



التخطيط لمواجهة المخاطر

يسببها الإنسان. كما أن أي أمر من شأنه أن يعرقل الأداء الفعال للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويؤدي بالنتيجة إلى عطل ما، قد يُحدث تأثيراً لا يمكن تقاديه على المؤسسة. وقد كانت اليابان مثلاً واضحاً على ذلك بما شهدته خلال العام المنصرم، عندما ألحقت مأساة التسونامي أضراراً بالبنية التحتية الحيوية في المناطق الأكثر تضرراً، ما أدى إلى انقطاع في الحركة، والكهرباء، وشبكات الاتصال والهاتف المحمول في جميع أنحاء البلاد، وأصبح أكثر من 800,000 خط هاتف، و 400,000 من خطوط الألياف الضوئية، و 11,000 محطة لاسلكية خارج نطاق الخدمة. ونظراً للمخاطر الكبيرة، فقد بدأت معظم الشركات العالمية تدرك أن التخطيط للتعايف من الكوارث والاستعداد لها هو حاجة غير قابلة للتفاوض، واستتاج مهم يدخل في إطار خطط الطوارئ للشركات الإقليمية. وقد أدى إدراك المزيد من التنفيذيين ومدراء تقنية المعلومات إلى السير في اتجاه إدارة استمرارية الأعمال، حيث تستثمر العديد من الشركات الإقليمية، وخاصة المؤسسات المالية في مجال إمكانيات التعايف من الكوارث لتأمين أصولها ضد الطوارئ الرقمية.

وقد تطرقتنا إلى هذا في دراسة استمرارية الأعمال في الشرق الأوسط، والتي أجريناها في "إي هوستينغ داتا فورت" بالتعاون مع مؤسسة

لقد أصبح من الواجب على كل مؤسسة، وعلى نحو متزايد، ضمان مواصلة أعمالها لمواجهة المخاطر والأزمات. واليوم، تعد التكنولوجيا القوة الدافعة لكل جانب من جوانب عالمنا المعاصر. ومع قدرتها على السيطرة على البيانات، فإن حرمان بيئة ما من التكنولوجيا سيشل أجهزة الاتصال مثل الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، وسيؤدي إلى عرقلة عجلة الأعمال في معظم المؤسسات. وإننا غالباً ما نميل إلى اعتبار العمليات الرقمية أمراً مسلماً به، ولكن الوقائع على الأرض تروي قصة مختلفة. وإذا أخذنا بالاعتبار كافة المرافق التي تتعامل معها بانتظام، مثل مكان العمل، والمصارف، والمطارات، ومزودي الخدمات، فإنها جيمعاً تتطلب القيام بإجراءات تُدار وتعتمد اعتماداً كلياً على عمليات تكنولوجيا المعلومات المتداخلة. ولنتخيل مدى تأثير هذه العمليات بوقوع حادث غير متوقع مثل انقطاع التيار الكهربائي، أو عطل في الأجهزة، أو حوادث أكثر خطورة مثل الحرائق والفيضانات والزلازل، والصراع المسلح، والقرصنة.

إن التعايف من الكوارث يشكّل إطار عمل يتضمن سياسات وعمليات تقوم بها المؤسسة كإجراء وقائي لحماية أصولها الرقمية الحيوية، وضمان استمرارية أعمالها لدى احتمال وقوع الكوارث الطبيعية أو تلك التي

الكوارث والضمان استمرارية الأعمال

بقلم: ياسر زين الدين، الرئيس التنفيذي
شركة "إي هوستينغ داتا فورت"

اعتماداً كلياً على التكنولوجيا، يمكن أن تبلغ مخاطر التوقف عن العمل لمدة ساعة واحدة نحو مليون دولار أو أكثر. لذلك، فقد أصبح توافر التطبيقات الفعالة حاجة ملحة للغاية. وفيما يتعلق بوجهات إدارة استمرارية العمل، لا تزال دولة الإمارات تتمتع بمكانة مرموقة، مستفيدة من موقعها كبلاد آمن. وتشهد مستويات الوعي بشأن إدارة استمرارية الأعمال لدى المديرين التنفيذيين ارتفاعاً واضحاً في الدولة، على الرغم من أنها لا تزال بحاجة للمزيد من العمل للوصول إلى المستويات المنشودة. وثمة تحوّل ملموس لدى الشركات التي باتت تتطلع الآن وبشكل متزايد إلى مزودي خدمة خارجيين لإدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها. ويمكن لصانعي القرار تبرير استثمارات تكنولوجيا المعلومات هذه في التقليل من المخاطر على العمليات في قطاع الأعمال، وضمان توافر التطبيقات المهمة في حال وجود أي خلل، مما يمكنهم من خدمة عملائهم بشكل أفضل. إن الحياة نفسها تلمي علينا أن نكون مستعدين لأي احتمال، وبالتالي علينا أن نلبي النداء من منظور استمرارية العمل، وأن نعمل على تطبيق علوم التعافي من الكوارث. ×الرئيس التنفيذي لشركة "إي هوستينغ داتا فورت"، مزود خدمات إدارة تقنية المعلومات، والعضو في تيكوم للاستثمارات. ▶

"Continuity and Resilience" المتخصصة في استشارات إدارة استمرارية الأعمال. وتظهر الدراسة أن القطاع المالي في المنطقة هو الأكثر اهتماماً بحلول التعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال من القطاعات الأخرى. وأوضح 72% من المشاركين من القطاع المالي بأن لديهم مستويات عالية من تقنيات التعافي من الكوارث، في حين بيّن 33% فقط ممن شملتهم الدراسة من خارج قطاع الخدمات المالية أن لديهم مثل تلك الجاهزية. وتعد الأضرار التي تتكبدها المؤسسات مؤشراً على حجم الكوارث، فعلى سبيل المثال يذكر أن إعصار "جونو" الذي اجتاح بحر العرب في العام 2007، تسبب بأضرار بلغت 4 مليارات دولار. وبالمثل، وبعد هجمات 11 سبتمبر، اضطرت 550 شركة من أصل 980 في برج مركز التجارة العالمي، لإغلاق أبوابها لمدة 18 شهراً. ولا شك أن الشركات التي تعتمد نهج إدارة استمرارية الأعمال يمكنها معاودة عملها بشكل أسرع من تلك التي لا تعتمد هذه الحلول. وخلال زلزال "سيتشوان"، شهد قطاع السياحة في المنطقة تراجعاً بنسبة 10%، في حين أغلقت 14,000 شركة صناعية أبوابها. ويمكن أن يتسبب التوقف عن العمل بخسائر إنتاجية وتجارية، ويختلف مدى التأثير باختلاف الشركات. ووفقاً لإحصاءات القطاع، وبالنسبة للشركات التي تعتمد

