyűipar, idegenforgalom, ingatlanfejlesztés)

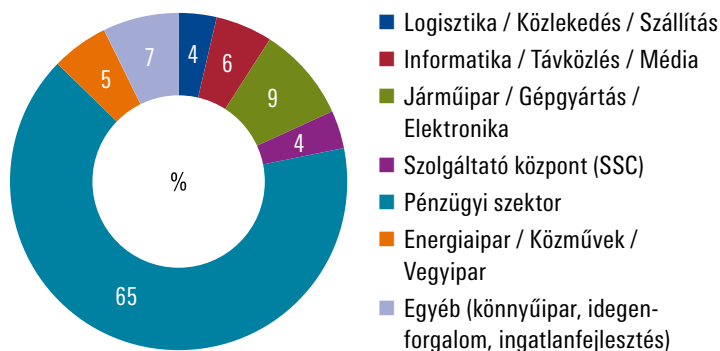
A résztvevők valamivel kevesebb, mint fele 500 fő feletti létszámú nagyvállalat, és közel negyedük éves árbevétele 100 milliárd Forint feletti.

Idén is rákérdeztünk arra, hogy azon szervezetek, melyek teljesen működőképesnek ítélték meg BCM-rendszerüket, használták-e az elmúlt években készített akcióterveket valamilyen leállás során, illetve milyen eredménnyel alkalmazták azokat, milyen tapasztalataik voltak azok működőképességéről. A válaszadók jelentős többsége nyilatkozott úgy, hogy az akciótervek végrehajtása során kisebb hiányosságokat azonosítottak, súlyosabb probléma azonban egyetlen esetben sem fordult elő.

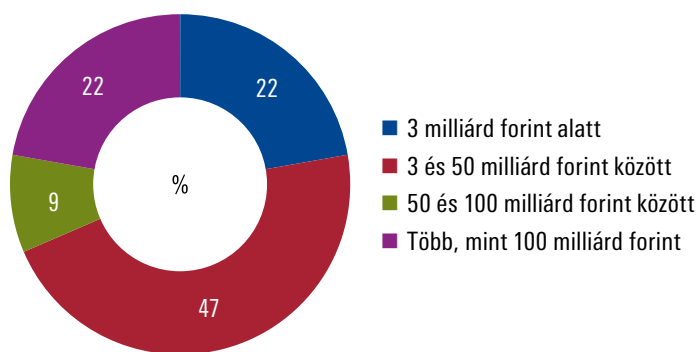
Pozitív megállapítás, hogy a BCM-rendszerük működőképességét kérdésesnek megítélő válaszadók sem szembesültek komolyabb problémákkal az akciótervek „éles” használata során, noha azt sem állították, hogy az akciótervek teljesen megfelelőek lettek volna.

Köszönjük a résztvevők hozzájárulását! Reméljük, nemcsak ők, hanem valamennyi üzletfolytonosság-tervezéssel, informatikával vagy kockázatkezeléssel foglalkozó szakember is hasznosnak találja felmérésünk eredményeit.

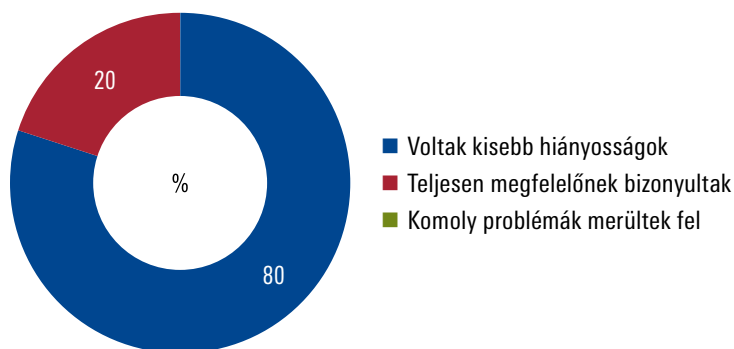
A felmérésben részt vevők szektoriális eloszlása



A felmérésben részt vevők eloszlása árbevétel szerint



Teljesen működőképes BCM-mel rendelkezők akcióterv-használatának tapasztalatai az elmúlt években



A 2011-ben kialakított hagyományokhoz híven a KPMG ismét egy átfogó, országos felméréssel értékelte, hogy a vezető hazai vállalatok és közintézmények hogyan kezelik az üzletmenet-folytonosság kérdéskörét. 2013-ban a BCM-tudatosság témakörére fókuszálva ismét elkészítettük az éves felmérésünket.

Miért fontos a BCM-tudatosság?

Mit is jelent a BCM-tudatosság? Nem elegendő, ha az üzletmenet-folytonosságot biztosító dokumentumokat, akcióterveket egyszer megfelelően elkészítjük és a folyamatot teljes körűen kialakítjuk?

Véleményünk, valamint a BCM-mel foglalkozó szakértők és szervezetek véleménye szerint: Nem!

Hiába vezetünk be egy teljesen működőképes üzletmenet-folytonossági rendszert, mindaddig nem garantálható az elkészített akciótervek és az azokat támogató erőforrások hatékony működése, amíg a szervezet nem használja mindezt „tudatosan”.

Az üzletfolytonosság-tudatosság a szervezeti kultúra része, mely magában foglalja a BCM-hez kapcsolódó dokumentumok rendszeres karbantartását, az alkalmazottak BCM-ismereteinek növelését és a BCM-rendszer napi munkamenethez történő illesztését. Mindezek nagymértékben hozzájárulnak az esetleges fennakadások, kiesések hatásának minimalizálásához, a helyreállítás hatékonyságának növeléséhez. Ezek megvalósításához elengedhetetlen a menedzsment BCM iránti elkötelezettsége és teljes körű támogatása. Ennek elősegítése érdekében fontos, hogy a felső- és középvezetőket lehetőség szerint – mindinkább bevonják a BCM-rendszer kialakításának egyes fázisaiba.

Az üzletmenet-folytonosságot támogató dokumentumok rendszeres felülvizsgálata és meghatározott időközönkénti, illetve a változásokhoz kapcsolódó módosítása – ha nem is a javasolt gyakorisággal, de – a legtöbb szervezetnél magától értetődően megtörténik. Kevésbé egyértelmű a helyzet a módosítások kommunikálásával, a BCM tudatosítási programokkal és a szervezett oktatásokkal kapcsolatban. Sokakban felmerül az a kérdés, hogy tényleg minden alkalmazottal ismertetni kell-e a BCM-dokumentumok tartalmát. Illetve: mely dokumentumokat

„A tudatossági kampányt és annak üzenetét a célközönségre kell szabni. Ez a közönség lehet mind belső (BCM-felelősök, egyéb munkatársak), mind pedig azok a külső felek (például főbb érintettek, szolgáltatást nyújtó harmadik felek), akik valamilyen módon függnek a szervezet üzletmenet-folytonossági rendszerének működőképességétől, vagy hatással vannak arra. A külső felek számára tartott BCM-tudatossági oktatás különösen azon szervezeteknél fontos, ahol a BCM kiszervezett környezetben működik.”

(Business Continuity Institute, Good Practice Guidelines)

kell tulajdonképpen megismerniük? Hogyan lehet a leghatékonyabban kommunikálni a munkatársak felé a rájuk vonatkozó ismereteket? Ahogyan eddig tapasztaltuk – és mint a későbbiekben a felmérés eredménye is rávilágít majd – sok szervezet az üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos tudnivalókat csupán a dokumentumok hozzáférhetőségével, illetve elektronikus levélben kiküldött tájékoztatók formájában osztja meg az alkalmazottakkal. A válaszok elemzése során örömmel vettük észre azonban azt is, hogy azok a vállalatok, melyek tantermi oktatást szerveznek a munkatársaiknak, előnyben részesítik a külön, BCM fókuszú oktatás szervezését. A BCM fókuszú oktatások megtartása azonban minden szervezetnél fontos lenne, hiszen az üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos ismeretek ezen keresztül sajátíthatóak el a leghatékonyabban.

Egy sikeres BCM-programnak minden esetben be kell épülnie a mindennapi tevékenységekbe, és a normál üzletmenet részének kell lennie – szektortól és a vállalat méretétől függetlenül!



Szabolcs András
Elnök, ISACA
Magyarországi
Egyesület

„Minden szabály csak annyit ér, amennyire betartatható. BCM-nyelvre ez az örök érvényű szólás úgy fordítható le, hogy a BCM-befektetéseink megtérülésének felső korlátját a tudatosítási erőfeszítéseink hatásossága jelenti. Kicsit egyszerűbben: ha nem tudja szervezet, hogy mit kell tennie vész esetén, akkor ablakon kidobott pénz volt az egész BCM-projekt. Ezért kulcsfontosságú foglalkozni a tudatosítási kérdéskörrel.”

Mi változott tavaly óta?

A fókuszált kérdések előtt idén is feltettünk néhány, a korábbi felmérésekben is szereplő általános BCM-érettségre vonatkozó kérdést egyfajta visszamérés gyanánt.

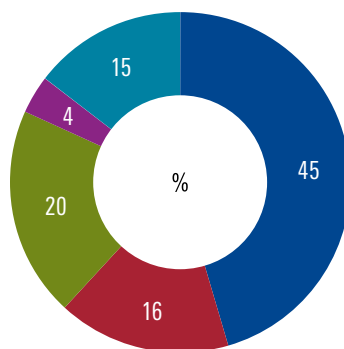
Mi volt az első szembetűnő különbség a korábbiakhoz képest? Leginkább az, hogy majdnem kétszer annyi válaszadó érezte úgy, hogy teljes mértékben működőképes BCM-keretrendszerrel rendelkezik. Emellett idén a tavalyihoz képest a megkérdezettek kevesebb, mint fele nyilatkozott úgy, hogy a BCM-rendszerük ugyan elkészült, de a működőképessége megkérdőjelezhető. Ha szektoronkénti bontást vizsgálunk, akkor a tavalyi felméréshez hasonlóan idén is a pénzügyi szervezetek voltak többségben a kész BCM-keretrendszer meglétéről nyilatkozók között. (Természetesen a szektoronkénti értékeléskor ismét számításba vettük azt, hogy a BCM-iránt érdeklődő szervezetek valószínűleg nagyobb arányban vettek részt a felmérésben.)

Szintén érdekes változás, hogy a BCM-keretrendszerrel nem rendelkezők aránya a tavalyi 9 százalékról 15 százalékra nőtt, azaz kérdőívünket egyre többen töltötték ki azon szervezetek is, melyek még nem rendelkeznek üzletmenet-folytonossági programmal. Ők főként a vegyipar, könnyűipar, ingatlanfejlesztés és üzemeltetés szektorokban helyezkednek el. A megkérdezettek fele szerint elsősorban azért nem vezettek be BCM-keretrendszert, mert más, magasabb prioritású projektek előnyt élveztek. A megkérdezettek jelentős része pedig továbbra is abban látta ennek az okát, hogy még nem rendelkeznek a szükséges erőforrásokkal a keretrendszer kialakításához.

Az azonban pozitív megállapítás, hogy a BCM-mel jelenleg nem rendelkezők háromnegyede azt nyilatkozta, hogy hosszabb, rövidebb időn belül tervezi az üzletmenetfolytonosságmenedzsment-rendszer kialakítását.

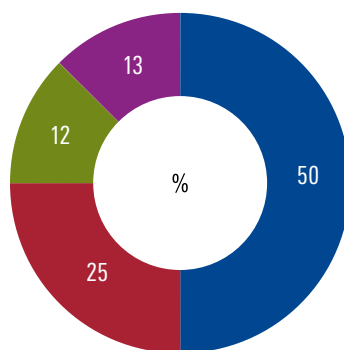
Azok, akik már rendelkeznek BCM-rendszerrel, felmérésünk szerint elsősorban külső szabályozásnak való megfelelés biztosítása végett, vagy üzleti megfontolásból vezették be. Szép számban vannak azok is, akiket a csoportszintű követelmények „kényszerítettek” az üzletmenet-folytonossággal való foglalkozásra. A súlyosabb leállás tapasztalatai csupán 2 százalékot ösztönöztek, ami pozitív eredménynek tekinthető, hiszen a vállalatok jelentős többsége nem várja meg, amíg ténylegesen valamilyen súlyosabb leállás történik, hanem felkészül annak megelőzésére, a kiesés hatásainak csökkentésére.

BCM-státusz összefoglaló 2013



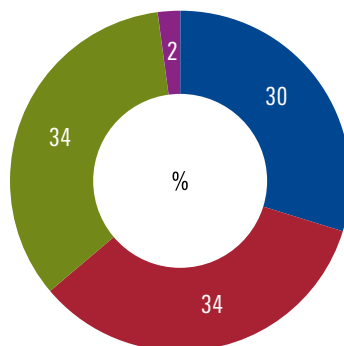
- A BCM-keretrendszer elkészült, teljes mértékben működőképes és stabil
- A BCM-keretrendszer elkészült, bár a működőképessége kérdéses
- Már a különféle akcióterveket készítjük (BCP, DRP, kríziskezelési terv, stb.)
- Jelenleg az értékelési/elemezési szakaszban vagyunk (kockázatelemzés, üzletihatas-elemzés, stratégia kiválasztása)
- Nincs üzletmenet-folytonossági programunk

Mi az elsődleges oka a BCM hiányának?



- Vannak más projektjeink magasabb prioritással
- A megfelelő források jelenleg még nem állnak a rendelkezésünkre
- A felső vezetés még nem ismerte fel a BCM előnyeit
- Egyéb

A BCM kialakításának elsődleges oka



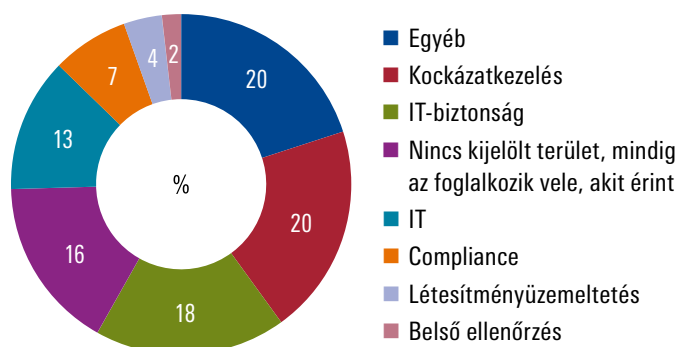
- Belső (pl. csoportszintű) rendelkezéseknek való megfelelés
- Üzleti megfontolásból
- Külső szabályozási követelményeknek (pl. törvény) való megfelelés
- Korábbi súlyosabb leállás

Az idei évben is kíváncsiak voltunk arra, hogy azoknál a szervezeteknél, ahol bevezették a BCM-keretrendszert, elsősorban mely terület felel annak karbantartásáért. A kockázatkezelési terület a tavalyi felmérésben tapasztaltakhoz képest kétszer hangsúlyosabban szerepel, míg a többi terület eredménye hasonló a korábbi évekhez: többnyire az IT, az IT-biztonság és az általános biztonsági terület feladatai közé tartozik a BCM-rendszer működtetése.

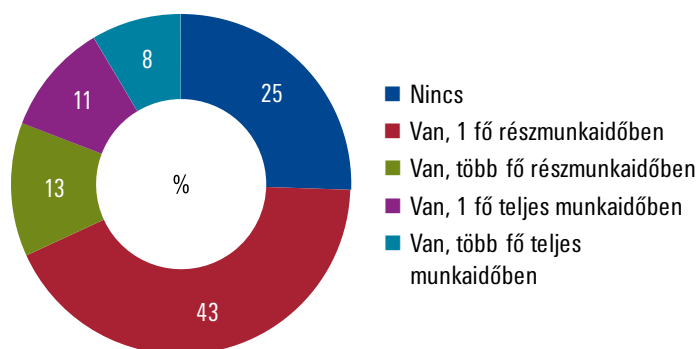
Ahogy az ábra is tükrözi, a szervezetek 16 százalékánál még mindig nincs kijelölt terület a BCM-mel kapcsolatos teendők ellátására. Esetükben az az üzleti terület „felel” az üzletmenet-folytonosságért, amelyet az valamilyen formában éppen érint – tehát tulajdonképpen nincs gazdája.

Ismételten megvizsgáltuk azt a kérdést is, hogy a BCM-mel már rendelkező, vagy azt éppen kialakító szervezetek esetén van-e a BCM-ért dedikáltan felelős személy. Idén a megkérdezettek negyede válaszolta azt, hogy a szervezetnél nincs dedikált BCM-felelős, ami a tavalyi 37 százalékhoz képest jelentős csökkenésnek mondható. Ahol van ilyen kijelölt személy, ott a szervezetek 56 százaléka részmunkaidőben, míg 19 százaléka teljes munkaidőben foglalkoztat egy vagy több munkatársat ezen feladatok ellátására.

A BCM-ért felelős terület



Dedikált BCM-felelős



Ha nincs egyértelmű felelős, akkor a tapasztaltak szerint általában dedikált költségvetés sincs; ezt idén is megállapítottuk. Nem meglepő módon, a korábbiakhoz hasonlóan a BCM-mel rendelkezők túlnyomó többsége (87 százaléka) nem rendelkezik dedikált BCM-költségvetéssel. Érdekes megállapítás, hogy azoknak a szervezeteknek, amelyek teljes mértékben kész BCM-rendszerrel nyilatkoztak, csak 16 százaléka gondolta úgy, hogy érdemes külön BCM-költségvetést készítenie. A BCM-költségek a kapott válaszok alapján többnyire az általános költségekbe épülnek be, vagy az érintett szervezeti egység (jellemzően az IT) költségeit terhelik továbbra is.

A felelősségre és a költségvetésre kapott válaszok alapján megállapítható, hogy ezek is a BCM-tudatosság fejlesztésének jövőbeli területei lehetnek.

Rákérdeztünk arra is, hogy új partnerek kiválasztásakor, új folyamatok vagy rendszerek bevezetésekor mennyire veszik figyelembe a megkérdezettek a BCM-követelményeknek való megfelelést. Továbbra is sajnálattal tapasztaltuk, hogy a válaszadók jelentős része csak annyiban látja a BCM iránti elkötelezettséget, hogy a menedzsment aktívan részt vesz a BCM-projektben, illetve hogy a munkaköri leírásokban rögzítik a BCM-mel kapcsolatos feladatokat és felelősségeket. Véleményünk szerint nagyon fontos lenne az is, hogy a menedzsment támogassa és ösztönözze a megfelelő, üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos kommunikációt, oktatást, valamint ne csak a szervezeten belül, hanem például az üzleti partnerekkel való kapcsolatok kialakításakor is figyelmet fordítson a BCM-követelmények fontosságára. Nem is beszélve természetesen az előző

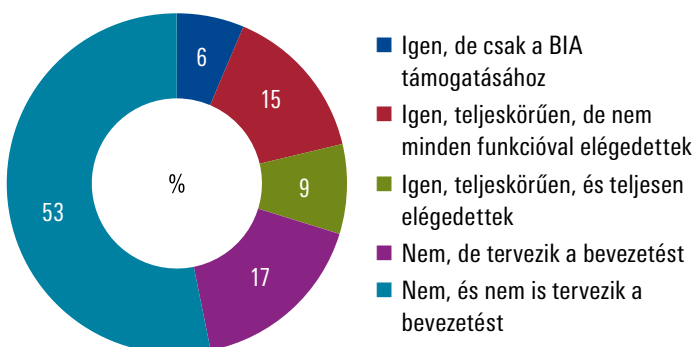
két pontban említett dedikált felelős személyről és a külön költségvetésről.

Ismét kíváncsiak voltunk, hogy a felmérésben résztvevők hogyan viszonyulnak az üzletmenet-folytonosságot támogató szoftverek használatához. A tavalyi 14 százalékos eredményhez képest idén több mint kétszer annyi válaszadó (30 százalék) nyilatkozott úgy, hogy használ valamilyen BCM-szoftvert – felül viszont nem elégedett teljes mértékben az alkalmazás minden funkciójával. A szoftverek közül legtöbbször a CARISMA, uWe!, illetve az Alive-IT mellett tették le a voksukat, valamint természetesen vannak, akik saját, belső fejlesztésű, vagy csoportszintű alkalmazást használnak. Azok közül, akik eddig nem éltek a BCM-szoftver adta lehetőségekkel, a tavalyihoz hasonlóan 24 százalék tervezi valamilyen támogató alkalmazás bevezetését, míg a döntő többség továbbra sem szeretné kipróbálni azokat.

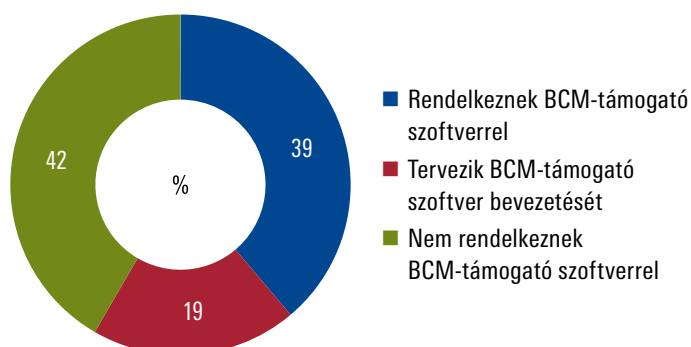
Ha a szektoronkénti használati arányt vizsgáljuk, akkor megállapíthatjuk, hogy azok a válaszadók, akik jelenleg rendelkeznek BCM-támogató szoftverrel, kizárólag a pénzügyi területről kerülnek ki. Ezt a szektort vizsgálva elmondható, hogy a megkérdezettek körülbelül ugyanolyan arányban döntöttek üzletmenet-folytonosságot támogató szoftver használatára mellett, mint amennyien nem tartják indokoltnak annak használatát, továbbá akadnak olyan szervezetek is, melyek épp tervezik az ilyen jellegű alkalmazás bevezetését.

A többi, különféle tevékenységet végző szervezet szinte teljes mértékben elutasítja a BCM-támogató szoftverek alkalmazását, elvértve akad egy-két vállalat, mely fontolóra veszi annak bevezetését.

Használják-e üzletmenet-folytonosság támogató szoftvert?



BCM-támogató szoftver használatának megoszlása a pénzügyi szektorban



„Gyakran változó szervezeti és informatikai környezetben egy BCM-támogató szoftver hatékony eszköz az üzletmenet-folytonossági tervek aktualizálásához, menedzsmentjéhez. Szemléletes, grafikus felhasználói felületén áttekinthetőbb, egyszerűbb és gyorsabb a munka, mint az egymáshoz kapcsolódó hagyományos dokumentumok tömegével.”

Gabonyi László, Számítástechnikai osztályvezető, Porsche Bank Zrt.

Hogyan, miben nyilvánul meg a BCM-tudatosság a hazai szervezeteknél?

A BCM-tudatosság egyik legfontosabb eleme a szervezet, illetve munkavállalóinak üzletmenet-folytonosság iránti elkötelezettsége. Mennyire tartja fontosnak a menedzsment a BCM-rendszer kialakítását? Mennyire partnerek ebben az érintett munkatársak? Hogyan törekednek arra, hogy az üzletmenet-folytonosság biztosítása a szervezet napi életének része legyen?

A tudatosság másik két, ehhez szorosan kapcsolódó fő tényezője a BCM-dokumentumok rendszeres karbantartása, frissítése, valamint az azokban leírtak kommunikálása az alkalmazottak felé, illetve hatékony tudatosításuk az érintettekben. Tehát hiába vezetünk be egy megfelelő, teljes körű BCM-rendszert, ha nem törődünk annak naprakészen tartásával, illetve az érintettek bevonásával és tájékoztatásával, mert akkor a BCM-rendszer nem tudja elérni a célját, és egy súlyosabb leállás esetén nem garantálható a rendszer működőképessége.

BCM-elkötelezettség

Az általános helyzetértékelést taglaló fejezet eredményeiből már következtethettünk arra, hogy a szervezetek mennyire elkötelezettek a bevezetett üzletmenet-folytonossági rendszereik iránt. A BCM-ért felelős terület, illetve személy kinevezése, a dedikált BCM-költségvetés elkülönítése, a

BCM-támogató szoftverek alkalmazása mind azt mutatja, a szervezet életében mennyire játszik fontos szerepet az üzletmenet-folytonosság, mennyire épül be az a vállalat mindennapi életébe, mennyire veszik komolyan annak kialakítását, karbantartását és kommunikálását a menedzsment, illetve a vállalat munkatársai felé. Ezekről a későbbi alpontokban még részletesebben is szót ejtünk.

Az elkötelezettség egyik leginkább kifejező eszköze azonban az, ha a szervezet az adott területen rendszeresen auditálja, vagy auditáltatja saját magát, sőt akár tanúsítványt is szerez egy kapcsolódó szabványnak megfelelő működéséről. Ahogy minőségügy esetében lehet például ISO 9001, információbiztonsági rendszernél pedig ISO 27001 tanúsítványt szerezni, ugyanúgy a BCM-rendszernek is léteznek releváns tanúsítványai, mint például az ISO 22301.

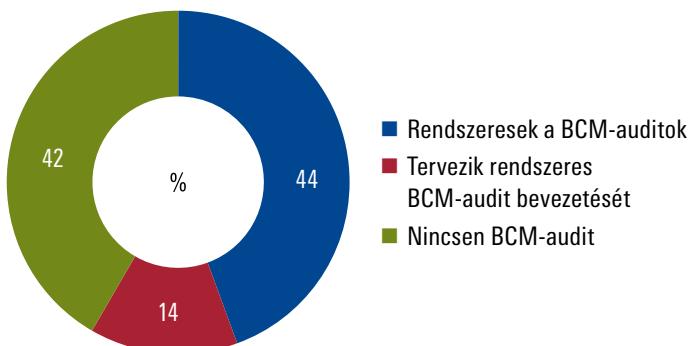
A tavalyi eredményekhez hasonlóan a válaszadók idén sem tartották különösebben fontosnak a BCM-auditok lefolytatását. Külön megvizsgáltuk a pénzügyi szektort, melyben a szigorú szabályozás és a zökkenőmentes működés fontossága megköveteli a BCM-rendszer folyamatos karbantartását és felülvizsgálatát. Ebben a szektorban is ugyanúgy megállapítható, hogy a válaszadók nagy része továbbra sem látja indokoltnak a rendszeres

„Az olyan kritikus folyamatok esetében, mint a nyilvános alapok napi nettóeszközérték-számítása, az üzletkötés vagy akár a megkötött ügyletek lebonyolítása, mindenképpen biztosítani kell a működés fenntartását. A portfólió-kezelési tevékenység végzése is megkívánja az ügyfelek folyamatos kiszolgálását. A Pioneer Alapkezelő Zrt. az eddig előforduló incidenseket sikeresen kezelte, a tárolékhelyszín megfelelően működött, az ügyfelek és az üzleti partnerek számára az incidens nem okozott problémát, fennakadást. A siker még jobban felerősíti az üzletmenet biztosítása iránti felelősségérzetet, és ösztönöz minket arra, hogy BCM-rendszerünk folyamatos karbantartását tudatosan beépítsük a napi működésbe.”

Pásztor Andrea, Operációs igazgató, Pioneer Alapkezelő Zrt.

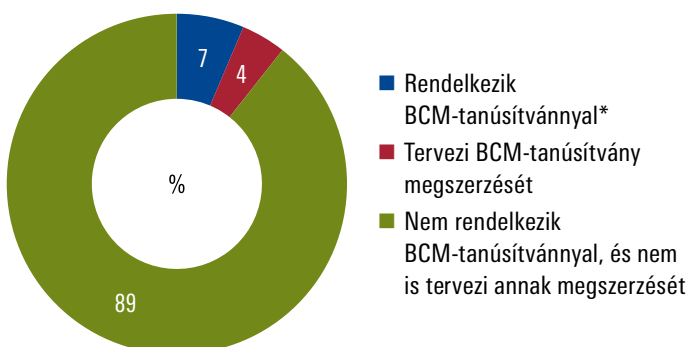
auditok végrehajtását. Jó hír azonban, hogy szép számmal vannak azok is, akik már bevezették az éves felülvizsgálatokat (44 százalék), vagy épp tervezik azok megvalósítását (14 százalék).

BCM-audit a pénzügyi szektorban



Érdekesség azonban, hogy a megkérdezett pénzügyi szervezetek egyike sem nyilatkozott úgy, hogy rendelkezik BCM-hez kapcsolódó tanúsítvánnyal (pedig számukra lenne talán a legindokoltabb ennek megléte), és továbbra sem akadt olyan résztvevő, aki kifejezetten BCM-specifikus tanúsítvánnyal rendelkezik. Ha rápillantunk az alábbi diagramra, jól látható, hogy a válaszadók majdnem 90 százaléka feleslegesnek tartja ennek megszerzését. Azon kevesek, akik rendelkeznek is BCM releváns tanúsítvánnyal, leginkább ISO 27001 minősítést szereztek, valamint azok száma sem kiemelkedő, akik fontolóra vennék egy tanúsító audit lebonyolítását. Pedig a BCM-tanúsítvány megszerzésének nemcsak üzleti előnyei lehetnek, hanem nagymértékben támogatja az egyéb követelményeknek, előírásoknak való megfelelést is azáltal, hogy a külső tanúsítás is megköveteli a BCM-rendszer megfelelő karbantartását.

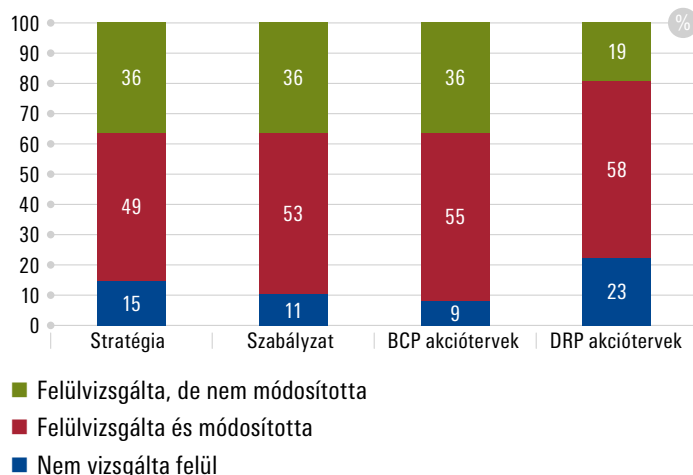
BCM-tanúsítvánnyal rendelkezők megoszlása



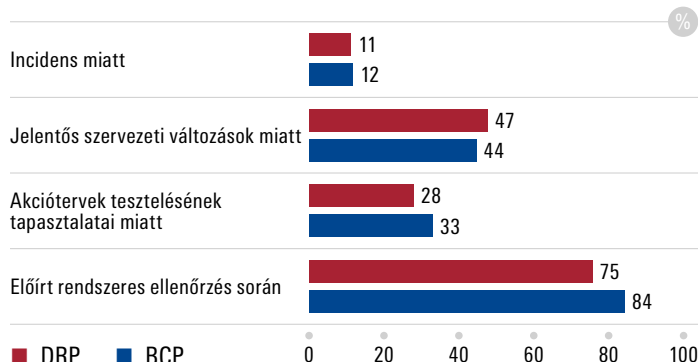
Karbantartás, a hatékonyság kulcsa

Mitől lesz a BCM-rendszerünk megfelelő, hogyan támogatja leghatékonyabban egy esetleges nem várt leállás következtében szükséges áthidalást, helyreállítást? Elegendő a BCP- és DRP-terveket egyszer, jól megírni? Természetesen fontos az akciótervek és kapcsolódó dokumentumok megfelelő elkészítése, ez önmagában azonban nem vezet teljes sikerhez. A BCM-dokumentumok naprakészen tartásának kulcseleme a vonatkozó dokumentumok rendszeres, legalább éves szintű felülvizsgálata, az azokban leírt aktualitásának, helyességének ellenőrzése, illetve év közben tapasztalt nem-megfelelőségek, vagy változások esetén az érintett dokumentumok módosítása. Ahogyan az alábbi ábra szemlélteti, az előzetes feltételezéseinknek megfelelően legtöbb esetben a BCP- és DRP-akcióterveket vizsgálják felül, bár – számunkra meglepő módon – viszonylag sokan nyilatkoztak úgy, hogy egyáltalán nem vizsgálták felül az elmúlt évben az erőforrás-helyreállításra szolgáló akcióterveiket.

BCM-dokumentumok felülvizsgálata



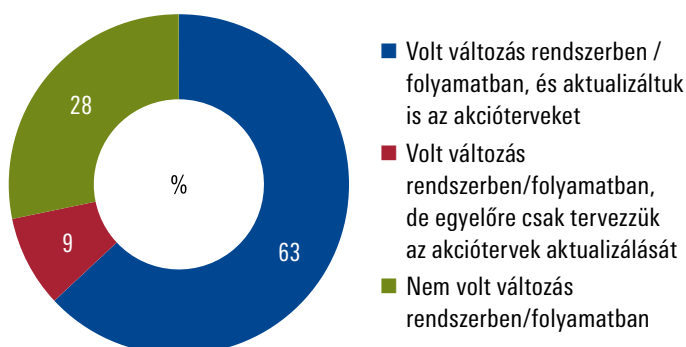
Akciótervek felülvizsgálatának okai



Naprakész, rendszeresen felülvizsgált és karbantartott BCM-dokumentumok nélkül nem lehetünk biztosak abban, hogy az – akár megfelelően bevezetett – üzletmenet-folytonossági rendszerünk hatékony segítséget nyújt egy esetleges váratlan leállás során, hiszen a dokumentumokban nem frissített változások, elavult akciótervek nem feltétlenül a jelenlegi állapot helyreállítását támogatják, így működési hatékonyságuk nem garantált.

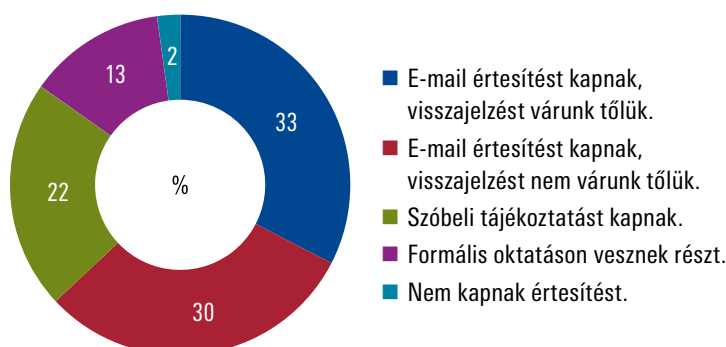
Ha már a módosításokról beszélünk, rákérdeztünk arra is, hogy az elmúlt év során volt-e a szervezetben olyan folyamat- vagy rendszerbeli változás, mely az akciótervek módosítását vonta (vagy vonta volna) maga után. Ha megnézzük az alábbi ábrát, jól láthatjuk, hogy bár a megkérdezettek közel háromnegyede azonosított valamilyen kritikus folyamatban vagy rendszerben történő változást, 13 százalékuk azonban egyelőre csak tervezi, hogy a kapcsolódó akcióterveket aktualizálja a módosításoknak megfelelően.

Változások követése az akciótervekben



Ha egy dokumentum módosul, természetesen a változásokról értesíteni kell, vagy legalábbis célszerű tájékoztatni az érintetteket. Alábbi ábránk alapján – ahogyan sejtettük – a válaszadók több mint 60 százaléka csupán elektronikus levélben tájékoztatja munkatársait a jelentősebb módosításokról is. Kellemes meglepetésként hatott azonban, hogy 13 százalékuk formális oktatást is szervez, melyet lényegesen hatékonyabbnak tartunk, mint a visszajelzés nélküli, egyirányú kommunikációt.

Hogyan értesülnek az érintettek a BCM-dokumentum változásáról?



Németh Adrienn
BCM-szakértő,
MKB Bank Zrt.

„Egy szervezeten belül a kollégák BCM-tudatossága a gyakorlatban nagy jelentőséggel bír, melynek eléréséhez elengedhetetlen a megfelelő felsővezetői támogatás, de legalább annyira fontosak a biztonsági terület által tartott rendszeres oktatások, BCM-tesztelések és a BCM-frissítések kontrollja is. Nálunk az MKB Bankban a szervezeti egységek vezetői jelölték ki az illetékes kollégákat, akik az adott terület szintjén felelősek a BCM naprakészen tartásáért, részt vesznek az oktatásokon és tesztelésekben. Éles helyzetben az ő segítségükkel koordináljuk a gördülékeny működést, és a helyreállást követő utólagos feladatok elvégzését.”

Honnan tudom, hogy megfelelő?

Ha először készítünk akcióterveket, vagy jelentősebb módosítást hajtunk végre azokban, indokoltnak látjuk, hogy azokat valamilyen előzetes üzletihasználat-elemzés alapján tegyük meg. Ahogyan az alábbi ábra szemlélteti, a válaszadók jelentős része (72 százalék) készített elemzéseket, ez szinte teljesen megegyezik a korábbi, kifejezetten az üzletihasználat-elemzéssel foglalkozó felmérésünk eredményeivel.

A másik fontos tényező az arról való meggyőződés, hogy az elkészített, illetve módosított akciótervek ténylegesen hatékony segítségnek bizonyulnak-e egy esetleges nem kívánt esemény okozta leállás során, az abban leírtak alapján valóban áthidalható-e a kiesett folyamat, helyreállítható-e a kiesett erőforrás? Mindezekről csak az adott cselekvési terv tesztelésével tudunk meggyőződni, mely lehet gondolati teszt, illetve szimulált, vagy akár éles teszt is. Az alábbi diagramok felmérésünk válaszadóinak tesztelési szokásait mutatják be.

Ahogyan az ábrák is szemléltetik, a folyamat kiesésének áthidalására vonatkozó tervek esetében lényegesen többen alkalmaznak inkább gondolati teszteket, míg a kiesett erőforrások helyreállíthatóságát az akciótervek alapján inkább a gyakorlatiasabb (szimulált, vagy éles) tesztelés során ellenőrzik.

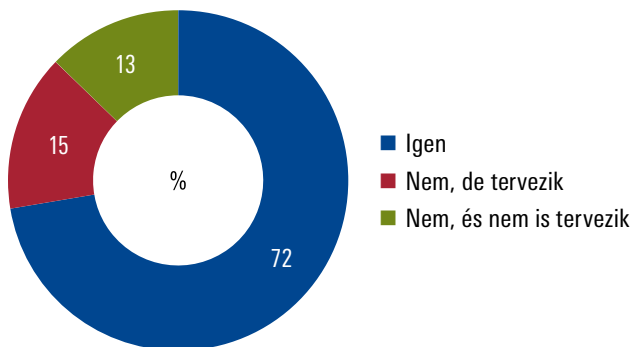
Akik nem tesztelték DRP-akciótervet, többnyire azért tették, mert nem vizsgálták felül a terveket (59 százalék), vagy felülvizsgálták azokat, de nem történt bennük módosítás (18 százalék). Voltak természetesen olyanok is, akik a BCM bevezetésének tervezési fázisában vannak, és ezért még nem nyilatkozhattak a DRP teszteléséről. Akadtak viszont olyan, magukat teljes mértékben működőképes BCM-rendszerrel rendelkezőnek tartó szervezetek is, melyek nem nyilatkoztak a DRP-akcióterv tesztelés elmulasztásának okáról (23 százalék).

A BCM-dokumentumok hatékony karbantartásához elengedhetetlen a megfelelő támogatást nyújtó eszközök használata, melyek – funkcionalitástól függően – kikényszerítik a dokumentumok egységes formátumát, a rendszeres felülvizsgálatokat, illetve módosítás esetén a szükséges tesztek elvégzését, valamint lehetővé teszik ezek megtörténetének és eredményeinek rögzítését is.

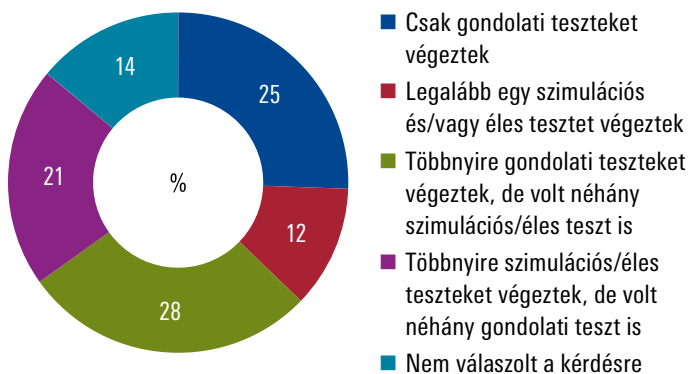
A legtöbb esetben ezek egyszerűen csak szabályzatban leírt követelmények, iránymutató leírások, de a dokumentumok és azok állapotának nyilvántartására szolgálhat akár egy Excel-táblázat, vagy valamilyen adatbázis, sőt akár egy speciális BCM-támogató szoftver is. A felmérés során egyértelműen beigazolódott, hogy a BCM dokumentumok karbantartását többnyire a legkézenfekvőbb megoldással, szabályzatok által kényszerítik ki a válaszadók.

A karbantartást főként MS Word vagy más Office-alkalmazással hajtják végre.

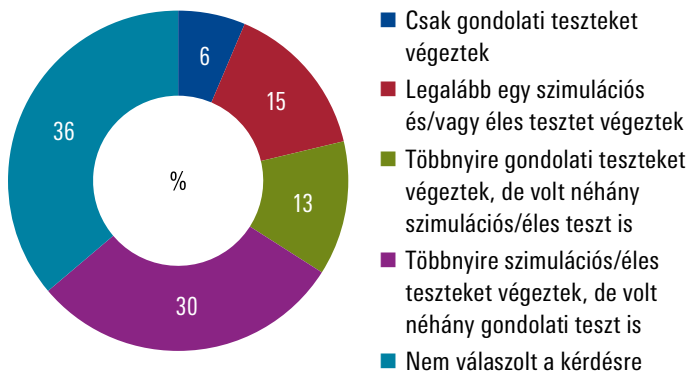
Készítettek-e elemzéseket az akciótervek elkészítésének megalapozásához?



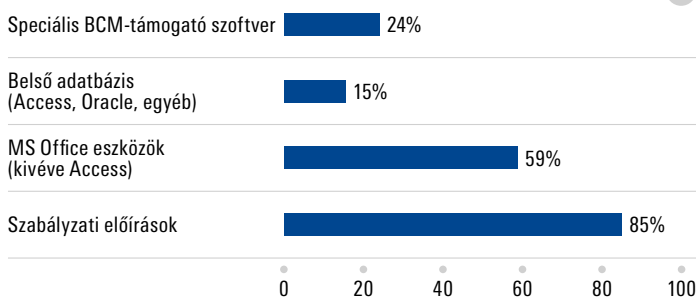
BCP-tervek módosításának ellenőrzése



DRP-tervek módosításának ellenőrzése



BCM-karbantartást támogató eszközök



A BCM tudatosítása, kommunikálása az érintettek felé

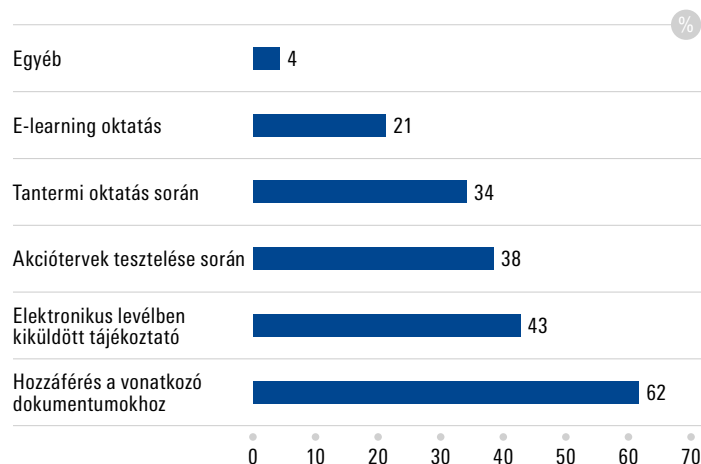
Idén a kérdőívünk kialakítása során arra helyeztük leginkább a hangsúlyt, hogy részletesen felmérjük, ki milyen megközelítéssel ismerteti az érintettekkel a BCM-dokumentumok tartalmát, milyen módon tudatosítja az üzletmenet-folytonosság fontosságát a munkatársakban. A válaszadás során több lehetséges kommunikációs módszer is megjelölhető volt, ezek közül a válaszadók többsége a BCM-dokumentumokhoz való hozzáférés lehetőségét jelölte meg az elsősorban alkalmazott – negyedüknél sajnos az egyetlen – módszerként. Második helyen végzett az elektronikus levélben kiküldött tájékoztató, mellyel azonban a leírtak elolvasása és tudomásul vétele szintén nem kényszeríthető ki. Véleményünk szerint azonban fontos, hogy a BCM-dokumentumokban foglaltak tudomásul vételéről valamilyen visszajelzés, visszaigazolás (például oktatás jelenléti íve, írásbeli nyilatkozat a tudomásul vételről stb.), sőt akár visszamérés (mint egy vizsga vagy teszt) szülessen, hiszen így győződhetünk meg leginkább arról, hogy az érintettek valóban elolvasták és megértették a rájuk vonatkozó dokumentumok tartalmát.

Vannak, akik az akciótervek tesztelése során szeretnék tudatosítani a munkatársakban az üzletmenet-folytonossági dokumentumok alkalmazásának lépéseit. Ebben az esetben azonban nem szabad megfeledkezni arról, hogy a teszt inkább a leírtak gyakorlati elsajátítására, gyakorlására alkalmas, ezért mindenképp szükséges hozzá valamilyen alapoktatás, mely bemutatja, miért is fontos ezen útmutatók hatékony kezelésének ismerete.

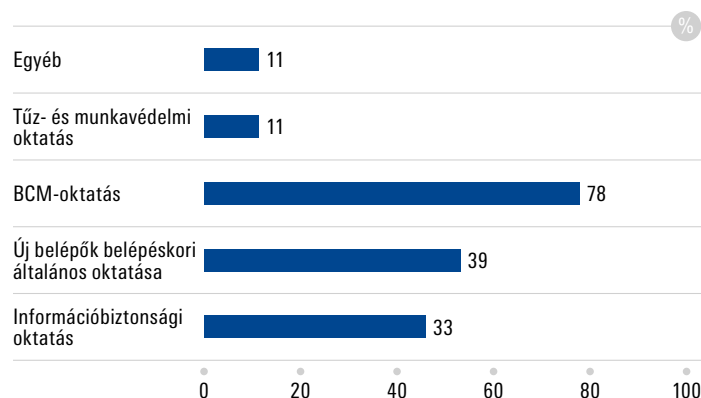
Pozitív észrevétel azonban, hogy a válaszadók közül sokan jelölték meg a tantermi oktatást is – még jobban örültünk annak, hogy jelentős részük nem csak az információbiztonsági oktatás során elhangzó előadásanyagba sűríti bele az üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos ismereteket, hanem az ezt a lehetőséget választók 78 százaléka külön BCM-specifikus oktatást is szervez!

Felmerült bennünk az a kérdés is, hogy függ-e vajon az oktatás módja és gyakorisága a szervezet méretétől? Milyen oktatási módszert választ egy nagyobb szervezet? Mikor érdemes elgondolkodni egy e-Learning alapú oktatáson?

Hogyan kommunikálják a BCM-dokumentumok tartalmát az érintettek felé?



Mely tantermi oktatásba kerülnek bele a BCM-ismeretek?



Tarbaj Péter
Business
Continuity
Manager,
IT Services
Hungary Kft.

„Munkatársaink már a munkába állási folyamat részeként elvégzik BCM-tudatosság (awareness) tanfolyamunkat, majd rendszeres időközönként ismétlő oktatásokon vesznek részt. A legjobb eredményt mégsem a „száraz” tananyag elsajátítása, hanem a katasztrófhelyzetek gyakorlása, valamint a valós, megtörtént események és a gyakorlatok elemzése, áttekintése, példaként állítása hozza.”

A megfelelően kialakított, rendszeresen karbantartott, naprakész szabályzatok, előírások, akciótervek hatékony használata csak akkor garantált, ha azokról az érintettek is megfelelő időben és módon értesülnek. Ez a tájékoztatás történhet elektronikus úton, vagy leginkább egy szervezett oktatás keretein belül – fontos azonban, hogy győződjünk meg róla, az érintettek megértették és tudomásul vették a BCM-dokumentumokban leírtakat.

Ezekre választ keresve az elemzés során megállapítottuk, hogy jellemzően a nagyobb szervezetek (500 fő felett) részesítik előnyben az elektronikus levélben kiküldött BCM-tájékoztatást, illetve ők azok, akik az e-Learning megoldásokat is nagyobb arányban alkalmazzák. Az egyéb tájékoztató módszerek – mint például a tantermi oktatás – terén nem láttunk jelentős eltérést a különböző méretű szervezetek között.

Az oktatás gyakoriságáról szintén elmondható, hogy ha összehasonlítjuk a kis (500 fő alatti létszám) és nagy szervezeteket (500 fő feletti létszám), akkor az eredmény nagyon hasonló képet mutat: mindkét szervezeti méret esetén a válaszadók körülbelül 60 százaléka minden évben tart oktatást. A nagyobb szervezetek 42 százaléka az éves oktatáson kívül a fontosabb dokumentumok változásakor is beiktatja az oktatás keretein belül történő tudatosítást, ez az arány a kis szervezetek esetében csupán 18 százalék.

Figyelemre méltó eltérés mutatkozik a különböző méretű szervezetek között a tekintetben is, hogy míg a nagy szervezetek 5 százaléka nem tartott, és nem is tervez BCM-oktatást, addig a kis szervezetek 19 százaléka nyilatkozott így.

A szektoronkénti bontást tekintve ismét a pénzügyi tevékenységet ellátó vállalatokat emelnénk ki, ugyanis ebben a szektorban jellemző a külön BCM-specifikus oktatás szervezése. Ebből a szektorból a válaszadók 51 százaléka jelölte meg ezt a választási lehetőséget is. Más szektorokat vizsgálva ez az arány alig haladja meg a 16 százalékot.

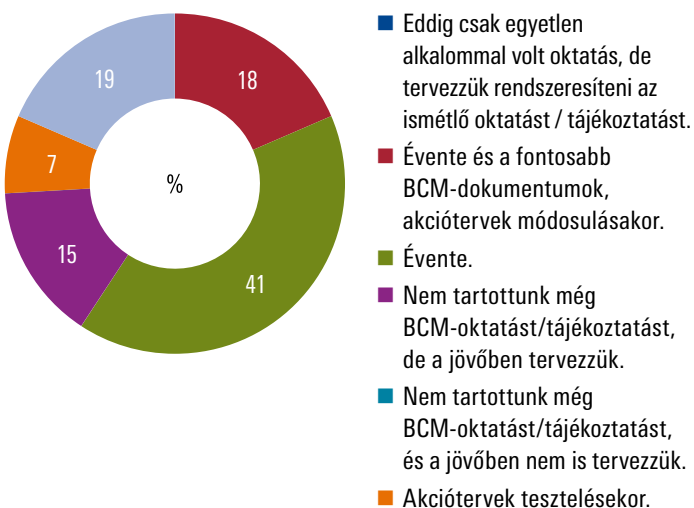
Kiket és hogyan kell oktatni?

Kíváncsiak voltunk arra is, a megkérdezett szervezetek kiknek, mely felhasználói csoportoknak szerveznek BCM-oktatást, hogyan alakítják ki annak tananyagát, illetve milyen módon győződnek meg az oktatás hatékonyságáról.

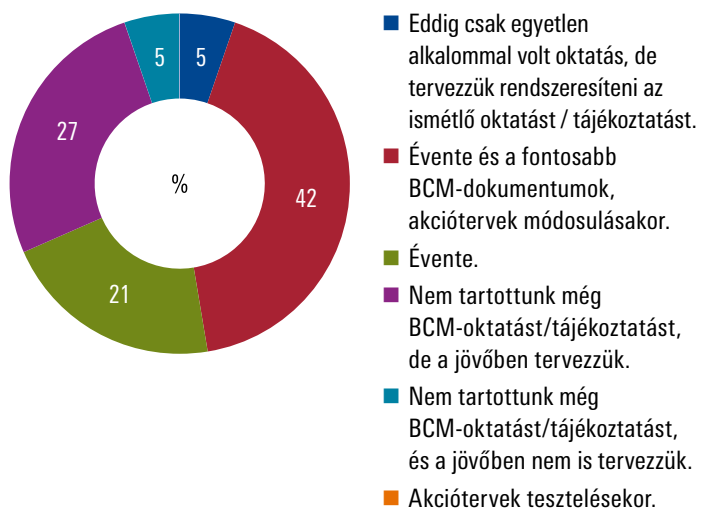
Elsőként az oktatás, illetve tananyagának forrását, összeállítását vizsgáltuk. Felmérésünk alapján a válaszadók jelentős része elsősorban saját elgondolás, belső tapasztalatok (67 százalék), illetve hasonló profilú szervezetek tapasztalatai (16 százalék) alapján állította össze az oktatásra szánt anyagot, de a felmérésben részt vevők 14 százaléka külső tanácsadó segítségét is igénybe vette az oktatás lebonyolításához. Általános BCM-oktatási anyagból csak a válaszadók töredéke (3 százalék) dolgozott, ami szerencsésnek mondható, hiszen egy általános tananyag a tapasztalatok alapján kevésbé hatékony. Az általános tananyag ráadásul tartalmazhat olyan információkat, melyek elméletben helyesek, ám a konkrét szervezet vonatkozásában már félrevezetőek lehetnek, ezért minden esetben javasolt egy, a szervezetre szabott oktatási anyag elkészítése.

Felmérésünkéből az is kiderült, hogy mit tartalmaz, és mire terjed ki a szervezetek BCM-tájékoztatója. Ahogyan arra számítani lehetett, leginkább a BCP-akcióterveket, illetve a BCM-szabályzatot mutatják be egy-egy előadás során. Véleményünk szerint érdemes lenne hasonló szinten beépíteni az anyagba az incidenskezelés és a problémák bejelentésének témakörét is, hiszen nem árt tudni,

500 fő alatti szervezetek BCM-oktatási gyakorisága



500 fő feletti szervezetek BCM-oktatási gyakorisága



meddig incidens egy incidens, és mikortól kell már életbe léptetni az akcióterveket. A tájékoztatás elengedhetetlen részeként kellene szerepelnie a kommunikációs tervnek is, mely bemutatja mind a belső, mind a külső felek megfelelő tájékoztatását, és rögzíti a nyilatkozatra jogosult személyeket.

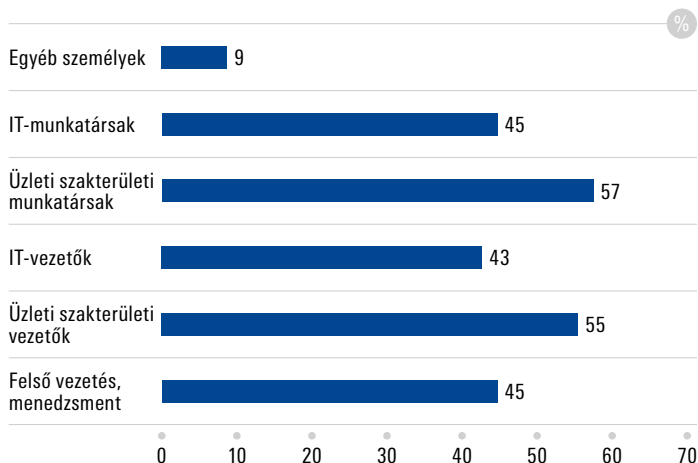
Felmerült bennünk az a kérdés is, hogy vajon ki állítja/kik állítják össze a szervezetnél a BCM-tudatosságot növelő tájékoztató tartalmát. Ki(k) a legkompetensebb(ek) ennek elkészítésében? A kapott válaszok alapján az oktatási anyagot többségében – már ahol van – a BCM-felelős állítja össze, majd ő is tartja meg az oktatást. Vannak olyan szervezetek, ahol ezzel a feladattal az IT-vezetőt, és/vagy az információbiztonsági vezetőt (is) megbízzák. Külsős szakértőt csak a válaszadók 11 százaléka vont be a BCM-oktatás lebonyolításába – pedig egy külső résztvevő tapasztalatait, észrevételeit vagy hozott példái sok esetben hatékonyabban fenntartják a figyelmet, illetve nagymértékben hozzájárulnak a BCM-dokumentumokban foglaltak könnyebb megértéséhez.

Megvizsgáltuk azt is, hogy a felmérésben részt vevő szervezetek mely felhasználói rétegeknek, csoportoknak szerveznek üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos oktatást. A legtöbb helyen az üzleti szakterületek vezetőit, illetve az üzleti szakterületek munkatársait részesítik

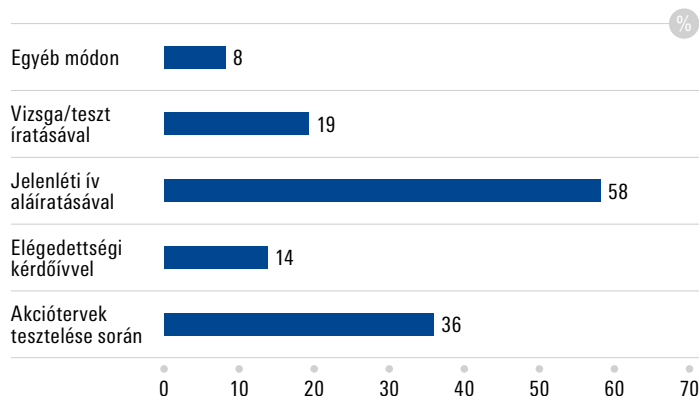
oktatásban. Emellett a válaszadók 9 százaléka egyéb személyeket is megjelölt az oktatás célcsoportjaként, de sajnálattal tapasztaltuk, hogy csak egyéb belső személyeket tüntettek fel. Pedig nem elhanyagolandó a szervezettel kapcsolatban álló külső felek, üzleti partnerek, szolgáltatók bevonása sem. Javasoljuk, hogy számukra is bátran szervezzünk BCM-tudatossági oktatást az őket is érintő témakörökről!

A tudatosítási programok csak akkor hatékonyak, ha a résztvevők megértették annak üzenetét, illetve a rájuk vonatkozó felelősségeket, feladatokat. Kérdőívünk válaszadóinak visszajelzései alapján az oktatáson elhangzottak elsajátításáról való meggyőződés elsősorban jelenléti ív aláírásával, illetve az akciótervek tesztelésével történik. Azoknak a szervezeteknek, amelyek megjelölték ezeket az opciókat, majdnem 50 százaléka kizárólag ezeknek a módszerek valamelyikével végzi el a visszamérést. Az akciótervek tesztelése ténylegesen alkalmazhatónak bizonyul az oktatáson elhangzottak megértésének ellenőrzésére, azonban a jelenléti ív már kevésbé hatékony. Véleményünk szerint szintén hatásos módszer lenne az előadás után egy vizsgateszt íratása a résztvevőkkel, ezzel a lehetőséggel azonban a felmérésben résztvevők csupán 19 százaléka él. A vizsgatesztet alkalmazók különösen az e-Learning rendszeren keresztüli visszamérést tartják hasznosnak.

Kiknek, mely felhasználói csoportoknak tartanak BCM-oktatást?



Hogyan történik a BCM-oktatás hatékonyságának visszamérése?



Biró Gabriella
IT-biztonsági vezető, UniCredit Bank Hungary

„A BCM oktatásában az a legnagyobb kihívás, hogy nem csak szabályokat, folyamatokat kell átadnunk a kollégáknak, hanem gondolkodásmódot is. Segítségével fel kell ismerniük a BCM-helyzeteket akkor is, ha még nem találkoztak hasonlóval. Sőt, a mindennapi munkájuk során észre kell venniük azokat a helyzeteket, körülményeket, amiket kezelniük kell az üzletmenet-folytonossági tervek kidolgozása során.”

Összefoglalás

2013-as felmérésünk eredményeiből a következő fontosabb tanulságokat vonhatjuk le:

- A BCM egyre nagyobb figyelmet kap. Erre utal, hogy felmérésünket számos olyan szervezet is kitöltötte, melynél ugyan nincs BCM, viszont jelentős részük a jövőben tervezi a rendszer bevezetését. Másrészt idén 26 százalékról 45 százalékra nőtt azon válaszadók aránya, akik teljesen készek és működőképesnek vélték BCM-rendszerüket. Ezzel egyidejűleg 40 százalékról 16 százalékra csökkent azok száma, akik még látnak némi hiányosságot a bevezetett rendszerben.
- Az üzletmenet-folytonosságot támogató szoftverek iránt is nőtt az érdeklődés. A tavalyi 14 százalékhöz képest 30 százalékra nőtt azok aránya, akik bevezettek, vagy épp bevezetnek valamilyen BCM-szoftvert, ugyanakkor az alkalmazást még nem használó szervezetek 24 százaléka tervezi ennek bevezetését. BCM-szoftverek alkalmazása területén a pénzügyi szektor szervezetei járnak az élen.
- Idei felmérésünk résztvevőinek 72 százaléka azonosított az elmúlt év folyamán változást valamelyik kritikus rendszerében vagy folyamatában. Ennek ellenére mégsem mindenki aktualizálta annak megfelelően az akcióterveit, 13 százalékuknál a dokumentumok módosítása egyelőre csak tervbe van véve.
- Az akciótervek tesztelése során, BCP-tervek esetén a válaszadók többsége a gondolati teszteket részesíti előnyben, míg az erőforrás-akciótervek ellenőrzése során inkább a szimulációs teszteket preferálják.
- A tudatosság egyik alappillére a megfelelő kommunikáció. A megkérdezettek 62 százaléka hozzáférést biztosít a BCM-dokumentációhoz a munkatársak számára, 43 százaléka elektronikus levélben küld ki tájékoztatást, 38 százaléka az akciótervek tesztelése során ismerteti meg az érintettekkel a számukra szükséges BCM-tudnivalókat. Tantermi oktatást a válaszadók 34 százaléka, e-learningen alapuló megoldást pedig 21 százaléka jelölt meg. Legtöbb esetben az információbiztonsági oktatás során tartanak csak tájékoztatót az üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos ismeretekről.

- A tudatosság ellen hat, hogy a válaszadók 20 százaléka a törvényi előírások és a közelmúlt tapasztalatai ellenére sem tartott még üzletmenet-folytonossággal kapcsolatos oktatást.
- A BCM-mel kapcsolatos oktatásokon elsősorban az üzleti szakterületek vezetői (55 százalék) és üzleti szakterületek munkatársai (57 százalék) vesznek részt, de képviselteti magát a kapott válaszok szerint az IT-vezetők (43 százalék) és az IT-munkatársak (45 százalék) csoportja is. A válaszadók 9 százaléka egyéb személyeket is megjelölt résztvevőként, de senki nem említett külső személyeket, üzleti partnereket – így ezen a téren még vannak fejlődési lehetőségek.
- Ami az oktatás hatékonyságának visszamérését illeti, a válaszadók többsége jelenléti ívet (is) aláírat a résztvevőkkel (58 százalék), sokan pedig a gyakorlatban, az akciótervek tesztelése során győződnek meg a hallottak elsajátításának eredményességéről (36 százalék). A tananyaggal kapcsolatos vizsgát vagy tesztet viszont a megkérdezettek csupán 19 százaléka írat.

Mindezek alapján elmondható, hogy a felmérésben részt vevő szervezetek kellő tudatossággal, elkötelezettséggel rendelkeznek az üzletmenet-folytonossági rendszer irányában – igaz, ezt bizonyítja már az is, hogy kérdőívünk kitöltésében is közreműködtek. A tapasztalatok szerint a válaszadók figyelmet fordítanak arra, hogy az akciótervekben érintettek tisztában legyenek a rájuk vonatkozó feladatokkal és felelősségekkel annak érdekében, hogy egy esetleges nem kívánt leállás során minél gyorsabban és szakszerűbben végezzék el az elhárítási, illetve visszaállítási tevékenységeket. Természetesen ezek mellett még vannak fejlődési lehetőségek. A fejlesztendő területek közül kiemeljük a BCM dokumentumok aktualizálását, valamint az oktatás hatékonyságának növelését.

Reméljük, tanácsaink hasznosnak és megszívlelendőnek bizonyulnak.

Ezúton is köszönjük a résztvevőknek, hogy időt szakítottak kérdőívünk kitöltésére!

Ahogy a közelmúlt eseményei is rávilágítottak arra, az üzletmenet-folytonosság fenntartásához szükséges működési környezetet nem elegendő egyszer kialakítani, annak folyamatos működtetése, rendszeres karbantartása csökkenti csak az operációs kockázatokat. Kutatásunk feltárja a hazai szervezetek elkötelezettségének és érettségének az aktuális állapotát a BCM kialakításának és üzemeltetésének terén, és egyben kijelöli annak fejlesztési irányait.

A KPMG-ről

A KPMG 1989 óta Magyarország egyik vezető könyvvizsgáló, adó- és üzleti tanácsadó társasága. A 156 országban 152 000 szakembert foglalkoztató KPMG-hálózat magyarországi tagvállalatainál 600 munkatárs dolgozik – a KPMG Hungária Kft. könyvvizsgálói, míg a KPMG Tanácsadó Kft. széles körű adó- és üzleti tanácsadási szolgáltatásokat kínál magyar és multinacionális társaságok, kormányzati szervek és külföldi befektetők számára.

Globális stratégiánk jelmondata, a „Cutting Through Complexity” összegzi küldetésünket: célunk, hogy az egyre összetettebb üzleti, gazdasági környezetben tiszta, érthető válaszokkal és megoldásokkal támogassuk ügyfeleinket.

Iparág-specifikus szolgáltatásokat kínálunk a pénzügyi szolgáltatások, a telekommunikáció, az energia- és közműszolgáltatások, a kormányzat, az infrastruktúra, az ingatlanpiac és a turizmus terén. Tanácsadóink nemzetközi kompetenciával rendelkeznek az energia- és közüzemi szektorban, a turizmus- és sportfejlesztés, valamint a regionális és osztott szolgáltató központok fejlesztése és üzemeltetése terén. Budapesten működik a KPMG adóügyviteli központja is.

Informatikai kockázatkezelési szolgáltatásokkal foglalkozó tanácsadóink az informatikai környezet és rendszerek biztonságossá tételében, a hatásos kontrollok és a jogszabályi megfelelés megteremtésében nyújtanak támogatást. Segítünk ügyfeleinknek, hogy azonosítsák és értékeljék információbiztonsági kockázataikat, amelyek jelentős hatással lehetnek a biztonságos és folyamatos működésre, ezáltal a társaság bevételtermelő képességére. Szakértőink támogatják olyan információbiztonsági kontrollok kialakítását és bevezetését, amelyek megfelelnek a jogszabályoknak és a nemzetközi szabványoknak egyaránt.

A kiadvány készítésében közreműködtek:

Biczók Sándor

Oroszi Eszter

Szabolcs Péter

Kapcsolat

Sallai György
igazgató

T: +36 1 887 6620

E: Gyorgy.Sallai@kpmg.hu

kpmg.hu

Az itt megjelölt információk tájékoztató jellegűek, és nem vonatkoznak valamely meghatározott természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet körülményeire. A Társaság ugyan törekszik pontos és időszerű információkat közölni, ennek ellenére nem vállal felelősséget a közölt információk jelenlegi vagy jövőbeli hatályosságáért. A Társaság nem vállal felelősséget az olyan tevékenységből eredő károkért, amelyek az itt közölt információk felhasználásából erednek, és nélkülözik a Társaságnak az adott esetre vonatkozó teljes körű vizsgálatát és az azon alapuló megfelelő szaktanácsadást.

A KPMG név, a KPMG logó és a „cutting through complexity” a KPMG International Cooperative (“KPMG International”) lajstromozott védjegye.

© 2013 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátozott felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez (“KPMG International”), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.