

Тестирование операционной готовности

Когда требуется тестирование операционной готовности

- Вы внедряете новые регламенты работы и хотите убедиться, что в них нет «серых зон».
- Вы хотите проверить работоспособность планов реагирования на нештатные ситуации и готовность к ним персонала.
- Вы открываете новую производственную площадку и хотите убедиться, что персонал готов к работе.
- Вы начинаете использовать новые политики и процедуры в работе и хотите быть уверены в том, что ваши сотрудники хорошо знакомы с ними и следуют им.
- Вы хотите убедиться в том, что ваша организация готова к серьезному увеличению нагрузки на ее мощности.
- Ваш общий центр обслуживания начинает свою работу, и вам нужно понять, насколько выверены новые процессы.
- Вы открываете новый терминал в аэропорту, и вам необходимо протестировать ключевые операции и их взаимосвязь.
- Вы объединяете свои диспетчерские в единый ситуационный центр и хотите убедиться в его работоспособности.

Мы помогаем провести проверку готовности организации по четырем основным элементам – **инфраструктура, процессы, персонал и система управления** – к работе в штатных и нештатных ситуациях.

Обучение команды действиям
в нештатных ситуациях

Оптимизацию процессов и
выявление «узких мест» и «серых
зон»

Проверку готовности
инфраструктуры

Отработку кросс-функционального
взаимодействия

Тестирование
операционной
готовности
включает в
себя:

Обучение команды практическому
применению политик и процедур



Наши услуги

В рамках тестирования операционной готовности организации мы предлагаем проведение 4 типов мероприятий:



Семинары – сессии, на которых сотрудники организации знакомятся с новыми политиками, процедурами, планами реагирования и другими регламентирующими их действия документами.

Пример: семинар по новым процессам работы общего центра обслуживания.



Круглые столы – мероприятия, на которых сотрудники проигрывают конкретный сценарий (например, нештатную ситуацию). В рамках подобного мероприятия происходит проверка знания своих ролей, обязанностей, порядка принятия решений и взаимодействия и т. д.

Пример: круглый стол по сценарию масштабного нарушения энергоснабжения.



Учения – мероприятия, проводимые в режиме реального времени на объекте либо в нескольких помещениях, имитирующих объект, целью которых является тестирование навыков принятия решений, взаимодействия в команде в рамках конкретного сценария. Учения проходят с использованием реальной инфраструктуры.

Пример: учения по сценарию пиковой нагрузки на новый терминал аэропорта.



Репетиции – мероприятия, проводимые в режиме реального времени на объекте, направленные на детальное тестирование всего оборудования, персонала и т. д. в рамках осуществления операционной деятельности.

Пример: репетиция открытия новой линии на производстве.

	Сложность (масштабность)
	В режиме реального времени
	На объекте
	Сценарий

Результаты

- Список «серых зон» и «узких мест» бизнес-процессов и планов реагирования на нештатные ситуации.
- Рекомендации по изменениям в организационной структуре и структуре управления.
- Анализ достаточности инфраструктуры.
- Оценка готовности персонала.
- Извлеченные уроки.
- Предложения по оптимизации бизнес-процессов/ корректировке планов реагирования.
- Дополнительные сценарии, которые рекомендовано протестировать.

Наш опыт

В рамках подготовки к Играм в Сочи 2014 г. мы подготовили и организовали серию мероприятий по тестированию операционной готовности, а также приняли участие в таких мероприятиях, как:

- Круглые столы – **более 20** объектовых и **более 10** межведомственных круглых столов.
- Учения – **26 учений**, включая **4** масштабных межведомственных учения с вовлечением **более 50** организаций и ведомств.

Мы организовали программу по подготовке тренеров для мероприятий по повышению операционной готовности и обеспечили общий мониторинг программы операционной готовности.

Контактная информация



Иван Чумаченко
Директор

Тел.: +7 495 967 6000
ivan.chumachenko@pwc.com



Алексей Кугушев
Директор

Тел.: +7 495 967 6000
alexey.kugushev@pwc.com