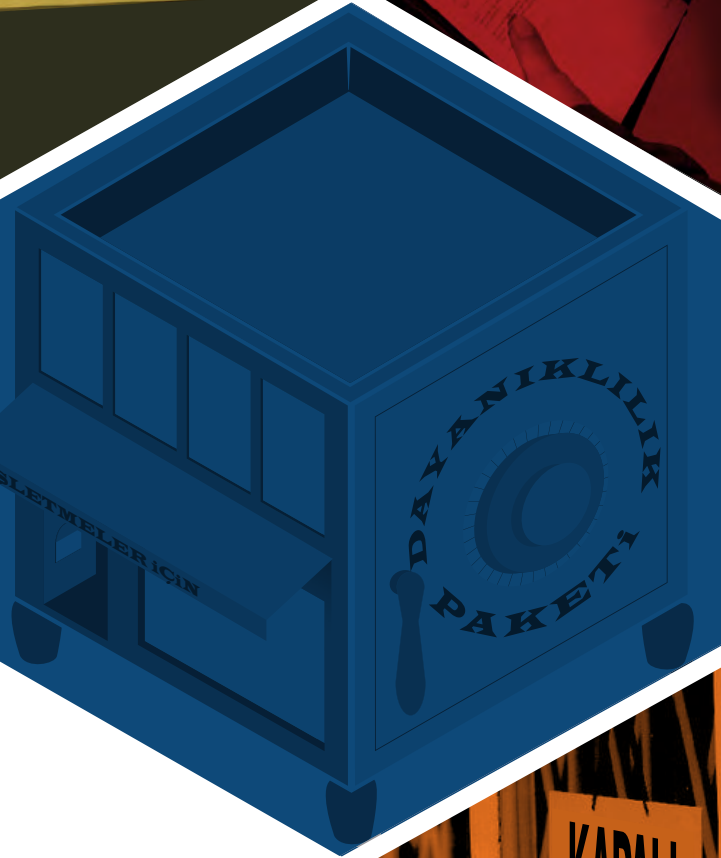


AÇIK



KAPALI

# İŞLETMELERDE DAYANIKLILIK 101 EL KİTABI

AFETLERLE KARŞILAŞMADAN ÖNCE  
İŞLETMENİZİ NASIL KORUMA ALTINA  
ALACAĞINIZI ÖĞRENİN



idema

## BAĞLAM

Dayanıklılık Paketi, iyi uygulamalar esas alınarak, 'İşletmelerde Dayanıklılık' konusuyla yeni tanışanlara yönelik eğitim materyali olarak hazırlanmıştır. Küçük işletmelerin hem afetler karşısında kırılganlığı fazladır hem de bu işletmeler, afetlere karşı tedbir almaları için yeterli kaynağa sahip değildir. Bu kaynaklar, bir yandan işletmede yaşanacak olası kesintiler karşısında esnekliğinizi arttırırken, diğer yandan da afetlere hazırlık konusunda şirketinize rehberlik edecektir. Dayanıklılık Paketinde 3 unsur vardır:

1. Araçlar
2. Eğitim
3. Kaynaklar

Dayanıklılık Paketi araçları, bütün işletmelerin (hiç afet yaşamamış veya afet bilgisi olmayan işletmeler dahil) dayanıklılığını arttırmak için hazırlanmıştır. Dayanıklılık araçları; Temel, Orta ve İleri olmak üzere üç seviye hâlinindedir. Orta seviye, Temel seviyeyi esas alarak işletmeleri daha iyi bilgilendirmeyi, her türlü tehlike ve olası kesinti karşısında dayanıklılık arttıracak faaliyetleri tespit etmelerini sağlamayı amaçlamaktadır. İşletmelerde Afetlere Dayanıklılık 101 El Kitabı (101 El Kitabı), afet meydana gelmeden önce, şirketlerin mevcut varlıklarını değerlendirerek daha ayrıntılı afete hazırlık rehberleri, ip uçları ve kaynakları sunması itibarıyla Orta Seviye bir araçtır.

## KULLANIM TALİMATI

İşletmelerde Dayanıklılık 101 El Kitabını (101 El Kitabı) kullanarak işletmenizdeki kesinti ve kayba neden olabilecek altı kritik alandaki zafiyetlerinizi mercek altına alınız. Riskleri tespit etmenize, öncelik sırasına koymanıza ve asgari düzeye indirgemenize yardımcı olması için dolduracağınız kontrol listeleri, formlar ve çalışma kağıtları, çalışmalarınıza ışık tutacaktır. Süreci tamamladığınızda işletmeniz, Dayanıklılık Paketinin ileri seviye adımına hazır hâle gelmiş demektir. Bu ana kadar yaptığınız çalışmaların üzerine, işletmenize yön vermek üzere Afete Dayanıklı İşletme (ADİ) El Kitabı ile ADİ Araç Kiti gibi kaynaklara başvurarak İş Süreklilik Planınızı hazırlayabilirsiniz.

## YASAL/DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER

Bazı ülkelerde, işletmelerin afetlere hazırlık, etki azaltma, müdahale, toparlanma veya dayanıklılık faaliyetlerine yön veren yasal veya düzenleyici yükümlülükler vardır. Faaliyetlerinizi yürüttüğünüz bütün ülkelerde, gerekli bilgileri edinmek üzere, mevcut yükümlülüklerinizi gözden geçiriniz. 101 El Kitabı, kapsamı itibarıyla yasal yükümlülükleri karşılayabilir veya fazlasını içerebilir, ancak ülkede yürürlükte olan yasal hükümlerin yerini tutmaz. 101 El Kitabı; afet sonrası işletmeler üzerindeki etki ve kayıpları, işletmelerin ihtiyaçlarını azaltan iyi uygulamalar esas alınarak ortak akıl ile hazırlanmıştır.

## ORTAKLIKLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Dayanıklılık Paketi programı; UPS Vakfı, UPS Türkiye, Amerikan Ticaret Odası Vakfı, Dünya Ekonomik Forumu, IDEMA Uluslararası Kalkınma Ajansı, Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği ve Afete Dayanıklı İşletme Araç Kiti Çalışma Grubu arasındaki iş birliğine dayalı ortaklığını ifade eder. Program, Türkiye'de UPS Vakfı ile 2011 yılında meydana gelen ve 4000'den fazla can kaybına, yaklaşık 5 milyar TL zarara yol açan Van depremine yardım amacıyla başlatılmıştır. Şu anda program, küçük işletmelerin farklı afetlerin yarattığı etkiye dayanma kabiliyetini arttırmak ve ayakta kalmalarına yardımcı olmak suretiyle, ekonomik dayanıklılığını arttırmak isteyen başka ülkelerde uygulanmak üzere genişletilmektedir.

Dayanıklılık Paketi, ortakları, kaynakları ve araçları hakkında daha fazla bilgi edinmek için [www.ResilienceInABox.com](http://www.ResilienceInABox.com) adresini ziyaret ediniz.

Bilgi almak ve Türkiye'deki eğitim olanakları için lütfen Sağlam KOBİ Proje Yönetim Ekibi ile +902122934023 numaralı telefonla veya [info@saglamkobi.com](mailto:info@saglamkobi.com) adresinden temasa geçiniz. Ayrıca, [www.saglamkobi.com](http://www.saglamkobi.com) adresini ziyaret ediniz.

## GEREKEN SÜRE

101 El Kitabındaki her bir tablo ve kontrol listesinin tamamlanması için gereken süre, genel olarak işletmenizin boyutu ve işletme yapınızın karmaşıklık derecesi ve buna bağlı olarak ortaya çıkan verilere göre değişecektir. Gerekli bilgiler hâlihazırda elinizin altındaysa her bir tabloyu tamamlamak 5 ila 15 dakikanızı alacaktır.

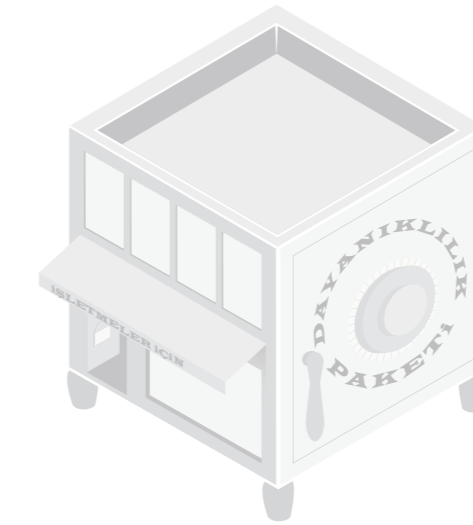
101 El Kitabında dolduracağınız bölümler işletmenize ve belirlediğiniz önceliklere göre şekillenecektir. Bazı işletmeler ilk olarak Envanterlerini korumaya odaklanırken başka işletmeler ise Çalışanlarını korumaya odaklanabilir. Bu tercih, kuruluşun önceliğine ve tespit edilen en büyük zaafına bağlıdır. Bu nedenle, işletmeler bazı tablolara daha fazla zaman ayırmayı tercih edebilir.

## TEŞEKKÜR BÖLÜMÜ

İşletmelerde Dayanıklılık 101 El Kitabı, dünyanın dört bir yanındaki işletmelere kaynak sunan UPS Vakfı ile Dayanıklılık Paketi programının vizyonu ve cömertliği sayesinde hizmetinize sunulmuştur.

Hazırlayan:  
Pearce Global Partners Inc.

Grafik tasarım ekibi:  
Kyle Wunderlin  
Sabrina Gassaway



## İÇİNDEKİLER

İŞLETMELERDE DAYANIKLILIK 101 EL KİTABINA GENEL BAKIŞ	4
İNSANLARIN KORUNMASI (İLİŞKİLER, MARKA & İLETİŞİM)	12
VERİLERİN KORUNMASI	32
FAALİYETLERİN KORUNMASI	38
ENVANTERİN KORUNMASI	44
TECHİZATIN KORUNMASI	48
BİNALARIN KORUNMASI	56
AFETLE MÜCADELE VE ÇIKARILAN DERSLER	60
İŞ SÜREKLİLİK PLANINIZIN (İSP) HAZIRLANMASI	61
YILLIK GÖZETİM	62
GELECEK PLANLARI	64

# İŞLETMELERDE DAYANIKLILIK 101 EL KİTABINA GENEL BAKIŞ

## AMAÇ

Türkiye'deki toplam işletmelerin %99,9'unu oluşturan KOBİ'lerin; üretim değerindeki payı %56,2 ve çalışan sayısı içerisindeki payı %75,8'dir. İthalatın %39,9'unu ve ihracatın %59,2'sini oluşturan KOBİ'ler toplam yatırımların ise %50'sini oluşturur. Dünyanın her yerinde, küçük ölçekli işletmeler içinde buldukları yörelerin ayrılmaz birer parçası olurlar; zira, çalışanları aynı yörede yaşar, müşterilerine de bu yörede hizmet verirler. Ne yazık ki, her yöre, doğal tehlikelere açıktır. İşletmelerin kendileri de insan kaynaklı kesintiler karşısında kırılgandır. Buna karşın, küçük ve orta ölçekli işletmelerin çoğunluğu bu tür acil durumlara karşı hazırlıksızdırlar. Ekonomisinin temelleri afetler nedeniyle sarsılan her yöre de zayıf düşer. İşletmeler zarar gördüğünde, toplumun tamamı zarar görür. Bu da toparlanma sürecini uzatır.

Afet sonrası kapanan işletmelerin yaklaşık %40'ı yeniden açılmaz. Kalanların içinde, %25'i de sonraki iki yıl içinde kapısına kilit vurmaktadır. Dayanıklılık Paketi; meydana gelebilecek her türlü olay karşısında hazırlıklı olmak için gereken önemli bilgileri işletmelere vermek üzere hazırlanmıştır. Amaç, işletmelerin hayatta kalması ve gelişmesi, böylece toplumların da hayatta kalıp gelişmesidir.

İşletmelerde Dayanıklılık 101 El Kitabı (101 El Kitabı), temel seviye materyalleri esas alınarak hazırlanmış, orta seviyedeki Dayanıklılık Paketini içermektedir. 101 El Kitabı; işletmelerin, zayıf noktalarını tespit etmek, sonra da afetlere ilişkin özel ihtiyaçlarını gidermek üzere kullanabilecekleri daha ayrıntılı afete hazırlık ipuçları ve araçları sunar.

Bu aşamada altı kritik alana ve her işletmede görülen zafiyetlere odaklanarak İş Süreklilik Planı hazırlanmasının temellerini atar (İleri Seviyede).

101 El Kitabı; işletme için en önemli olan unsurları esas alarak önceliklere (örneğin; envanterin korunması) odaklanmak suretiyle işletmelere rehberlik eder. Böylece, işletmeler her türlü olası tehlike veya kesintiye karşı dayanıklılıklarını geliştirebilirler.

## BAŞLARKEN

Bir afetin ardından, kendi hikayelerini anlatırken aynı pişmanlığı dile getiren sayısız küçük ve orta ölçekli işletme olmuştur: "Keşke önceden bir şeyler yapsaymışım." Bu pişmanlığı yaşayan işletmeler için vakit çok geç. Siz ise geç kalmış değilsiniz. İşletmenizi harekete geçirmek için vakit geç değil. Elinizdeki 101 El Kitabını okuyun, içinden bir adım seçin, sonra da o adımı atın! İşletmeniz daha hazırlıklı olacaktır.

Haydi başlayın!

## EKİBİNİZİ KURARKEN

İşletmenizin dayanıklılığını arttırırken, ilk önce ekibinizi kurarak işe başlarsınız. Bir işletmenin bütün boyutlarını tek bir kişinin bilmesi mümkün değildir; ancak, önemli çalışanlardan oluşan bir ekip, planlama çalışmalarınızda bütün kritik unsurların atlanmadan ele alınması için değerlendirmeleriyle katkı verebilir.

Dayanıklılık planlama ekibiniz, söz konusu afet küçük veya büyük olsun karşınıza çıkan her durumda hayatta kalmanızı ve gelişmenizi sağlayarak, bir bütün hâlinde şirketin ömrünü uzatır. Bu planlama ekibi, işletmenin başına herhangi bir afet gelmesini engelleyemez; ancak, önceden yapılan çalışmalar sayesinde şirketin daha hızlı ve daha az kayıpla ayağa kalkmasını sağlayarak afetin etkilerini azaltmaya yardımcı olabilir. 101 El Kitabı, normal şartlarda ciddi hasar ve kesintilere yol açabilecek bir dizi öngörülemeden oluşan etkilerinin nasıl hafifletilebileceğine veya azaltılabileceğine yoğunlaşmaktadır.

## YÖNETİM KADROSUNUN DESTEĞİ

Planlama ekibi, sürecin en başından itibaren şirket yönetiminin onay ve desteğini almış olmalıdır. Bu sayede, herkes ekibin dayanıklılık çalışmalarına zaman ayırma yetkisinin olduğunu bilecektir. Zira, bu çalışmalara zaman ayırırken olağan işlerinden bir süre uzak kalabileceklerdir. Öte yandan bu çalışmalar, şirketin afetlere dayanıklı olup hayatta kalabilmesine yapılmış bir yatırımdır. Bu bağlamda, eksik bırakılan bir hususun kalmaması için bazı alan uzmanlarının da planlama sürecine ağırlıklarını koyması gerekecektir.

Yöneticilerin de planlamanın ne kadar süreceğine dair net beklentileri olmalıdır. Planlama süreci, zafiyetlerin tespit edilmesi ve güçlü yanların daha da kuvvetlendirilmesi bakımından son derece kıymetlidir. Süreci kolaylaştırmak açısından, planlama ekibiyle yönetim kadrosu arasında güçlü bir iletişim kurulmalıdır. Böylece yöneticiler süreçte kaydedilen ilerlemelerden haberdar edilirken, yöneticilerin desteği de şirketin geri kalanıyla paylaşılabilir.

## İŞLETMELER ÜZERİNDEKİ ETKİ

Küçük bir işletme, kapalı kaldığı her gün ortalama 3.000\$ zarar edebilir. Orta ölçekli bir işletmenin zararı ise günde ortalama 23.000\$'ı bulabilir. Büyük bir şirketin saatte yaşadığı kayıplar ortalama 93.000\$ ilâ 700.000\$'a ulaşabilir. İşletmenin kapılarının kapalı kaldığı her anın size maliyetinin hızla arttığını ve bu sayede, rakiplerinizin pazar payınızı daha kolay ele geçirebileceklerini ise kesin olarak söyleyebiliriz.

Sorun sadece işletmenin kapılarının kapanması değildir. Küçük işletmelerinin çoğunun, hazırda hasar onarımı, temizlik veya tahrip olan eşyaların yenilenmesine harcaabilecekleri herhangi bir nakit rezervi yoktur. Aslında, afetin etkileri doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki şekilde görülür. Doğrudan etkiler, gözünüzle görebildiğiniz bariz fiziksel hasarlardır. Dolaylı etkiler ise işletmenin faaliyetlerini sürdürmek için ihtiyaç duyduğu, elektrik ve su gibi altyapı hizmetlerinde yaşanan kesintileri kapsar. Bunun bir başka örneği de bölgesel ulaştırma ve yollarda ortaya çıkan, müşterilerin işletmeye gelmesini önleyen kesintilerdir. Her ne kadar en çok dikkati doğrudan hasarlar çekse de her iki etki türü de bir işletmeyi ciddi derecede zarara uğratabilir.

## İŞLETMELER NEDEN KAPANIR?

Uzun vadeli bir çalışmada (Alesch & Holly), afet sonrası (bazıları 10 yılı aşkın bir süre sonra) kapanan küçük işletmeler incelenmiş, aralarında benzerlikler bulunmuştur. Sizin işletmeniz de aynı kadere mahkûm olmasın diye bu işletmelerden dersler çıkardık:

- Müşteriler üzerindeki olumsuz etkiler; müşteri artık firmanın ürün veya hizmetlerini satın almıyor

- Taşınmaz, süreç veya envanteri zarara uğradığından müşterinin ihtiyaçlarını karşılayamaz hâle gelir

- Olaydan önceki finansal durumu iyi değildir

- Olay sonrası oluşan ortamı kavrayamamak

- Yeni ortama ayak uydurmada isteksizlik veya ayak uyduramamak

Bu iç görülerden yararlanarak dayanıklılığın önemini kavrayabilir, afet sonrası ortaya çıkan yeni ortamda esnek davranabilmenin hayatta kalmak kabiliyeti açısından ne denli önemli olduğunu görebiliriz. Bu bulgular ışığında, Dayanıklılık 101 El Kitabı, size işletmenizi güçlendirmek üzere araçlar ve ipuçları sunacaktır.

## AFET TÜRLERİ

İşletme nerede kurulu olursa olsun tehlikelere ve olası afetlere açıktır. Bu afetler, doğa kaynaklı ve insan kaynaklı olmak üzere ikiye ayrılır. İşletme hazırlıksızsa, bu olası neticeler iş faaliyetlerini kesintiye uğratarak felaket niteliğinde zarara yol açabilir, işletmenin kapanması ihtimalini doğurabilir.

İşletmelerde en yaygın görülen doğal afet yangınlardır. En yaygın görülen insan kaynaklı afet ise kritik verilerin yedeklenmemiş olması ve/veya hem saha içinde hem de saha dışında verilerin saklanmamış olması gibi veri kayıplarıdır. İşletmeler; genel, muhtemel, doğa ve insan kaynaklı afet tehlikelerini tespit ederek dayanıklılık yolundaki ilk adımlarını atmalıdır.

Her türlü ek tehlikeyi, bir sonraki sayfada verilen boş alanlara yazınız.

**Afetler; doğa ve insan kaynaklı olmak üzere ikiye ayrılır.**

## İşletmemin Karşı Karşıya Olduğu Tehlikeler

Bu tehlikelerin bazıları, örneğin bir fırtına veya depremin elektrik kesintisine neden olması gibi birbirini tetikleyen sorunlara yol açabilir. İşletmelerinizi ilgilendiren bütün tehlikeleri, bir başka tehlikenin nedeni veya sonucu olmasına bakmaksızın sıralayınız. Başka tehlikeleri de belirtmek için boş bırakılan alanları kullanınız.

### DOĞAL

Yangın

Deprem

Hortum

Su baskını

Fırtına

Toprak kayması

Kasırga / Tayfun

### İNSAN KAYNAKLI

Veri girişi hatası

Kaza

Siber saldırı

Toplumsal kargaşa

Terör

Tehlikeli malzemeler

Vandalizm / Sabotaj

Silahlı saldırı / İşyerinde şiddet

Hırsızlık / Suç

Güvenlik ihlâli

Elektrik Kesintisi

## İÇ & DIŞ KAYNAKLI TEHLİKELER

Listeye yazdığınız genel tehlikeleri esas alarak, bir sonraki basamakta faaliyetlerinizi kısmen ya da tamamen kesintiye uğratabilecek başka tehlikeleri doğrudan olası etkileri tespit ediniz. İşletmenizin içinde dolaşarak işe koyulunuz. İşletmenin içinden doğabilecek ve tesis dışından gelebilecek tehlikeleri bulunuz. Şu soruları sorunuz: Etrafımda neler var? Neler faaliyetlerimi durdurabilir, zarara yol açabilir veya birinin canını yakabilir? Aşağıda bazı örnekler verilmiştir:

Bodrum katta veya birinci kat zeminde yerleşik tesisat

Bilgisayar verilerinin yedeklenmemesi

Yüksek raflarda veya kitaplıklarda ağır ya da kırılabilir eşyaların bulunması

Zemine, birbirine veya duvar bağlantılarına veya duvar dikmesine sabitlenmemiş dosya dolapları

Acil çıkışların yanına yerleştirilmiş çapraz demirsiz raflar

Sizinle aynı bölgede olup başlarına afet gelmesi durumunda sizi de etkileyebilecek diğer işletmeler

Nehir, ana su borusu vb. su kaynağının yakınında

Bina yapısında veya cephesindeki tuğla elemanlar

Demiryolu, havaalanı, otoban yakınında

## NOT: BÜTÜNCÜL TEHLİKE YAKLAŞIMI

İşe koyulabilmeniz için münferit tehlikelere bakmış olsak da bu çalışmanın sadece işletmenizin maruz kalabileceği olası etkilere ilişkin sizi düşündürmeyi amaçlayan bir araç olduğunu unutmayınız. Bu El Kitabının geri kalan bölümlerinde, planlamaya yönelik “bütüncül tehlike” yaklaşımı benimsenmiştir. Tek bir tehlike türü için hazırlık çalışması yapmak, diğer tehlikeler için yapılacak çalışmaya yardımcı olacağından, nihâî afet planını hazırlamak kolaylaşmış olacaktır. Bütüncül tehlike planlamasıyla, birden çok tehlike karşısında hayatta kalma ve gelişme esnekliğini inşa ettiğiniz için, dayanıklılığa yönelik yapılan hazırlık çalışması daha etkili bir yolla yapılmış olur.

## İŞLETMENİZİN ALTI KRİTİK VARLIĞI

Türü ya da ölçeği ne olursa olsun, her işletme bir dizi kritik varlıktan meydana gelir. Bu varlıklar, her işletmenin yapı taşlarıdır. Öyle ki, bu yapı taşları yerinden alındığında kesintiler ve muhtemelen felaket boyutunda birtakım kayıplar yaşanır. Kritik varlıkların tespitini kolaylaştırmak amacıyla, her şey altı kategoriye indirgenmiştir: İnsanlar, Veriler, Faaliyetler, Envanter, Teçhizat ve Binalar.

Bu varlıkların bileşenlerinin neler olduğu işletmeden işletmeye değişiklik gösterir.

Ancak, burada verilen altı kritik varlık şu ya da bu şekilde bütün şirketlerde mevcuttur. Varlıkların kendisi işletmeden işletmeye farklılık gösteriyorsa da aynı sektördeki işletmelerin daha fazla ortak noktası bulunur.

Kritik varlıklarınızın neler olduğunu anlayarak işletmenizin hangi noktalarda kesintiye uğrayabileceğini tespit edebilirsiniz. Bir işletme, esas olarak envanterden gelir elde ediyorsa su baskını, deprem veya yangın gibi afetlerden kaynaklanacak hasar ve kayıplara karşı bu varlığı korumaya veya güçlendirmeye öncelik vermelidir.



Personel varlıklarınızın, muhtemelen diğer pek çok varlık kategorisinde de yer alacağını unutmayınız. Ancak; insanların, iş ilişkileriniz, iletişiminiz ve şirket olarak markanızın, işletmenizin geneli için kritik bir kaynak olarak doğrudan ele alınması gerekir. Bu unsurlar olmadan işletmeniz, tüketicilerin işletmenize olan güveninin azalması, kesintiler ve başarısızlık karşısında daha zayıf olacaktır.

### FARKLI TEHLİKELERİN İŞLETMENİZ İÇİN OLUŞTURDUĞU RİSKİ DEĞERLENDİRİN

Şu ana kadar hem olası tehlikeleri hem de işletme varlıklarınızı tespit ettiğinize göre, işletmenizin en çok hangi noktalarda kesintiye uğramaya açık olduğunu değerlendirmenin vakti gelmiş demektir. Tabloda, her bir tehlikenin, her bir kritik varlığınıza hangi düzeyde etki edeceğini kararlaştırıp puanlarınızı toplayınız. Çıkan sonuca göre, düşükten yükseğe doğru varlıklarınızı öncelik sırasına koyarak, olası etkileri ve kesintileri azaltmak amacıyla hangi alanların ilk olarak hangilerinin, ikinci, üçüncü vb. aşamada ele alınması gerektiğini tespit ediniz.

Risk Değerlendirmesi tablosunu doldurmaya başlamadan önce, etki seviyeleri arasındaki farkı anlamamız gerekecektir. Giderek artan şiddet seviyesine göre sıralanmıştır:

- 1** İhmâl edilebilir İşletmede sıfır veya sınırlı kesinti veya maddi zarar
- 2** Sınırlı İşletmenin kapanmasına neden olmasa da faaliyetleri etkileyebilecek bir engel, hasarınız yoktur veya asgaridir. Muhitinizde meydana gelmiş bir olay da olabilir.
- 3** Kritik Faaliyetlerde geçici kesinti veya tesiste büyük çaplı hasar olur; toplumu etkiler.
- 4** Yıkıcı İşyerlerinde kesintilere neden olarak bölge halkının tamamını etkileyen ve bina/binaların kapatılmasını gerektiren afetler. Büyük çaplı bir olaydır. Tesis/bina tamamen yerle bir olabilir, çok sayıda yaralı veya ölü olabilir. Bütün bir bölgeyi etkileyen bir olaydır, dolayısıyla bir süre dış kaynağa erişilemez veya dış kaynağa erişim sınırlıdır. Genellikle böyle olaylarda en azından günlerce, çoğu zaman da çok daha uzun süre dışardan kaynak bulunamaz.

### TABLONUN KULLANIM TALİMATI

Bir sonraki sayfada yer alan tablo, işletmenize özgü riskleri belirleyip önceliklendirmenize yardımcı olacaktır.

1. Sol sütunda sıralanan genel tehlikeli olay türlerini okuyarak, verilen boşluklara kendi tehlikeli olaylarınızı ekleyiniz.
2. İlk sırada verilen afet olayıyla başlayınız: Kaza
3. Her bir varlık alanında yer alan rakamı daire içine alarak tehlikenin işletmenizi nasıl etkileyebileceğini puanlayınız.
4. Diğer satırları da tamamladıktan sonra hem satırlarda hem de sütunlardaki puanlarınızın toplamını alınız.
5. Son adımda, hangi alanların öncelikle ele alınacağını, en yüksek zafiyeti esas alarak belirleyip her sütuna 1 ilâ 6 arası bir öncelik sıra numarası veriniz.

**Kritik varlıklar işletmenin yapı taşlarıdır. Yerlerinden oynatılırsa kesintilere ve muhtemelen yıkıcı zarara yol açarlar.**



# İNSANLARIN KORUNMASI (İLİŞKİLER, MARKA & İLETİŞİM)

En kıymetli varlıklarınızdan biri de insanlarınızdır. Onlar olmadan müşterilerin siparişlerini karşılayamaz, lokantanızda yemek servisi yapamazsınız. Ancak, bu konu başlığı çalışanlarınızın da ötesine uzanır. Müşterileriniz, satıcılarınız veya tedarikçileriniz olmazsa işletmeniz zora düşer. Buna karşın işletmeler; fiziksel alanı veya faaliyetleri dikkate alıp bunları ayakta tutan insanların varlığını göz önüne almamaya meyilli olduğundan afet hazırlığında en çok göz ardı edilen varlık 'insanlar' olur.

El Kitabında, bu varlığı işletmede görevli olanlar ile hem içerde hem de dışarda işletmeyi desteklemek için ihtiyaç duyulan insan ilişkileri şeklinde iki gruba ayırdık. Birbiriyle ilişkili unsurlar olan iletişim ve kamuoyunun yarattığınız şirket/marka ismine duyduğu güven de dikkate alındı. Bu kavramı aşağıda ayrıntılı biçimde ele alacağız. Her kişi/ilişki ayrı ayrı tasvir edilecektir.

## İNSANLAR & İLİŞKİLER

Gelin bu çalışma kapsamında insanları ikiye ayıralım: şirket içi ve dışı.

### ŞİRKET İÇİNDEKİ İNSANLAR

Şirket içindeki insanlardan kasıt, genellikle sizin çalışanlarınızdır. Ancak, çok daha kapsayıcı olmalıdır. Şirket içi ifadesi, faaliyet ve işlerinizin bir parçası olan bütün önemli kişileri kapsamalıdır.

Çalışanlarınız, müşterileriniz, satıcılarınız, tedarikçileriniz ve diğer önemli irtibat kişileriniz olmadan işinizi yürütemezsiniz. Aslında, bu gruplardan birini kaybetmeniz işletmenizin kaçınılmaz, planlanmamış kesintiler karşısında ayakta kalma kabiliyeti üzerinde yıkıcı bir etki yaratabilir. Onlar olmadan kayda değer zararlar oluşabilir.

Çalışanlar, işletmenizde çalışması veya işletmenizin bazı bölümlerini yürütmesi için maaş ödediğiniz personeldir. Tam zamanlı, yarı zamanlı veya kısmi zamanlı, kadrolu, geçici veya sözleşmeli çalışanlarınız olabilir. Onlar sizin çekirdek ekibinizdir. Görevlerini yerine getireceklerine ve müşterilere hizmet vereceklerine güvenirsiniz.

### Acil Durum İrtibat Bilgileri

Normal şartlarda, şirketinizdeki insanlarda işle ilgili kişilerin irtibat bilgilerini içeren listeleri vardır. Fakat, afet anında bazı konularda aciliyet doğabilir; bu irtibat bilgilerini elinde tutan o kişiye de ulaşamayabilir. Peki, bu iletişim bilgileri nerededir? Aşağıda, bu gibi kişilerden bazılarının yer aldığı bir irtibat bilgileri formu verilmiştir. Bu irtibat bilgilerini, bütün acil durum planlama belgelerinizle birlikte ortak bir noktada bulundurunuz. Bütün bilgiler tek bir yerde toplanınca, yedekleme yapılmış olur; vekâlet eden personel de ihtiyaç anında kritik kişilere ulaşabilir. Ayrıca, şirketinize günlük iş yapan uzmanların da bilgilerini güncel ve şirket merkezinde tutmaları gerektiğini de unutmayınız.

## ACİL DURUM İRTİBAT BİLGİLERİ

Adı	Soyadı	İş Telefonu	Cep Telefonu	Ev Telefonu	İş e-posta Adresi	Şahsi e-posta Adresi	Acil Durumda Aranacak Kişi	Acil Durumda Aranacak Cep Telefonu Numarası	Acil Durum e-posta Adresi	Tahliye Planı?

## ACIL DURUM İRTİBAT BİLGİLERİ

Adı	Soyadı	İş Telefonu	Cep Telefonu	Ev Telefonu	İş e-posta Adresi	Şahsi e-posta Adresi	Acil Durumda Aranacak Kişi	Acil Durumda Aranacak Cep Telefonu Numarası	Acil Durum e-posta Adresi



Daha fazla sayfaya mı ihtiyacınız var?  
[www.saglamkobi.com](http://www.saglamkobi.com) adresini ziyaret ediniz.

**ÖNEMLİ KİŞİLER**, muhtemelen günbegün, haftalık, bir acil durum sonrasında ise mutlak surette irtibat hâlinde olmanız gereken, şirket içi ve dışı kişilerden oluşabilir. Bu listede yer alan kişiler, muhtemelen oluşturduğunuz diğer listelerde de yer almış olacaktır. Bu grup; önemli satıcı/bayiler, tedarikçiler ve en önemli müşterilerinizden oluşabilir. Onlar olmazsa işletmeniz zor durumda kalabilir. Örneğin, bir şirketin bazen diğer müşterilerine göre çok daha önemli miktarda gelir getiren bir müşterisi olabilir. Bu gibi müşterilerinizi memnun etmek istersiniz; çünkü böyle tek bir müşteriyi kaybetme olasılığı dahi şirketiniz açısından bir felaket anlamına gelebilir. Önemli kişilerden kasıt, yerel idarelerde ulaşmanız gereken belirli bir birim de olabilir (örneğin; mevzuat birimi, kolluk kuvvetleri veya ekonomik kalkınma).

## ÖNEMLİ KİŞİLER LİSTESİ

Önemli Kişi Adı	İş Telefonu	Cep Telefonu	Ev Telefonu	e-posta Adresi	Sosyal Medya Sayfası / Kullanıcı Adı (Twitter, Facebook vb.)	Vekâlet Edecek İrtibat Kişisi	Vekâlet Edecek Kişinin Telefon Numarası	Vekâlet Edecek Kişinin E-posta Adresi



**MEVCUT MÜŞTERİLER**, bir ilişkinizin olduğu ve süregelen faaliyetlerinizin hayatî bir parçası olan kişilerdir. Aslında, yeni bir müşteri bağlamanın maliyeti, mevcut müşterinizi elinizde tutmanın maliyetine göre beş kat daha fazladır. Kaybettiğiniz bir müşterinizi geri kazanmak son derece zordur; zira giden beş müşterinin dördü asla geri gelmez. En çok ilgi ve alakayı mevcut müşterilere göstermemiz gerekir; çünkü, onlar ürün/hizmetlerinizden memnunsanız yaklaşık yarısı rakiplerimize değil sizin markanıza güven duyar ve %73'ü sizin markanızı başkalarına da tavsiye eder. Müşterilerinizle günbegün ilgilenmek kritik bir iştir. Bu nedenle de bir afet anında, ihtiyaçlarını karşılamak veya en azından mümkün olduğunca iletişim kurmak üzere müşterilerinizin afete acil müdahale kapsamında olması gerekir.

## MEVCUT MÜŞTERİLER LİSTESİ

Müşteri Adı	Cep Telefonu	Diğer Telefon Numarası	e-posta Adresi	Sosyal Medya Sayfası / Kullanıcı Adı (Twitter, Facebook vb.)	Vekâlet Edecek Kişi	Vekâlet Edecek Kişinin Telefon Numarası	Vekâlet Edecek Kişinin E-posta Adresi	Diğer

**SATICILAR / TEDARİKÇİLER**, gündelik işlerinizi yürütmek için iletişim bilgilerini tutmak durumunda olduğunuz ve muhtemelen bilgileri elinizin altında olan aşikâr bir gruptur. Peki, bu bilgiler merkezi bir yerde mi tutuluyor? Nüshaları var mı? Ayrıca, onlara mesai saatleri dışında ulaşabileceğiniz irtibat bilgileri veya birincil irtibat kişisine ulaşamazsanız arayabileceğiniz kişilerin bilgileri elinizde olmayabilir. Onlara ulaşmak için gerekebilecek bütün bilgileri edininiz. Onlara da kendi bilgilerinizi iletiniz. Müşterilerinizde olduğu gibi, bu kişilerle olan ilişkileriniz de önemlidir. Bu yüzden, onlarla irtibat hâlinde olmalısınız. Acil durumlarda ise muhakkak onları da bilgilendirmeniz gerekir; zira sizin onlara ihtiyacınız olduğu kadar onların da size ihtiyacı olabilir. Bu arada, şunu not düşmek gerekir: pek çok işletmenin belirli bir ürün veya hizmeti aldığı TEK bir önemli satıcı/tedarikçisi vardır. Size sadece tek bir tedarikçinin temin ettiği bir şeye güvenerek hareket ettiğiniz bu duruma "tek arıza noktası" adı verilir. Diyelim, bu tedarikçinin fabrikasında yangın çıktı. Gönderilmesi mümkünse bile, ürünleriniz ne zaman gönderilir? Ürünleri temin edebileceğiniz yedek bir firma yoksa, müşterileriniz de sizden hizmet bekliyorsa, tedarikçinizin öngörülemez kesintisi sizin kesintinize dönüşür. İhtiyat kalemi oluşturun ki, size yardımcı olabilecek başka bir veya iki şirketin irtibat bilgilerini elinizde tuttuğunuz için siparişleri/müşteri taleplerini karşılamak üzere seçenekleriniz olsun. Bu sayede, ürün alabileceğiniz birden fazla satıcı/tedarikçiniz olursa rekabetçi fiyatlandırma da yapabilirsiniz.

## SATICI / TEDARİKÇİ LİSTESİ

Satıcı / Tedarikçi	İrtibat Kişisi	İş Telefonu	Cep Telefonu	Alternatif Telefon Numarası	e-posta Adresi	Sosyal Medya Sayfası / Kullanıcı Adı (Twitter, Facebook vb.)	Alternatif İrtibat Kişisi	Alternatif İrtibat Kişisinin Telefon Numarası	Alternatif İrtibat Kişisinin E-posta Adresi

**ZİYARETÇİLER**, akılda tutulması gereken daha küçük bir gruptur; zira herhangi bir anda işyerinizde başka insanlar da bulunuyor olabilir. Bu kişiler; bir çalışanın aile mensupları, mevcut veya müstakbel müşteriler, servis-bakım personeli, devlet görevlileri veya halktan insanlar olabilir. İşletmenizin türüne bağlı olarak değişmekle birlikte, herhangi bir günde azımsanmayacak sayıda ziyaretçi bulunabilir. Bu insanların çoğu için önceden plan yapılmadığından ve bazıları işletmenizde görevli de olmayabileceğinden bu kişilerin iletişim bilgilerini saklamanıza gerek yoktur, ancak işyeri sahası içinde hangi noktada bulduklarını kati surette bilmeniz gerekir. Bu bilgiyi edinmenin kolay bir yolu, en azından imzalı ziyaretçi defteri tutma politikası uygulayarak bütün ziyaretçilerin geliş-gidişlerini kayıt altına almaktır. Bu uygulamanın nedeni, bir olay olduğunda hesap verebilmeniz ve ihtiyaç hâlinde bu kişilere yardım götürebilmeniz açısından “kimin” “nerede” olduğunu bilmek gerekliliğidir. Bunun nedeni bir yangın, hortum, deprem ve hatta güvenliğinin nerede ihlâl edildiğini tespit bakımından hırsızlık olayı da olabilir. İşletmenizdeki ziyaretçilerden, ziyaretleri boyunca siz sorumlusunuz. Dolayısıyla, en azından kim olduklarını ve nerede olduklarını bilmek üzere gereğini yapmakla yükümlüsünüz.

Aşağıda bir ziyaretçi defterinden örnek verilmiştir:

## ZİYARETÇİ LİSTESİ

İsim	Kurum	Ziyaret Nedeni	Ziyaret edeceği kişi	Ziyaret edeceği yer/ birim	Giriş Saati	Çıkış Saati	Ziyaretçi Kartı #	Onaylayan

**ORTAKLAR VE ORTAKLIKLAR**, bir hukuk firmasındaki ortaklık anlamında kullanılmadığından benzersiz bir grubu ifade eder. Burada kasıt; ticaret grupları, benzer anlayışa sahip işletmeler (ve hatta rakip firmalar), kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, toplum temelli kuruluşlar, devlet ve potansiyel olarak bölgenizde topluma hizmet etme konusunda çıkarı aynı olan diğer aktörlerdir. Burada sözü edilen hizmet her gün yaptığınız işin bir parçası da olabilir, toplumsal sorumluluk kapsamında topluma kazandırdığınız ek bir çalışma da. Bazen, çalışanlarınızın veya yöneticilerinizin özel ilgi duyduğu bir konu olur; bu vesileyle, dezavantajlı gruplara yardım eli uzatmak, sosyal bir etkinlik düzenlemek (yerel spor kuruluşu için düzenlenen bir yürüyüş) veya afete hazırlık amacıyla bir ortaklık masasına bir şirketi getirebilirler. Ortaklıklar genellikle zaman içinde belirli bir amaca yönelik olarak oluşur; bazıları sadece kısa süreliğine kurulabilir.

Öte yandan, zaman içinde bir afet durumunda size ve içinde bulunduğunuz topluma destek olabilecek ek bir kaynak geliştirme imkânı da vardır. Yerelde faaliyet gösteren küçük bir banka olabilirsiniz; başka bir banka veya işletmeyle, iki taraftan birinin afet mağduru olması durumunda diğerinin toparlanma sürecinde kullanılmak üzere belirli bir alan veya kaynak tahsis edeceğine dair bir “mütekabiliyet anlaşması” yapabilirsiniz. Ortaklıklar inşa eden bir camianın birlikte daha hızlı toparlandığı ve bundan herkesin fayda sağladığı çok kereler tecrübe edilmiştir. Bu ortaklıklar; kendi afete hazırlık planlarını yapmak isteyen diğer işletmelerle birlikte çalışmak, fikir ve tecrübe paylaşımında bulunmak suretiyle afete hazırlık çalışmalarına odaklanabilir ve odaklanır. Ayrıca, bu çalışmalara yardımcı olabilecek pek çok kaynak ve programı bulunan yerel idarenizin acil durum yönetimiyle çalışmak da bu kapsama girer. Aynı ortaklar; okulları olası bir tehlikeye karşı güçlendirmek gibi toplumun güvenliğini arttıracak girişimler oluşturmak üzere birlikte hareket de edebilir. Bütün bunlar; faaliyette kalma kabiliyetinize katkı sağlayabilir, hizmet sunduğunuz ve çalışanlarınızın yaşadığı yörenin üzerindeki etkiyi hafifletebilir. Şu an için, bu iletişim bilgilerini ayrıca izleyiniz. Fakat en nihayetinde, bu ortaklardan bazıları, zaten geçmemişlerse dahi zaman içinde Önemli Kişiler Listenize geçebilirler.

## ORTAKLAR / ORTAKLIKLAR LİSTESİ

Ortak Kuruluş	İrtibat Kişisi	e-posta Adresi	İş Telefonu	Cep Telefonu	Alternatif Telefon No. Veya E-posta Adresi	Sosyal Medya Sayfası / Kullanıcı Adı (Twitter, Facebook vb.)

## ŞİRKET DIŞINDAKİ İNSANLAR

İşletmenizin dışındaki insanlara gelince, kimlerin bu grupta yer alacağı aşikâr da olsa bu kişiler de önemlidir. Bu insanlar da mevcut iş faaliyetlerinizi destekler; sizin itibarınız veya markanız onları da etkiler. Ayrıca, bu kişiler örneğin yeni bir müşteri olarak şirket içi faaliyetlerinizin bir parçası hâline de gelebilirler.

**POTANSİYEL MÜŞTERİLER**, her işletmenin şu ya da bu şekilde ulaşmayı hedeflediği bir gruptur. Bu müşterileri kazanmak için ciddi meblağlar harcanır. Yeni müşteri edinmek zor da olabilir. Şirketlerin yaklaşık %44'ü yeni müşteri edinmeye mevcut müşterilerini elinde tutmaktan daha çok odaklanıyor. Bir başka deyişle, şirket DIŞINDAKİ bu gruba sürekli odaklanılıyor. Bu kişiler henüz tespit edilmediğinden bu başlık altında tutulacak bir liste yok; fakat afet söz konusu olunca bu grubu da akılda tutmak gerekir. Öngörülemeyen bir kesintiyle karşılaşıldığında, pek çok şirket toparlanmaya ve mevcut müşterilerin muhafaza edilmesine o denli yoğunlaşır ki bir afetin yaratabileceği yeni fırsatları düşünmez. Bir afet sonrasında, daha önce çalışmadığınız, ürününüzü kullanabilecek bir grup bölgenize taşınabilir. Şimdi onlara yönelik nasıl bir pazarlama yapacaksınız? Şu anda başladığınız afet planlama süreci, işletmenizi daha esnek hâle getirebilir; sizi, bu yeni fırsatları rakiplerinizden önce değerlendirebileceğiniz bir konuma taşıyabilir. Olası afetlere karşı planlama yaparak nasıl hayatta kalıp gelişebileceğinizin bir başka örneği de burada yatmaktadır.

**KAMU** genel bir ifadedir; ancak bir bakıma bu kişiler de sizin potansiyel müşterilerinizdir. Kamunun büyük bir bölümü, doğrudan hedef kitleniz değilse de hizmet verdiğiniz toplumun içindedir ve örneğin afet sonrasında işletmeleriniz hakkında bilgi alan ve bu bilgileri başkalarıyla paylaşan kesim olabilirler. Burada, işletmeniz hakkında duydukları bilginin olumsuz değil olumlu bir bilgi olmasını ümit edersiniz. Marka başlığı altında bu konuyu daha kapsamlı biçimde ele alacağız.

**DEVLET KURUMLARI VE/VEYA DÜZENLEYİCİ KURULUŞLAR**, bir işletmenin faaliyetlerini yürütebilmesi için gerekli kuruluşlardır. Elbette, gündelik işlerin yürütülmesiyle ilgili olarak devlet kurumlarıyla doğrudan irtibat hâlinde olan bir personel veya biriminiz olabilir. Peki, ya bu personele ulaşamazsa ne olur?

Yükleme yapılan rıhtımda meydana gelen kimyasal döküntüsünü bildirmeniz gerektiğinde kiminle iletişime geçmeniz gerektiğini, bir ürünün uluslararası ticaretiyle ilgili limanda bir sorun yaşadığınızda kimi aramanız gerektiğini bilmelisiniz. Her işletmenin, işletme türüne göre, gündelik faaliyetlerine ve acil durumlarda tabi olduğu farklı raporlama

yükümlülükleri ve yasal düzenlemeler olabilir. Bu gibi bilgilerin merkezi bir yerde bulundurulmasını ve kurtarılabildiğini sağlamasını sağlayınız.

## ÇALIŞANLARIN SÜRECE KATILIMI

Çalışanlarınız işletmenizin önemli bir varlığıdır. Çalışanlar; faaliyetlerin nasıl yürütüleceği, işlerin nasıl yapılacağı, müşterilerinizin şirketinize karşı hissiyatının günbegün nasıl şekilleneceği konusunda kritik önem taşırlar. Acil durum anlarında, çalışanlarınız diğer çalışanların ve ortamda bulunan kişilerin hayatlarını kurtarma konusunda da çok önemli görevler üstlenebilirler. Arzu ettiğiniz 'çalışanların afete hazırlığı' programını tasarladıktan sonra, yıllık olarak düzenlenen Çalışanlarda Farkındalık kampanyası aracılığıyla gönüllü katılımcıları toplayınız. Eğitim tamamlandıktan sonra, aldıkları eğitim düzeyine uygun her türlü ekipmanı çalışanlarınıza temin edin.

**Çalışanlar,  
faaliyetlerin nasıl  
yürütüleceğini, işlerin  
nasıl yapılacağını  
ve müşterilerinizin  
şirketinizi nasıl  
göreceğini  
belirlemede kritik rol  
oynarlar.**

## BİR ACİL DURUM EYLEM PLANI HAZIRLAYIN

Acil Durum Eylem Planı (ADEP); bir yangın (işletmelerin en sık karşılaştığı afet) veya başka bir acil durum anında çalışanların uygulayacağı prosedürlerin ana hatlarını ortaya koyar. Bu prosedürler, herkesin kolayca takip edebileceği basit ve adım adım uygulanabilen talimatlar olmalıdır. Bu plan; İş Süreklilik/afet planınızın bir parçası olacağından güzel bir başlangıç noktasıdır. Eylem Planının hazırlanması sayesinde, çalışanlarınızın eylemlerin uygulanmasına yardım etmek üzere hangi görevleri üstlenmelerini istiyorsanız, bunların ana hatlarını belirleyebileceksiniz. Acil Durum Eylem Planında bulunması gereken temel unsurlar (OSHA – İş Güvenliği ve Sağlığı İdaresi uyarınca) şunlardır:

Yangın ve diğer acil durumların bildirim için tercih edilen bir yöntem

Bir tahliye politikası ve prosedürü

Kat planları, işyeri planları ile güvenli alanlar veya sığınma bölgeleri gibi acil durum tahliye planları ve tahliyede izlenecek güzergâhlar

Daha fazla bilgi almak veya acil durum planı kapsamındaki görev ve sorumlulukların açıklaması için irtibat kurulacak şirket içinden ve dışından kişilerin isimleri, unvanları, birimleri ve telefon numaraları

Tesisteki kritik operasyonları durdurmak, yangın söndürücüleri çalıştırmak veya tahliye öncesinde, her acil durum alarmında durdurulamayacak diğer elzem hizmetleri yürütmek üzere geride kalan çalışanlara yönelik prosedürler

Konuyla ilgili görevlendirilmiş çalışanların kurtarma ve tıbbi müdahale görevleri

Tahliye sonrası tüm çalışanların sayımının yapılması için bir toplanma yeri ve prosedürlerinin öngörülmesi

Engelli çalışanlar dahil olmak üzere çalışanları tahliye veya başka bir adıma yönlendiren ve acil durumların gerektiğinde nasıl bildirileceğini gösteren uyarı/yol

Acil durum alarmları ayırt edilebilir olmalı, bütün çalışanlar tarafından çalışma alanının tahliye edilmesi veya planınızda belirlenmiş işlerin yapılması gerektiği yönünde bir işaret olarak algılanmalıdır

Çalışanları acil durumdan haberdar etmek ve yerel kolluk birimleri, itfaiye ve benzeri yetkililerle iletişime geçmek için kullanmak üzere anons sistemleri, telsiz üniteleri veya acil durum iletişim sistemleri edininiz.

Alarmların işyerindeki herkes tarafından duyulmasını, görülmesini veya herhangi bir şekilde algılanmasını şart koşunuz. Elektrik kesintisine karşı bir yedek güç ünitesi bulundurmaya da değerlendirebilirsiniz.

**Yangın (işyerlerinde en yaygın görülen afet) veya başka acil durumlarda çalışanların uygulayacağı prosedürlerin ana hatlarını ortaya koyan bir ADEP hazırlayın**



## ÇALIŞAN EĞİTİMLERİNİ TASARLAYIN

Potansiyel tehlikeleri değerlendirdiniz. Bu tehlikeleri esas alarak, çalışanlarınızı korumak açısından en anlamlı adımı seçiniz. Bulduğunuz bölgede (örneğin; yangın durumunda insanların binanın dışına çıkarılmasına yardımcı olacak tahliye görevlileri tayin edilmesi) birtakım yasal yükümlülükler olabileceğini unutmayınız, ilk olarak bu yükümlülükleri yerine getiriniz. Acil durum müdahale prosedürlerinizi, eğitim almış personeli ve yeni görevlerini içerecek şekilde güncelleyiniz. Görev ve sorumlulukların açık ve net olması, herkesin göreviyle ilgili eğitim almış olması bakımından, prosedürler eğitimin bir parçası olacaktır.

Artık, Kızılay'ın verdiği İlk Yardım ve Afetlerden Korunma eğitimi veya İtfaiye Müdürlüğü'nün yangın söndürme eğitimi gibi mevcut kaynakları kullanarak eğitimi tasarlayabilirsiniz. Tehlike ve ihtiyaçlarınızı ele almak üzere çalışanlarınıza aldıracağınız eğitimleri belirleyiniz. Bazıları düşük maliyetli veya tamamen ücretsiz olmak üzere, aldıracağınız eğitimlere ilişkin çeşitli seçenekler mevcuttur:

- Standart ilk yardım ve kalp masajı
- Tahliye Görevlisi Eğitimi
- Yangın Söndürme
- Hafif Arama & Kurtarma
- Acil Tıp Teknisyenliği
- Olay Komuta Sistemi (OKS)

## ÇALIŞANLAR İÇİN BİLİNÇLENDİRME/EĞİTİM PROGRAM VE KAMPANYALARI DÜZENLEYİN

Faaliyetlerinizin geneline verilen desteği arttırmak için Farkındalık Toplantıları düzenleyerek çalışanlarınızın tamamına ulaşabilir, onlara bu konunun neden bu kadar önemli olduğuna dair mantıklı bir gerekçe sunabilirsiniz. Personeliniz, kilit konumda olduğundan, afete müdahale sürecinin önemli bir parçasıdır. Çalışanlarınız olmadan işletmenizi yeniden ayağa kaldıramazsınız.

Personelin bir yandan planlamanın, etki azaltımının ve eğitimin önemini anlaması gerekir. Özellikle bu kampanya ve toplantılardan yararlanarak planlamaya dikkatlerini çekebilir, gönüllülerin acil durum müdahale ekiplerine katılmak üzere eğitim almasını, özel eğitimlere katılmalarını sağlayabilirsiniz.

## ÇALIŞAN EĞİTİMLERİNİ TASARLAYIN

Çalışanlarınızı müdahale görevlerine yerleştirdikten sonra, bu özel görevlere hazırlanmaları için eğitimlerini aldırabilirsiniz. Bütün bunların bir eğitim el kitabında yazıya dökülmesi gereklidir. Acil durum prosedürlerinin, Yangın Görevlileri gibi yeni eğitim alan çalışanların görevlerini içerecek, eğitimde yapılan her türlü değişikliği yansıtacak şekilde güncellenmesi gerekecektir.

### Çalışan Eğitimlerinin Faydaları

Çalışanlara can güvenliği eğitimleri sunan bir İş Süreklilik veya acil durumlara hazırlık programı oluşturmanın en büyük yararı, çalışanların şirkete olan sadakat duygularını arttırmasıdır. Çalışanlar; zaman zaman mesai saatlerinde de verilen eğitimler nedeniyle şirketin güvenliklerine ve kendilerine önem verdiğini hissederler. Afet anı haricinde, bir kaza mahallinde yardıma koşan, bir restoranda boğulmak üzere olan bir kişiye ilk yardım uygulayan veya yaşadığı mahallede birine kalp masajı yapan, eğitilmiş çalışanların toplum içinde nasıl hayat kurtardığına dair hatırı sayılır örnek vardır. Bu şekilde sadece işletmenizi afete hazırlamakla kalmıyor, topluma hizmet etmiş oluyorsunuz!

## BU MESAJLARI HANELERE, MAHALLELERE TAŞIYIN

Afet meydana geldiğinde, müdahale ekipleri doğal olarak toplumun, örneğin okulların, hastanelerin ihtiyaçlarıyla meşgul olurlar. İşletmeler ihtiyaç listesinin en sonunda yer alırlar; kendi kendilerine yetmeleri gerekir. Çalışanlarınız için de aynı şey geçerlidir. Bir olay olduğunda, bu el kitabındaki çalışma ile tespit ettiğiniz önceliklerinize göre belirli personelin uygunluğuna güvenirsiniz. Çalışanlarınızın gönül rahatlığıyla işyerinde kalabilmeleri veya hızla işe dönebilmeleri için ailelerinin güvende olması aileleriyle ilgilenilmiş olması gerekir. Çalışanların afete hazırlık materyallerinde evlerde afete hazırlık konusunun da ele alınması önem arz edecektir. Mahallelerindeki afete hazırlık çalışmalarına daha fazla dahil olabilirlerse ailelerine ek destek geleceğinin verdiği rahatlıkla hareket edebilirler.

## EĞİTİM VE KAMPANYALARI YILLIK OLARAK TAZELEYİN

Çalışanlarınızın asıl işleri acil müdahale ekibinde yer almak olmadığından, aldıkları eğitimi hatırlamak üzere yıllık yenileme eğitimi almaları önemlidir. Bu yıllık eğitim; size aynı zamanda eğitimde verilecek her türlü yeni bilgiyi acil durum prosedürlerinize ekleme ve çalışanların yıl içinde eğitimlerini nasıl kullandıklarını duyma fırsatı da sunacaktır. Yenileme eğitimleri ve düzenlediğiniz her türlü yıllık tatbikat (örneğin; dünyanın en büyük yıllık deprem tatbikatı, 'The Great ShakeOut') çalışmalarınıza olan ilgi ve desteği arttırmaya hizmet edecektir. Yeni çalışanların bir sonraki eğitim için adını yazdırmasına da katkısı olacaktır.

### ÇALIŞAN DESTEK PROGRAMI

En büyük varlığınızın çalışanlarınız olduğu konusunda hemfikir olmuştuk. Çalışanlarınız, her türlü faaliyetin ayrılmaz parçasıdır. Öte yandan, onlar da en nihayetinde insandır ve özellikle afet sonrası kişisel olarak toparlanabilmek için ek desteğe ihtiyaç duyacakları şeyler yaşamış olabilirler.

**Çalışanlara can güvenliği eğitimleri sunan bir İş Süreklilik veya acil durumlara hazırlık programı oluşturmanın en büyük yararı, çalışanların şirkete olan sadakat duygularını arttırmasıdır.**

## Hâlihazırda yoksa, çalışanlarınıza destek olmak için bir Çalışan Destek Programı (ÇDP) oluşturunuz.



Çalışanların kişisel ihtiyaçlarına cevap veren ve verimlilik düşüşlerinin nedenlerini ele alan bir Çalışan Destek Programı (ÇDP) başlatınız.

Şirketin, afet sonrasında aileleri acil ihtiyaç sahibi çalışanlara nasıl yardım edebileceğini ve erişmeleri gereken şeyleri (gıda, barınma, tıbbi bakım vb.) değerlendiriniz.

Çalışanları kaynaklarla buluşturmak üzere planlama yapın. Zira, bazı çalışanlar afetten ağır zarar görmüş olabilir, aşağıdakiler dahil bazı kalemleri bulmaya yetecek fiziksel kabiliyetleri veya çalışan bir telefonları olmayabilir:

Yeni konut, çocuk bakımı, kiralık araç, hayvan barınağı veya diğer elzem hizmetler

Çalışanlara nasıl maddi acil durum yardımında bulunabileceğinizi değerlendirin (örneğin; acil durum hibe yardımı, konut, avans maaş ödemesi)

Çalışanların faaliyetlere ilişkin kritik görevleri olmasa dahi diğer görevlere destek vererek toparlanma sürecinde önemli bir rol üstlenebilirler. Bir kesintinin ardından işyerine dönen çalışanları karşılamak kadar basit bir iş dahi şirketin yeniden ayağa kalkmasında hayati bir rol oynayabilir. İletişim personelinin insanları gelişmelerden haberdar etmesinin yanı sıra, kendilerine verilen normal görevlerin bir parçası olmasa dahi, çalışanların toparlanma sürecine aktif katılmalarını sağlayınız.

# İLETİŞİM & MARKA


## İLETİŞİM STRATEJİSİ

Genel dışarıyla iletişim planlamanızın en önemli kısmı, bir İletişim Stratejisi oluşturmaktır. Bu strateji de İş Süreklilik/afet planınızın bir bölümünü oluşturacaktır. Dolayısıyla, derhal kullanabileceğiniz bir araç olarak harika bir başlangıç noktasıdır.

### Yöntemler

Bir işletmenin iletişim kurmasına yardımcı olabilecek çok sayıda teknoloji ve çözüm mevcuttur. Gerektdikleri maliyet sıfırdan yükseğe, teknoloji düzeyi de çok düşükten çok yükseğe kadar çeşitlilik arz eder. Farklı hedef kitlelerinize özel karma, hibrit çözümler de kullanabilirsiniz.

Çalışanlara, müşterilere, satıcılara, tedarikçilere ve paydaşlara düzenli bilgi vermek üzere çeşitli araç/teknolojilerden yararlanacağınız uyarı seçeneklerini inceleyiniz (örneğin; telefon, e-posta, metin mesajı grupları, web sitesi, sosyal medya, uyarı sistemleri, dışarı arama). İrtibat bilgilerini güncel tutunuz, düzenli olarak deneyiniz.

 Metin mesajı almak/göndermek daha kolaydır. Metin mesajı, e-postadan daha az geniş bant kullanır, insanların telefon mesajını görmesi daha muhtemeldir.

### Sözcü

Bu iş, işletmenizdeki olağan görevi iletişimle ilgili olan insanların üstlenebileceği bir görevdir. Bu pozisyon, anlık bir eğitimle üstlenilecek bir pozisyon değildir. Bilakis, bu görevi konuyla ilgili eğitime ihtiyaç duymayacak uzmanlara veriniz. Bu kişiler; çoğunlukla İnsan Kaynakları, Halkla İlişkiler, Dış İlişkiler ve benzeri birimlerde çalışanlardır ve şirket sözcüsü olarak hareket edebilirler veya medyayla çalışma deneyimleri vardır.

## Sözcü Görevinin Üstlenilmesi

Güvenilir bir sözcü ile yedek sözcü belirleyip eğitim aldırınız. Bu kişiler, şirketiniz adına konuşmaya yetkili ağızlardır. Ayrıca, bütün çalışanların sözcünün adını bilmesini sağlayınız.

Medya sözcülerinize günün 24 saati ulaşabilmelidir (bu kişi CEO olmayacaktır).

Sözcülerin en önemli görevinin, “Henüz elimizde bir bilgi yok, ancak bir saat sonra tekrar karşınızda olacağız,” demekten ibaret de olsa herkesi son durumla ilgili haberdar etmek olduğunu idrak ediniz.

## İç ve Dış İletişim

İletişim hayatı bir konu olup hem sakin zamanlarda hem de afet sonrasında yürütülür. Afet sonrası odaklanılan konu farklı olur, ancak yine aynı kritik iletişim becerilerinin hepsinin kullanılmasını gerektirir. İletişimin iki hedef kitlesi kendi iç hedef kitleniz (örneğin; çalışanlar) ve dış hedef kitlesidir (kamuoyu).

## İç İletişim

Başarılı bir işletmenin önemli bir unsuru da çalışanları, müşterileri, satıcıları, tedarikçileri ve paydaşlarıyla yürüttüğü iç iletişimidir. Bir afet sonrasında iç grubunuzla iletişiminizin ne kadar iyi yürütüldüğü, doğrudan doğruya bir olay olmadan önce kurduğunuz düzenle ilgilidir.



Şu anda bu konudaki uygulamanız nedir?

# İÇ İLETİŞİM

## AFET ÖNCESİ

Çalışanlara, müşterilere, satıcılara, tedarikçilere ve paydaşlara düzenli bilgi vermek üzere çeşitli araç/teknolojilerden yararlanacağınız uyarı seçeneklerini inceleyiniz (örneğin; e-posta, metin mesajı grupları). İrtibat bilgilerini güncel tutunuz, düzenli olarak deneyiniz.

Bir can kaybı, kayıp personel vb. olması durumunda uygulanmak üzere çalışanların aileleri ve yakın akrabalarına yönelik münferit, resmî bir bildirim planı hazırlayınız. Personelinizle birlikte çalışarak onlar adına bakıcı ve kreş işletmecilerine uygun bildirim yapılması ihtiyacını belirleyiniz.

Hedef kitleniz karşısında tutarlı olmak amacıyla (afet ile ilgili ayrıntıları ihtiyaç hâlinde doldurmak üzere boş bırakarak) şablon mesajlar ve önemli konuşma notları hazırlayınız.

Kişileri ve aileleri afete hazırlık konusunda teşvik ediniz. Herhangi bir çalışanın işletmede kalmasını veya hızla işe dönmesini istiyorsanız da önemli bir noktadır.

Şirketin afete hazırlık planlarını, prosedürlerini ve çalışmalarını takviye ediniz.

## AFET SONRASI

Çalışanları şirketin durumundan, çalışmalarından ve bundan sonra neler olacağından haberdar ediniz. Bir sonraki bilgilendirmenin zamanını belirtip devamlı haberdar ediniz.

Çalışanların özel faaliyetlerini vurgulayınız.

Kendileri veya aileleri yardıma ihtiyaç duyarsanereden destek alabileceklerini onlarla paylaşınız.

Toplumun katılımını sağlayabilecek fırsatları ortaya çıkarınız

**İletişiminizin afet sonrası ne kadar iyi yürüyeceği, doğrudan afet öncesi nasıl bir iletişim yürüttüğünüze bağlıdır.**

## İÇ İLETİŞİM

### ÇALIŞANLAR

**?** Cevabını merak edecekleri bazı sorular:

İşlerinden oldular mı?

Ne zaman ve nereye işe gelecekler?

Afet sırasında görevleri veya işleri değişecek mi?

Bir afet ortamında çalışmak için nasıl hazırlanırlar?

Afet planı ile toparlanma prosedürleri nerede?

Müşterilere mahsus ne söylenecek?

Ödemeleri yapılacak mı? Ne şekilde? Şu an için değilse, nasıl ve ne zaman ödeme alabilecekler?

### MÜŞTERİLER

**?** Cevap isteyecekleri sorular:

Hangi hizmet/ürünler her zamanki gibi hazır olmaz?

Hangi alternatif ayarlamalar yapılacak?

Herhangi bir tazminat verilecek mi?



**!** Çalışanlarla iletişim için atılacak adımlar:

Çalışanlara belirli bilgileri göndermek amacıyla telefon numaralarından oluşan bir diyagram hazırlayınız

Sınırlı karakterli mesajlar için mesaj gruplarını kullanınız; garanti olması için de gönderdiğiniz mesajların alındı raporunu isteyiniz

Bütün iç paydaşları bilgilendirmek için sosyal medya platformlarını kullanınız (örneğin; Facebook, Twitter)

Medya veya çevrimiçi ortamlarda şirket adına konuşmaya yetkili tek ağız olarak bir sözcü ve yedek sözcü belirleyiniz

Telesekreter veya telefon yönlendirme sistemini yönetmek üzere yanıt prosedürleri hazırlayınız

E-posta, Sanal Özel Ağ (VPN) gibi ağlarınızı yeniden kurmak üzere prosedürler hazırlayınız

İrtibat numaraları sık değiştiğinden iletişim stratejisini sık sık güncelleyip çalışanları ve işe yeni başlayanları strateji konusunda eğitiniz

Kilit tedarikçi ve satıcılarla iletişim planlamanızı koordine ediniz

Bir acil durum olayından sonra yaşananları ve stratejide iyileştirilecek alanları değerlendirmek üzere personelinizle toplantı yapınız.

## DIŞ İLETİŞİM

### AFET ÖNCESİ

İşletmenizle ilgili haberleri televizyonda, radyoda, gazetede vb. yayabilecek medya kuruluşlarını belirleyip bir irtibat listesi oluşturunuz

Medyaya ulaşmaya ve yanıt vermeye yönelik atılacak adımları belirleyiniz

İşletme dışındaki kitleleri bilgilendirmek amacıyla sosyal medya platformlarına kayıt olunuz (örneğin; Twitter, Facebook, LinkedIn)

Kamuyla iletişim kurmak üzere "destek hattı" ve önceden hazırlanmış web siteleri gibi kısa sürede devreye alınabilecek seçenekleri değerlendiriniz

Şirketin web sitesine uzaktan erişim sağlanmasının önünü açınız ve afet anında web sitesini yönetecek uygun personeli belirleyiniz

Şirket bilgileri ve onaylı irtibat kişilerini de içeren kullanmaya hazır bir medya kitiniz olsun

Afet sonrasında size tabela ve afiş tedarik edebilecek, bölgenizde yerleşik en az iki tabela satıcısıyla irtibat kurunuz.

### AFET SONRASI

Kriz İletişim Stratejinizde belirlenen adımları izleyiniz

Medya kitinizi kullanarak soruları cevaplamak ve söylentilerin önünü almak üzere ilgili irtibat kişileriyle bilgi paylaşınız (sizden haber almazlarsa ellerindeki bilgiyle haber yaparlar)

Yerleşik veya halen işler durumda olan şekil/formatlarda bilgi paylaşımında bulununuz

Son durum paylaşımı yapmak ve söylentilerin önünü almak üzere sosyal medya platformlarını kullanınız (örneğin; Twitter, Facebook, LinkedIn)

E-posta veya telefonla, e-posta medya bültenleriyle, faks, haber servisleri vb. ile doğrudan temas kurunuz

Kurulu "destek hattı" ve web sayfalarınızı kullanarak kamuoyuyla iletişim kurunuz

Uygun personelin web sitenize uzaktan erişimini sağlayınız

Tabela ve işaretçi ihtiyaçlarını belirleyiniz ve satıcılarla irtibata geçiniz

## MARKANIZI KORUMAK İÇİN

Şirketinizi şirket yapan markanızdır. İnsanlar; çalışanlarınız, ürünleriniz, web siteniz, logonuz, sloganınız, marka renklerin, hizmetiniz vb. yoluyla markanızı tanırlar. Kaliteli ürün ve hizmet sağlama konusunda güvenilir olarak tüketicilerin güvenini kazanırsınız. Marka ne kadar güçlüyse, fiyatı daha yüksek dahi olsa, satış o kadar kolaylaşır.

İşin zorluğu, özellikle de herkesin işletmeniz hakkında yorum yapabileceği İnternet çağında gündelik olarak dahi şirket markasına olumsuz etki edebilecek olayların veya şikayetlerin önünü alabilmekte yatar. Yorum veya şikayetler yanıtsız bırakılırsa güçlü bir marka bile yıpranabilir; öte yandan, cevap verilmeyen her türlü söylenti, gerçek olduğu varsayılan dek tekrarlanacaktır. Böyle bir durumun itibarınıza ve kârlılığınıza uzun vadeli ve bedeli büyük etkileri olabilir. Markayı korumak için proaktif ve duyarlı olmak gerekir; iletişişim ise işin anahtarıdır.

Örneğin, şirket her gün müşterilerinden kredi kartı numarası ve kişisel bilgi topluyor olabilir. Bu bilgilerin çalınması durumunda hem işletme hem de müşteri zarara açık hâle gelir. İşletme, itibarının zedelenmesi ve dava süreçleriyle karşı karşıya kalırken, kimlik bilgileri korumasız hâle gelen müşteriler muhtemel kimlik hırsızlığıyla karşı karşıyadır. Benzer şekilde, müşterilere zarar veren kusurlu ürünlerle ilgili sorun yaşayan şirketler; bu konulara doğrudan eğilerek, müşterileriyle ilgilenerek ve kamuoyuyla iletişimde bir adım önde olup söylentilerin önünü alarak markalarını doğrudan nasıl koruyacaklarını öğrenmek durumunda kalmıştır.

## Afetten Önce

Çalışanların, satıcıların, müşterilerin ve kamuoyunun doğrudan şirketinizden doğru bilgileri edinmesini sağlayınız

Bir sosyal medya stratejisi oluşturunuz

Olası sorunları dikkate alarak sosyal medya ve web sitelerini izleyiniz. Google uyarılarını aktif hâle getiriniz

Müşteri hizmetleri talepleriyle ve kamuoyundan gelen şikâyetleri yanıtlayınız

Medyadan gelen soruları hızla cevaplandırınız

Sözcüyü markayı etkileyebilecek her türlü konudan haberdar ediniz

İletişim şablonlarını güncelleyiniz

Afetler;müşterilerinizinürün teslimiyle ilgili beklentileri ve siparişlerin karşılanmayacağına ilişkin endişeleri varsa da markanızı etkileyebilir. Zarara uğramış bir işletme yerel haberlere çıkarsa ve yayımlanan görüntüleri bağlama oturtacak bir şirket sözcüsü de yoksa, işletme acze düşmüş gibi görünebilir.

Domino etkisi sonucu, müşteriler başka tedarikçi arayışına yönelebilir. Bir kez ayrıldığı zaman, müşteriye geri getirmek son derece zordur. İşte bu nedenle, İletişim Stratejisinde buna benzer her türlü olaya müdahale için görev ve prosedürlerin ana hatlarının belirlenmesi son derece önemlidir. Bir afet meydana geldiğinde, Kriz İletişim programı devreye alınarak her türlü acil ihtiyaç, işletmenin acil durum operasyon merkezi gibi merkezi bir üsten karşılanır.

İletişim Stratejinizi oluştururken bu durumlar için planlama yapıyorsunuz. Bir olay olur ve planlarınızı devreye sokmanız gerekir. Verdiğiniz tüm mesajlarda yer alan bir unsur, markanızın korunması unsurudur; bu yüzden de her türlü iletişiminizde itibarınızın ve tüketicilerin güveninin nasıl etkileneceğini değerlendirmek gerekecektir. Aşağıda konuyla ilgili bazı ipuçları verilmiştir:

## AFET SIRASINDA

### İç

Çalışanlarınızın, tedarikçilerinizin ve müşterilerinizin doğrudan sizden bilgi alabilmeleri için kriz sırasında iletişim hâlinde olunuz

İrtibat kişilerinizin olduğu listeler yardımıyla bütün oneli gruplarla sürekli iletişim hâlinde olunuz

Hızla yalanlayabilmek üzere söylentilere yanıt veriniz

Özellikle de teslimat gecikmeleri, alternatifler, beklentiler ve her türlü tazminat konularıyla ilgili müşterilerinizi sık sık bilgilendiriniz. Proaktif, duyarlı ve çözüm odaklı olunuz

Tahliye durumunda, çalışanların yerlerini ve durumlarını bildirebilecekleri bir merkezi irtibat noktası kurunuz (bölge dışındaki bir çevrimiçi sistemle de olabilir)

Hâlihazırda kullanmıyorsanız, hedef kitlelere ulaşmak üzere düşük maliyetli (örneğin; sosyal medya) ilâ daha karmaşık ve yüksek maliyetli çözümleri (uyarı sistemleri) kullanınız

Hangi mesajların işe yaradığını ve ihtiyaçları, verilen mesajların ve stratejinin güçlü ve zayıf yanlarını tespit etmek ve bilhassa yanlış bilgilerin veya söylentilerin önünü almak için iç iletişim hareketlerini izleyiniz

### Dış

Kamuoyunun doğrudan sizden bilgi alması için kriz sırasında iletişim kurunuz ve iletişimi sürdürünüz

Bütün soruların cevaplarını bilmeseniz dahi medyadan gelen bütün taleplere hızla cevap veriniz

Şirket sözcüsünü ve yedek sözcüyü devreye sokunuz

Açıklama yapmadan önce bütün olguları edininiz ve (mümkün olduğunca) her şeyi teyit ettiriniz; yaptığınız açıklamada emin olmadığınız, doğru olmayan bilgilere yer vermeyiniz

Mevcut sorun/ların varlığını kabul ediniz

“Henüz yapacak bir açıklamamız yok, ancak konuyla ilgileniyoruz ve 2 saat içinde tekrar iletişime geçeceğiz” vb. açıklamalar için de olsa medyayla erkenden iletişime geçiniz

Birçok medya kuruluşuna birden ulaşmak için basın bültenleri ve toplantılarını kullanınız; böylece medya mensupları da şirket sözcüsüne doğrudan ulaşabilir, ayrıca ihtiyaç hâlinde durumu anlatmanıza yardımcı olması için konunun uzmanlarını getiriniz

İnsanları en baştan itibaren bilgilendirmek ve temizlik, onarım, restorasyon ve toparlanma ile ilgili gelişmeleri fotoğraf ve videolarla paylaşmak üzere sosyal medya hesaplarını kullanınız. Buradan gelen soruları yanıtlayınız

Gerekirse itibarınızı yeniden inşa ediniz

## KRİZ ZAMANLARINDA İLETİŞİM

### AFET SIRASINDA

#### Dış (Devamı)

İrtibat kişilerinden oluşan listelerinizi kullanarak önemli gruplarla devamlı iletişim hâlinde olunuz

Doğru bilinen yanlışların hızla önüne geçmek için söylentilere cevap veriniz. Proaktif, duyarlı ve çözüm odaklı olunuz

Hiçbir şeyin “kayıt dışı” kalmayacağını kavrayınız; bu yüzden de daima şeffaf ve eksiksiz iletişim kurunuz, doğru bilgileri teyit ediniz ve onaylanan mesajları kullanınız

Hangi mesajların işe yaradığını ve ihtiyaçları, mesajların veya stratejinin güçlü ve zayıf yanlarını belirlemek, bilhassa her türlü yanlış bilginin veya söylentinin önünü almak için dış iletişim hareketlerini izleyiniz

**Kriz sırasında,  
kamuoyunun doğrudan  
sizden bilgi almasını  
sağlamak üzere  
iletişimi sürdürünüz**

### AFET SONRASINDA

#### İç

Önemli kişilerin hepsini atılacak adımlardan haberdar ediniz

Personelle bilgilendirme toplantısı düzenleyiniz, yoğun çalışmalarını takdir ediniz, olumlu tecrübelerle vurgu yapınız

Çıkardığınız dersleri kâğıda dökünüz ve İletişim Stratejisini güncelleyiniz

#### Dış

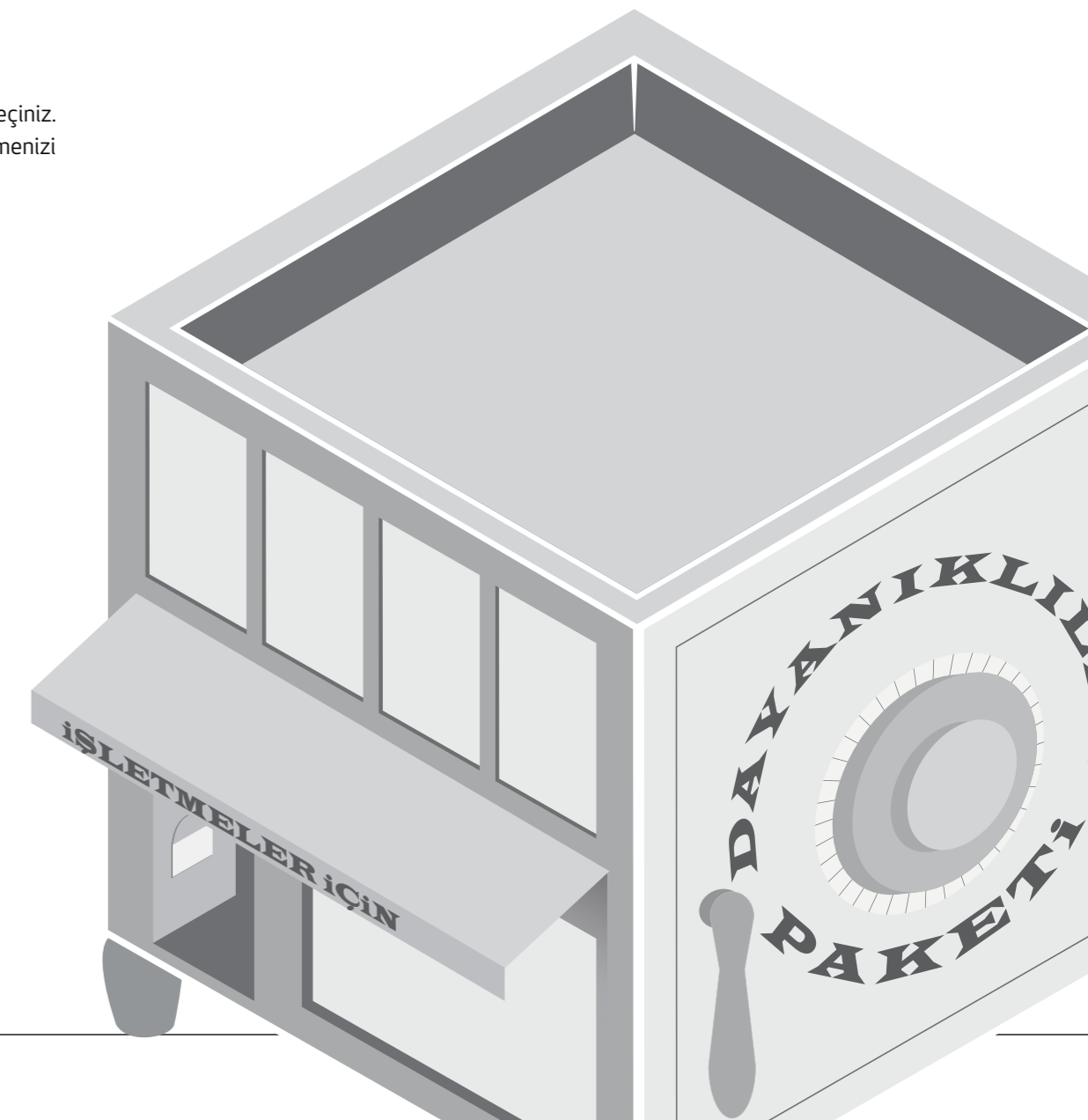
Edinilen tecrübeleri ve çıkarılan dersleri kâğıda dökünüz. İletişim Stratejisini güncelleyiniz

Medya irtibat listelerini güncelleyiniz ve “hızlı erişim” listesine ekleyin (ayrıntılı bilgi daha sonra verilecektir)

## ✓ İNSANLAR

### Bravo!

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, ikinci en önemli varlığınızı seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz niteliğinde veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratabilecek bir varlık düşününüz.





# VERİLERİN KORUNMASI

Her nerede saklıyorsanız saklayın (kâğıt üzerinde, sunucularda veya Google Apps veya Office 365 gibi bulut ortamında), verilerinizi korumanız gerekir. Teknoloji iş dünyasında önemli bir unsur hâline gelmiştir; öyle ki, bu alanda yaşanacak kayıplar büyük etki yaratmaktadır. Bir kesintinin doğuracağı birincil ve en ağır sonuçlar verimlilik, itibar ve gelir kaybıdır. Gelin, bu kayıpları rakama dökmek üzere, hizmet engelleme (DDoS) saldırısından kaynaklanan bir ağ kesintisi örneğini ele alalım. Saldırı nedeniyle, ortalama olarak 54 dakika boyunca sistemler devre dışı kalır, insanların çalışamaz hâlde olur. Kesintinin yol açacağı zararın, dakikada 1\$ ilâ 100.000\$ arasında olmakla birlikte, ortalama 22.000\$ olacağı öngörülmektedir. Böyle bir saldırının, bir lastik dükkânı ile bir e-ticaret şirketine etkisinin farklı olacağını da dikkate almak gerekir.

Ayrıca, çoğunlukla elektronik veriler üzerinde dursak da veri sadece elektronik formatta bulunmaz. Aynı zamanda, elinizde bazı 'hayatî bilgiler' de olur. Bu bilgiler, hangi formatta tutulursa tutulsun, kuruluşun afet sırasında ve sonrasında kritik iş faaliyetlerini yürütmesi açısından vazgeçilmez verilerdir.

Bir işletme, kendi veri ve bilgilerini yönetmeden faaliyetlerini sürdüremez. Söz konusu verilerin içeriği ise bir işletmeden diğerine değişir; fakat müşteri tarihçesi, önemli evraklar, dosyalar (basılı ve elektronik), hayatî bilgiler, sunucu veya bilgisayar yedeklemeleri ve gerekli diğer bilgiler; her işletmede bulunan ortak bilgiler arasındadır. Verilerin korunması, belirli bir maliyeti de beraberinde getirebilir. Bu yüzden; hangi verilerin işletmenin rutin işleri açısından önemli olduğunu, hangi verilerin afet sırasında kaybolması hâlinde işletmeyi etkileyeceğini ve yeniden oluşturulması gerekeceğini belirlemek gerekir.

Bazı işletmeler, müşterilerinin kredi kartı numarası gibi kişisel verilerini topluyor olabilir. Bu bilgilerin çalınması durumunda, işletme açısından da kimlik hırsızlığı mağduru olan müşteri açısından da ağır kayıplar söz konusu olabilir.

## 1. ADIM: VERİ YEDEKLEME

Yedekleme; herhangi bir nedenden ötürü yaşanan veri kaybından sonra asıl verilerin geri yüklenmesi amacıyla, bilgisayar üzerindeki verilerin kopyalanıp arşivlenmesi işlemidir. Küçük işletmeler, verileri düzenli olarak yedekleyerek ve yedeklenen verileri saha dışında bir yerde saklayarak en önemli koruyucu tedbirlerden birini almış olurlar.

Ayrıca, işletmenin belirleyeceği zaman aralıklarına göre yedekleme yapılarak bilgiler saklanabilir. Örneğin; son 24 saat, 1 hafta, 1 aylık zaman dilimleri esas alınarak yedekleme yapılabilir. Bir kuruluşun, düzenli yedeklemelerin arasını ne kadar uzun tutacağı; doğrudan kuruluşun faaliyetlerine zarar vermeyecek şekilde ne kadar veri ve bilgi kaybedebileceğine bağlıdır. Son 24 saate ait sipariş ve müşteri verilerini kaybetmeniz toparlanabilir mi? Zamanlama, her bir işletmeye özel bir husustur. Kendi zaman eşliğinizi, bunun ötesinde veri kaybedilirse işletmenin zarar edeceği zaman dilimini belirleyiniz.

Bazı kuruluşlar açısından, e-ticaret firmalarının kullandığı veriler gibi, kati surette kaybedilemeyecek bazı bilgiler olabilir. Verilerin en az bir, bazı şirketlerde de birden çok yedek kopyayla afet ihtimaline karşı korunması için planlama yapılmalıdır.

Verileri düzenli olarak yedekleyiniz ve saha dışında saklayınız.

## 2. ADIM: YEDEKLEME SEÇENEKLERİ

### Yöntemler

- Bu yöntemde veriler sıralı olarak fiziksel bir cihaza kaydedilir; ancak yedekleme ve geri yükleme süreleri uzundur. Ayrıca, bantları yönetmek gerekliliği doğar. İşin özü, yedeklemeyi ekonomik ve etkin biçimde yapmaktır. "Eski usul" olsa da büyük şirketler de hâlâ bu yöntemde başvurmaktadır.

### Harici USB disk/bellek

- Yedekleme ve geri yükleme süreci daha hızlıdır; büyük verileri sıkıştırma imkânı da olabilir.
- Harici USB diskle birlikte yerleşik yedekleme yazılımı kullanır (örneğin; Mac bilgisayarlarında TimeMachine, Windows bilgisayarlarında Windows Backup)
- Çoğu durumda, yedeklediğiniz disklerden en az %50 daha büyük bir harici disk ediniz. Windows ve Mac yerleşik yedekleme yazılımları, dosyaların birden çok versiyonunu otomatik olarak saklar (yedekleme diskinizin boyutunu geçmez). Bu seçenikle bir dosyanın eski versiyonlarını geri yükleyebilirsiniz. Örneğin; bir belgede değişiklik yapıp sonradan ilk versiyonuna dönmeye karar verebilirsiniz.

### Yedek (ikincil), harici bellekler

### Bulut depolama hizmetleri

- Dropbox.com, Box.net, Microsoft OneDrive, Apple iCloud gibi servisler ücretsiz olarak küçük bir depolama alanı sunarken makul fiyatlara ek alan da sağlamaktadır. Müşterilere özel yazılımlarını bilgisayarınıza kurarsanız yazılım, bir veya daha fazla klasörü otomatik olarak çevrimiçi depolama alanına ve bilgisayarınıza kaydeder.

## EDEKLEMENİN ÜÇ ÖZELLİĞİ

# 1

**Bir dosyanın arşivlenmiş nüshasıdır. Dosyanın aslı kaybolursa, kaldırılırsa veya dosyaya erişilemezse, yedeklenen dosya asıl dosyanın yerine konabilir.**

Yedekleme yazılımı kullanırsanız, bunun eşzamanlama (sync) yazılımından farklı olduğunu göz önüne alınız. Yedekleme yazılımı, programlanan bir saatte dosyalarınızı birebir kopyasını oluşturur. Eşzamanlama ise dosyalarınızı izleyerek sadece ihtiyaç halinde yedekleme yapar. Potansiyel olarak, önemli bilgilerin kaybedilmeden kopyalanması için gerekli kritik zamanı kaybeder. İşletmenin kritik verilerinin birkaç farklı yedeği, birden çok noktada saklanabilir.

# 2

**"Yedekleme" yaptıysanız, verileriniz en az 2 ayı yerde depolanıyor demektir**

Verilerinizi sistem sürücünüzden alıp bir harici belleğe taşımak, yedeklemek DEĞİLDİR. Zira, iki farklı yerde tutmuyorsanız (örneğin; biri merkez ofiste, diğeri bir şubenizde), sistem sürücünüzle harici belleğiniz fiziksel olarak aynı yerdedir.



Geçerli bir yedekleme yaptığınızda: bilgisayar virüslerine, veri bozulması, kullanıcı verilerinin kazara kaybedilmesi, donanım arızaları, doğal afetler veya çevresel tehlikelere karşı verilerinizi koruyabilirsiniz.

# 3

### Test

Yedekleme yapıldıktan sonra, yedeklemenin kullanılabilir ve verilerinizi gerçekten kurtarabilecek durumda olduğunu görmek için test edilmelidir. Şüphesiz, asıl verileri kaybettikten sonra yedeklemede sorun olduğunu öğrenmek istemezsiniz.

### Çevrimiçi yedekleme hizmetleri

- Örneğin, Carbonite ve CrashPlan adlı yazılımlar, son derece makul fiyata gerçek veri yedekleme hizmeti sunmaktadır. Sürekli ağ bağlantısı gerektirirler.

### Kaydedilebilir DVD, CD veya USB bellek sürücüler

- Bunlar düşük maliyetli seçeneklerdir, fakat elle yedekleme yapılması gerekir. Kritik belgelerin kaydedilmesi, tam yedekleme ve eğer başka birincil yöntem kullanılıyorsa yedek dosyaların yedeklenmesi için kullanılabilirler. Şirketiniz saha dışında yedekleme yapmamışsa, diğer seçenekler araştırılırken bu çözüm bugün uygulanabilir. Dosyalar, parola korumalı veya şifrelenmiş olmalıdır; çünkü bu tür medya biçimleri boyutları ve erişilebilirlikleri nedeniyle kolayca kaybedilebilir. Her ihtimâl karşı, üzerlerine bir irtibat numarası ve tarih yazınız. Saha dışında, güvenli şekilde saklanmalarını ve ihtiyaç hâlinde yetkili personelin kolayca erişmesini sağlayınız. Yedeklemeleri düzenli yapınız ve karışıklıkların önüne geçmek için eski yedekleri yenileriyle değiştiriniz.

### Diğer Seçenekler – Örneğin; Basılı Belge Nüshaları

- Yaptığımız işlerin çoğunda ve veri toplarken teknolojiyi kullanırız; ancak bazı işletmeler öncelikle bazı önemli verilerin basılı nüshalarını saklayarak verilerini korumayı veya ek bir seviye olarak ikincil yedekleme yapmayı tercih edebilir. Afet geçirmiş, hiç yedekleme yapmadığı veya yaptığı yedekleme başarısız olduğu için bütün verilerini kaybetmiş, ancak basılı materyallerden veri kurtarabilmiş çok sayıda işletme olmuştur. Basılı materyaller eski olup birçok veri kaybedilmiş de olsa eksik bilgileri tamamlayarak işletmeyi yeniden açabilmişlerdir. Toparlanma süreci yavaş da olsa eski veriler hiç veri olmamasından yeğ olmuştur.
- Nüsha hazırlamak kolay ve maliyet etkindir; ancak bu nüshaların etkin bir yedekleme teşkil etmesi için asıllarından uzak bir yerde saklanması şarttır. Saha dışında bulunan nüshalara ihtiyaç anında nasıl ulaşılabileceğini değerlendiriniz.

## 3. ADIM: YEDEKLEME SEÇENEKLERİ ÜZERİNE EK DEĞERLENDİRMELER

Bütün seçenekleri okuyup araştırdığınıza göre, aşağıdaki önerilere ve ek hususlara göz atabilirsiniz:

- Verilerinizin yerel bir kopyasının tutulduğu, işletme sahası dışında yer alan bir veri merkezinde hibrit yedekleme yöntemini deneyiniz. Yerel sunucuda yedekleme yaptıktan sonra verilerinizi kopyalayınız; daha sonra yerel sunucuyu bulut depolama alanında yedekleyiniz. Birincil bilgisayarlarınızın veya internet bağlantınızın performansını etkilememek için, saha dışındaki güvenli bulut konumuna yedekleme işlemi mesai saatlerinden sonra gerçekleştiriniz.
- Doğrudan buluta yedeklemek hızlı bir seçenektir; ancak bu yöntem size ofisinizde yerel bir kopya bırakmaz ve yedekleme sırasında birincil bilgisayarlarınızın veya internet bağlantınızın performansını etkileyebilir.
- Bir işletmenin yedeklenmiş verilerini geri yükleme amacıyla değilse de ihtiyaç duyulursa veya duyulduğunda, yedeklenen dosyalara erişim sağlamak üzere mobil cihazlar kurulabilir. Mobil cihazlardaki bilgilerin de yedeklenmesi gerekebilir ve bu cihazların kurulumu, bulut teknolojileri kullanılarak veriler otomatik geri yüklenecek şekilde yapılabilir.

**En önemli koruyucu  
tedbir: Verileri düzenli  
olarak yedekleyiniz  
& yedeklenen  
verileri saha dışında  
saklayınız**

## 4. ADIM: VERİLERİNİZİ NASIL KURTARACAĞINIZI PLANLAMA

Yedeklenmiş verilerin geri yüklenmesi süreci genellikle göz ardı edilir. Bu konuda dikkate alınması gereken üç husus vardır.

- 1. Yerel cihazdan kurtarma**  
Yalnızca, yedeklemelerinizden biri yerel sunucuya veya sabit diske yapılmışsa mümkündür.
- 2. Buluttan kurtarma**  
Yedeklenen verileri buluttan indirmek durumundasınız (gigabayt veya terabayt). İşler, saatlerce veya günlerce durur.
- 3. Bulutta kurtarma**  
Yerel cihaz hasarlıysa bazı satıcılar, 'afet kurtarma' hizmeti kapsamında, sizin için doğrudan bulut üzerinden bir sanal makine kurarak önemli uygulama veya bilgilere erişim sunabilir.

## 5. ADIM: YEDEKLEMENİZİ TEST EDİN!

Verilerinizi korumak için hangi araç veya çözümleri seçerseniz seçin, muhakkak denemesini veya düzenli şekilde "test sürüşünü" yaparak tüm sürecin doğru işlediğinden emin olunuz. Neden mi? Çünkü yedekleme sisteminin bütün verilerinizi toplamadığını, kritik verilerin kaybolduğunu, bir afet veya siber saldırı anında fark etmemeniz gerekir. Bu gibi sorunları erken tespit edin, var olan sorunları çözün, sonra yine yedeklemenin güvenilirliğini düzenli olarak deneyin. Ayrıca, herkes atılması gereken adımları bilmelidir.

Her şeyin sorunsuz işlediğinden emin olmak amacıyla, hayatı kayıtların kurtarılmasına yönelik ekipman, tedarik ve prosedürlerle tatbikatlar düzenleyiniz. Yedekleme veya verilerin işletmeye geri yüklenmesi süreçlerinizdeki her türlü zayıf halkayı sağlamlaştırınız veya ortadan kaldırınız. Daha kısa aralıklarla değilse de en az yılda bir kez süreci baştan sona düzenli test ediniz ve doğrulayınız. Belge yedekleme ve kurtarma süreç ve prosedürlerinde sorun varsa çözünüz, sonra da planınızı güncelleyiniz.

## 6. ADIM: "KAP-GİT" ÇANTASI HAZIRLAMA

Burada sözü edilen, içinde materyal bulunan, muhtemelen aşağıdakilerin bir USB bellekte ve/veya basılı hâldeki nüshalarını içeren fiziksel bir çanta, klasör, kutu veya evrak çantasıdır (daha da iyisi su ve alev geçirmez taşınabilir bir konteynir olur): afet planı, çalışanların acil durum irtibat listesi, önemli kişilerin bilgileri, hukuki belgeler, sözleşmeler, yerleşim planı, güç gereksinimleri, envanter listesi, kritik ekipman tedarikçileri vb. ya da gerek görülen diğer kalemler.

"Kap-Götür" çantasının içine neler gireceğini işletmeler belirler. Yedeklemeler çoğaltılarak kilit personel veya yöneticiler tarafından taşınacağından birden çok çantanız da olabilir. Çantada herhangi bir hassas bilgi bulunması durumunda, çantanın güvenlik özelliğinin bulunması önemlidir. Planlarınıza göre, çanta belirli bir kişinin aracında kalacak olabilir, ancak önemli verilerin şifrelenmesi ve hırsızlara davetiye çıkarmamak adına, çantanın açıkta bırakılmaması gerekir.

"Kap-Git", acil durumda en çok ihtiyaç duyacağınız çeşitli kalemleri içerebilir. Bu belgeler, basılı nüshalar şeklinde ve/veya USB belleğe kaydedilmiş olabilir. Aşağıda birkaç seçenek verilmiştir:

### "KAP-GİT" ÇANTANIZIN İÇİNDEKİLER LİSTESİ

Acil Durum Müdahale prosedürleri	Öncelikli envanter listesi
Acil Durum telefon numaraları	Kritik ekipman tedarikçileri
Karar alma için gereken belgeler	Anahtar(lar)
Afet planı	
Sözleşme vb. hukuki belgeler	
Yerleşim planı & güç gereksinimleri	

## 7. ADIM: YHAYATİ KAYITLARIN SAKLANMASI

Hayati kayıtlar; acil bir durumda mutlak surette elzem kayıtlardır. Burada sorulacak bir soru da "İşletmenin \_\_\_\_\_ misyonunun devamı için bu kayıtlar hayati önem taşıyor mu?" olmalıdır.

Tuttuğunuz tüm kayıtlar işletmeyi destekler nitelikte olsa da bazı kayıtlar, faaliyetlerin devamı için kritik önem taşır ve kayıtlara uzunca bir süre erişilemeyecek, en ağır durumlarda dahi kaybedilemezler. Bu nedenle, bu hayati kayıtlar çoğaltılmalı ve saha dışında bir yerde saklanmalıdır (kayıt ve veri yedeklemeyle ilgili daha fazla bilgi için bkz. Yedeklemeler).

Bu belge ve kayıtların önemine bağlı olarak, hangilerinin hayati olduğunu tespit edip bunları nasıl koruyacağınızı planlayınız. Söz konusu kayıtların hepsinin aynı yerde olmaması veya aynı kişilerce yönetilmemesi de ayrı bir zorluktur. Dolayısıyla, ihtiyaç hâlinde bu kayıtları bulmak için çarpınmanız gerekebilir. İşte bu yüzden, bu kayıtların önceden belirlenip, yerlerinin tespit edilip korunması bu denli önemlidir. İşyerinde bir yangın çıkarsa, hâlâ ofiste bulunan ve hayati önem taşıyan bir kayda ihtiyaç olursa, işletmeniz zor durumda kalır.

### İKİ TÜR HAYATİ KAYIT VARDIR:

#### 1 Acil Durum Faaliyet Kayıtları

Acil ihtiyaç duyulur: örneğin; vekâlet düzeni (kilit görevlerdeki kişiler müsait değilse kimler karar alacak veya para harcayacak), bina planları, sistem faaliyet el kitapları

#### 2 Hukuki ve Mali Haklara İlişkin Kayıtlar

Şirketin ve şirket faaliyetlerinden doğrudan etkilenen bireylerin hukuki ve mali haklarını korumak elzemdir. Örneğin; sigorta poliçesi, mali kayıtlar, kira sözleşmeleri, çalışan kayıtları, araştırmalar, Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) veya sözleşmeler.

### Her bir kayıt için aşağıdaki ayrıntıları da içeren bir 'Hayati Kayıtlar' Envanteri çıkarınız:

- Kayıtları korumak için hangi format ve yöntem kullanılacak?
- Fotokopi, bulutta yedekleme vb.
- Asıl ve nüshalarından kim sorumlu olacak, kim bunları depoya gönderecek?
- Asıl evraklar ve nüshaları nerede tutulacak?
- Kayıtlar saklandıkları başka yerlerden alınacaksa irtibat bilgileri
- Kayıtlar hangi sıklıkta yenilenecek (rotasyon), nasıl güncellenecek ve bu işleri kim yapacak?
- Bilgiler güncel değilse kurtarma riskini değerlendiriniz.
- Bilgileri güncel tutmanın maliyetini değerlendiriniz.

### HAYATİ KAYITLAR ENVANTERİ LİSTESİ

Hayati Dosya, veya Veri Kayıt tabanı	Kayıt formatı (örneğin; basılı, elektronik)	Saklandığı Yer	Bakım Sıklığı
İş Süreklilik Planı	Elektronik / Basılı	Şehir Merkezindeki Şube Faaliyet Merkezine Taşındı	Şehir Merkezindeki Şube Faaliyet Merkezine Taşındı
Güvenlik hizmet Planı Sözleşmeleri	Elektronik / Basılı	Şehir Merkezindeki Şube Faaliyet Merkezine Taşındı	Şehir Merkezindeki Şube Faaliyet Merkezine Taşındı
Yetki Devirleri	Elektronik / Basılı	Yedek Saha	Yedek Saha
Çalışanların Acil Durum İrtibat Bilgileri	Elektronik / Basılı	İK ve Yedek Saha	İK ve Yedek Saha

Bulduğunuz coğrafi bölgedeki afet kurtarma kuruluşlarının bir kaynak listesini hazırlayınız ve bilgileri yılda en az bir kez güncelleyiniz. Bu bir zorunluluk değildir, ihtiyaten bulundurulmalıdır.

## 8. ADIM: UZAKTAN ERİŞİM

Bazı durumlarda, ağ yöneticisinin bir sorunu çözmek amacıyla bir şirketin ağına erişmesi gerekebilir. Bazı durumlarda, ağ sunucusunun yer aldığı binaya fiziksel olarak erişemeyebilir; uzaktan erişimden faydalanmak isteyebilirsiniz. Bir komşu işletmede çıkan yangın sonrasında veya diğer binaların hasar gördüğü ve sokakların kapatıldığı bir deprem sonrasında böyle bir durumda kalabilirsiniz. Uç bir örnek vermek gerekirse, Oklahoma City'de yaşanan bombalı saldırının ardından polisin koyduğu emniyet şeridinin içinde kalan yüzlerce küçük işletme bir yılı aşkın süre kapalı kalmıştır.

İhtiyaç hâlinde ve mümkünse, önemli personel için ağa uzaktan erişim ve uzaktan ağ yönetim sistemi kurunuz.

! Bu sayede hem binaya girmesenez de işiniz/personelin işi aksamayacak hem de acil durumda kolaylık olacaktır.

! Kimlerin uzaktan erişimi olabileceğine dair uygun güvenlik kontrollerini muhakkak devreye alınız.

## 9. ADIM: SİBER SUÇLARDAN KORUNMA

İşletmelerin internete bağlanabilirliğinin artmasıyla çevrimiçi güvenlik zafiyetleri de artmıştır. Bu zafiyetleri istismar eden, veri kaybına yol açabilen veya yasadışı unsurlara hassas veri sızdıran bazı siber saldırı türlerini yanda bulabilirsiniz. Israrlı takiple ve sağduyuyla hareket eden işletmeler bu tür olaylara karşı kendilerini koruyabilir. Ancak, en başta şirketin ve çalışanların bazı çevrimiçi eylemlerin getirdiği risklerin farkında olması gerekir.

### ✓ VERİLER

#### Bravo

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, bundan sonraki en önemli varlığınızı seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratacak bir varlık düşününüz.

İçindekiler

## SİBER SALDIRI TÜRLERİ

Her işletmenin kendini koruması gereken bazı siber saldırı türleri ve korunma ipuçları aşağıda verilmiştir.

- **Kötü Amaçlı Yazılım - Zararlı kod** Bilinmeyen göndericilerden gelen bağlantıları tıklamayınız, ekleri indirmeyiniz; güvenlik duvarlarını ve bilgisayar işletim sistemlerini güncelleyiniz.
- **Oltaama - Kişisel bilgilerinizi e-posta yoluyla almak için güvenilir bir üçüncü taraf kılığına girer.** Kaçınmak için e-posta ile gelen talepleri telefonla teyit ediniz, zaten elinizde olan teyitli numaraları kullanınız.
- **Giriş Şifresi Hırsızlığı - Şifrenizi kırarak sistemlerinize girmeye çalışan üçüncü taraf.** Kaçınmak için, düzenli değiştirdiğiniz güçlü şifreler ediniz.
- **Hizmet Engelleme (DDoS) - Bir ağı aşırı yükleyerek çökertmek için ağa yoğun trafik yönlendirmek.** Kaçınmak için, yazılımlarınızı güncel tutunuz, ani yükselişleri yakalamak amacıyla veri akışını izleyiniz.
- **Ortadaki Adam Saldırısı (MITM) - Hassas bilgileri ele geçirmek amacıyla, cep telefonunuzla ziyaret ettiğiniz bir web sitesi arasına sızar.** Kaçınmak için, WPA ile veya daha iyi korunan şifreli kablosuz erişim noktalarını kullanınız, web sitelerinin HTTPS bağlantısı olmasına dikkat ediniz.
- **Kaçak indirme - Geçerli bir web sitesinden kaynaklanır; kötü amaçlı yazılım, siteyi ziyaret eden kullanıcının cihazına program indirir.** Kaçınmak için, işletim sistemi ve yazılım güncellemelerinizi yapınız, tarayıcınızdaki eklentilerin sayısını sınırlı tutunuz.
- **Zararlı Reklam - Reklama tıkladığınızda indirilen zararlı kod.** Kaçınmak için, ücretsiz ve eşantiyon ürünler için reklam bağlantılarına tıklamayınız.
- **Sahte Yazılım - Geçerli ve gerekli güvenlik yazılımı olarak gizlenen kötü amaçlı yazılım.** Kaçınmak için, güvenlik duvarınızı, anti-virüs veya anti-casus yazılım programlarınızı güncel tutunuz.

# FAALİYETLERİN KORUNMASI

Faaliyetlerinizden kasıt, işletmenin gündelik olarak yaptığı işler, ana faaliyetleridir. İşletme; talep, hizmet seviyesi anlaşmaları, misyon, gelir, düzenlemeler vb. ile şekilleniyor olabilir, ancak önemli olan işletmeyi ayakta tutabilmektir. Söz konusu olan elektrik kesintisi veya internetteki kötü bir değerlendirme de olsa, şirketin kendi değerini düşürebilecek veya faaliyetlerini sekteye uğratabilecek her türlü sorunu proaktif bir biçimde ele alması gerekir.

Bu noktada planlama yaparak organize olabilir, ince ayrıntıları dikkate alabilir ve gerçekleşmesi planlanan olaylara hazırlık için bazı adımlar atabilirsiniz.

## KARAR ALMA İHTİYAÇLARI

### KİLİT BELGELER

Hangi bilgi ve belgelerin karar almanıza yardımcı olacağını belirleyiniz ve bunları bir araya getiriniz. Bu belgeleri nasıl toparlayacağınız; bilgilerinizi nasıl yedekleyip sakladığınızı bağlı olarak değişecektir. Fakat, bu kritik bilgileri birden çok formatta saklayarak erişmek en iyi çözümdür (örneğin; dizüstü bilgisayarda elektronik formatta veya bellek çubuğundan, basılı olarak veya bilgisayardan ya da akıllı telefondan buluta erişerek dijital formatta). Bu belgeleri, planınıza ekli referans materyalleri olarak düşününüz. Belgelerin çoğu size mevcut planlama sürecinde yardımcı olurken, bir kısmı da kurtarma sürecinde size destek olacaktır. İşletmeniz açısından neyin çok önemli olduğuna ancak siz karar verebilirsiniz.

## NEREDEN BAŞLAMALI?

Önemli bilgi ve belgeleri bir araya toplayın, birden çok formatta erişilebilir hâle getirin, daha sonra güncel tutun.

Önemli belgelerin, Veriler bölümünde tanımlanan 'Kap-Götür' çantanızda bulunmasına dikkat edin.

Düzenli olarak bilgi güncellemek üzere bir politika belirleyin veya bilgi güncellemesi yapıldığında ilgili kişinin 'Kap-Götür' çantasını da güncellemesini sağlayacak bir sistem kurun.

Kap-GİT çantanızın içine koyabileceğiniz belgelere bazı örnekler aşağıda verilmiştir:

HUKUKİ BELGELER: SÖZLEŞMELER, ANLAŞMALAR

SİGORTA POLİÇELERİ

KİRA SÖZLEŞMELERİ

BANKA/MALİ HESAP KAYITLARI

ENVANTER

DONANIM BİLGİLERİ (YENİDEN SİPARİŞ VE ONARIM BİLGİSİ)

YERLEŞİM PLANLARI: GÜÇ GEREKSİNİMLERİ

İRTİBAT LİSTELERİ

MÜŞTERİ SİPARİŞ GEÇMİŞİ



**Tam olarak hangi faaliyetlerinizin firmanızın gündelik işleyişi açısından kritik önem taşıdığını kavramak, bir kesintinin ardından 1'inci, 2'inci, 3'üncü vb. sırada neleri kurtarmanız gerektiğini belirlemenize yardımcı olacaktır**

## KRİTİK PROSESLER: TESPİT VE ÖNCELİK SIRASI

Şimdi; bir kesintinin ardından işletmenizin açık kalabilmesi ve kayıpların azaltılması için, işletmenin yeniden devreye alınması gereken en kritik kısımlarını tespit etmeye başlayacaksınız.

Normal şartlarda, günlük faaliyetleriniz çerçevesinde kritik olarak değerlendireceğiniz her bir faaliyet veya prosesi (yaptığınız işi) tespit ediniz. İşte bu noktada, faaliyetlerin boyutlarını değerlendirmek üzere bir ekip çalışmasının faydasını göreceksiniz. Aşağıda bazı örnekler verilmiştir:

ALACAKLAR/BORÇLAR

BORDROLAR

GELEN/GİDEN EVRAK

İMALAT

GIDA HAZIRLAMA

SAĞLIK HİZMETİ SUNUMU

ÜRÜN NAKLİYATI

X ÜRÜN SATIŞLARI

Kendi kritik faaliyetler listenizi hazırladıktan sonra, her birinin önceliğini belirleyiniz. Normal bir günde bir kesinti olduğunda derhal yerine konması gereken acil kalemlerden işe başlayınız. 1'inci, 2'inci, 3'üncü vb. sırada yapılması gereken kritik faaliyetleri düşününüz. Bazı faaliyetlerin önce hangi işlerin tamamlanmasına bağlı olduğunu düşünerek işinizin genel bir resmini çizmek üzere derinlemesine değerlendirme yapınız. Sonuçta her gün yürütülmesi gereken faaliyet ve proseslerin bir öncelik sırası ortaya çıkacaktır. Birinci önceliğinizden başlayarak sırayla yazınız.

Kritik faaliyet ve proseslerinizi öncelik sırasına koyunuz

Herkesin kendi yaptığı işin önemli olduğunu düşündüğünü, ancak her işin kritik olmayıp kritik prosesleri destekler nitelikte olabileceğini aklınızda bulundurunuz. Aksi hâlde, kritik ve önemli olan arasındaki farka ilişkin devamlı bir eğitim almanız gerekebilir. En kritik prosesler, işletmenin afet sonrasında hayatta kalabilmesi için mutlak surette devam etmesi gereken proseslerdir. Bunlar sizin elzem faaliyet ve proseslerinizdir. Bunları birkaç saat veya bir gün içinde devreye alamazsanız kepenk kapatmak durumunda kalabilirsiniz.



**Diyelim ki binanız elden gitti. İşinizi nasıl çekip çevirir, müşterilerinize nasıl hizmet verirdiniz?**

## FAALİYETLERİNİZDE OLABİLECEK KESİNTİLER

Faaliyetlere ve diğer kritik varlıklara ilişkin temel tehlikelerinizi ve risk potansiyelinizi 10. Bölümde belirlediniz. Şimdi de öncelikli faaliyet ve proseslerinizi belirlediğinize göre, tehlikelerle ilgili bilgileri gözden geçirerek risk değerlendirmesi matrisini tamamlayınız. Değerlendirmenizin ve 6 varlık için belirlediğiniz öncelik sırasının hâlâ tam ve eksiksiz olduğundan emin olunuz. Aksi hâlde, gözden geçiriniz. Bir işletmede meydana gelmesi en olası afetler elektrik kesintileri ve veya yangınlardır. Yangın, sadece proseslerinizi kesintiye uğratmakla kalmayıp sizi, işletmenizi geçici veya kalıcı olarak bambaşka bir yere taşımaya mecbur da bırakabilir.

### BU SORULARI DEĞERLENDİRİNİZ:

En kritik faaliyetleriniz, en çok hangi tehlikeden (tehlikelerden) etkilenir? \_\_\_\_\_

Unutmayınız, burada doğrudan fiziksel bir kesinti söz konusu olmayabilir

Bu kesintiler ne kadar sürebilir?

“Kendi sahanızın dışında kalan” hangi tehlikeler sizi de veya sadece sizi etkileyebilir? \_\_\_\_\_

Bu süreç size işletmenizin daha ayrıntılı bir resmini ve doğal, insan kaynaklı, iç ve dış tehlikelerden ileri gelen kesintilerin doğurduğu riskleri sunmuş olacaktır. Bu noktada kalmayınız. Bu etkileri nasıl asgari düzeye indirebileceğinizi afete hazırlık çalışmanızı nasıl daha ileriye taşıyabileceğinizi değerlendirmeye başlayınız.

## MALİ KORUMA TEDBİRLERİ

İşlerinizin gündelik olarak nasıl yürütüldüğünü biliyorsunuz, ancak afet, apayrı bir tecrübedir. Yerine getirmek zorunda olduğunuz mali yükümlülükleriniz, ödeme yapmanız gereken çalışanlarınız vardır. Bu sorumluluklar acil durumlarda ortadan kalkmaz.

İşletmenin, elzem personelle birlikte faaliyetlerine devam edebilmesi için bu önemli kalemleri nasıl karşılayabileceğinizi durup düşününüz. Afet sonrasında, çalışanlar soru soracaktır. İşyerindeki ‘ailenizi’ nasıl ayakta tutacağınıza dair belirli bir stratejinizin olması, zaten sıkıntılı bir zamanda az da olsa yükünüzü hafifletebilir. Strateji; örneğin, bir acil durum fonu oluşturmak gibi bazı mali kararları şimdiden almanıza da yardımcı olabilir.

## SİGORTA

Sigorta, işletmeniz için bir risk yönetimi aracıdır. Acil durumların, kazaların ve diğer plan dışı kesintilerin mali etkisini azaltabilir. Sigorta, bir işletmenin kendi kontrolü dışındaki olaylardan sağ çıkmasına yardımcı olabilir. Pek çok işletme sigorta yaptırmaktan imtina etse de sigorta, sağlayabileceği mali koruma ve yatırım korumasıyla değer getirebilir.

Bir sonraki sayfada, işletmenizin aksamadan faaliyetlerini sürdürebilmesi açısından, sigortayla ilgili verilen ipuçlarını inceleyiniz

Devam eden maaş ödemelerini ve borçları karşılamak üzere bir mali strateji veya plan oluşturunuz.



**Faaliyetlerinizi önceliklendiriniz. Bu sayede, kriz zamanlarında daha iyi ve daha stratejik kararlar alabilirsiniz.**

## AFET ÖNCESİ

Mevcut sigorta kapsamınızı gözden geçiriniz, sigortanız yoksa farklı poliçeleri değerlendiriniz.

Sigorta kapsamı seçeneklerinizi açıklaması için bir sigorta uzmanıyla görüşünüz.

Bazı seçenekler aşağıdakileri sigortalar:

Envanterin veya binaların imha olması dâhil, fiziksel hasarlar

İş kesintisi, afet kaynaklı kesintiye bağlı gelir kaybı

Elektronik veya fiziksel verilerin kaybı Borçlar, afete ilişkin tazminatlar

Sigorta maliyeti sorun teşkil ediyorsa işletmenizin faal kalması açısından en kritik unsurları kapsayan bir poliçe seçiniz. Bu tür bir poliçe; daha uygun fiyatlı olabilir ve en çok ihtiyaç duyduğunuz unsurları kapsamış olur.

Çoğu genel sigorta poliçesinin afetleri KAPSAMADIĞINI göz önünde bulundurunuz. Afetler için ayrı poliçe yaptırmanız gerekebilir. Bu durumda, her tür afetin kapsam altına alınıp alınmadığını kontrol ediniz.

Poliçenin sigorta tavanı veya üst sınırının (poliçeden ödenecek toplam meblağ) ne olduğuna dikkat ediniz. Genel zararlar kapsam dışında kalıp erkenden üst ödeme sınırına ulaşabilirsiniz.

Şimdiden bütün ekipman, varlık ve fiziksel yapılarınızın fotoğraflarını çekiniz.

## ✓ FAALİYETLER

### Bravo!

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, bir sonraki en önemli varlığınızı seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz niteliğinde veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratabilecek bir varlık düşününüz.

## AFET SONRASI

En kısa sürede sigorta tazminatı talebinde bulunabilmek için, gerekli evraklar (formlar ve bilgiler) Kap-Götür çantasında bulunmalıdır.

Fotoğraf veya videolarla hasarı belgeleyene kadar temizliğe girişmeyiniz.

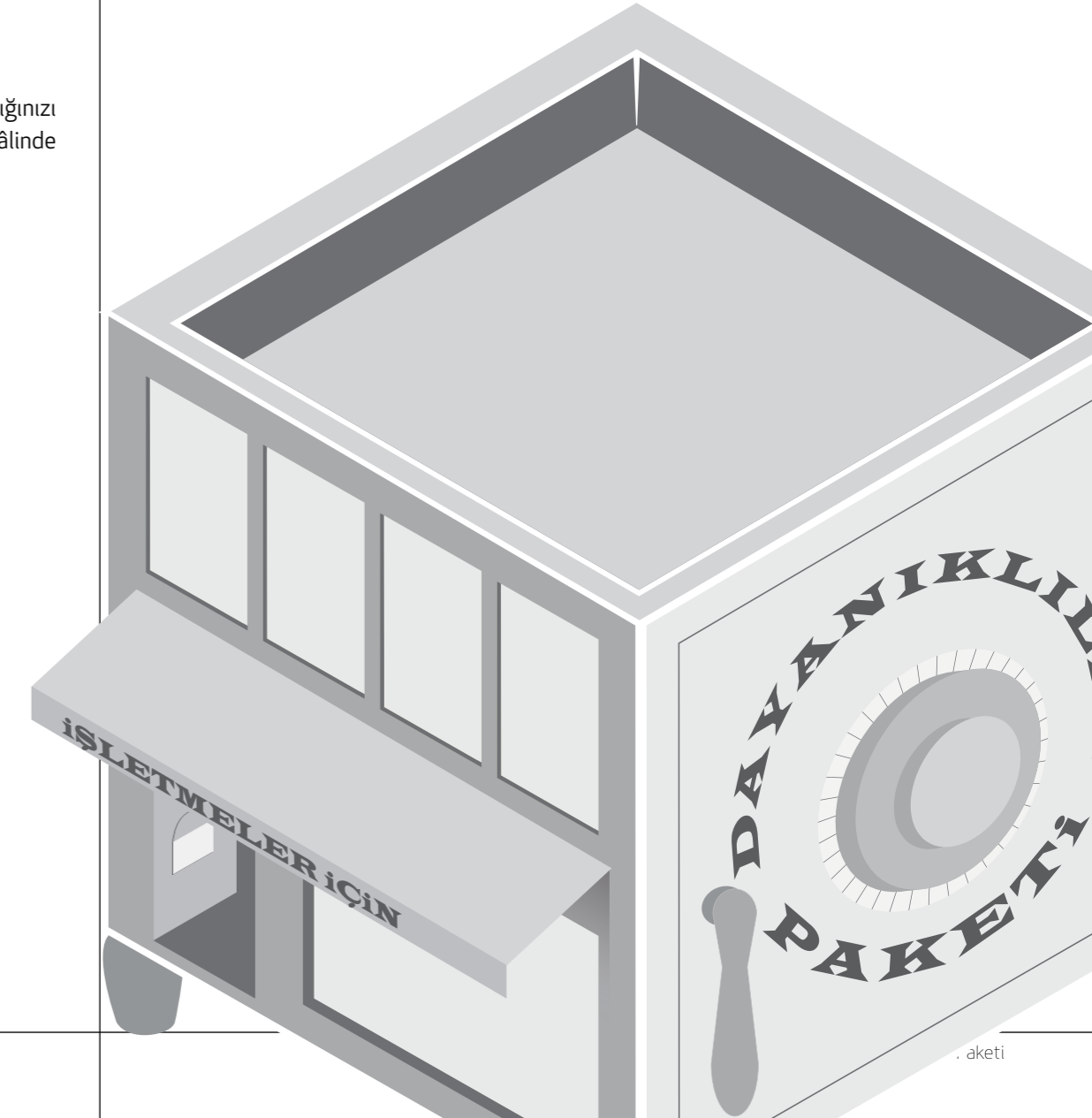
Onarım işleri için iki veya daha fazla teklif alınız, yüklenicilerin ruhsat ve referanslarını kontrol ediniz.

Afet öncesi rakamlarla kıyaslanabilecek harcamaları ve kayıpları belgeleyiniz.

Kesinti süresi boyunca onarım ve geçici işyerinde faaliyet yürütme masraflarının kaydını tutunuz. İşyerini kapatmak zorunda kalırsanız, kapalı olduğunuz süre boyunca devam eden, altyapı hizmetleri ve reklam bedelleri gibi harcamaları da hesaba katınız.

Onarım faturalarını saklayınız.

Temizlik işlemini fotoğraflayınız.



# ENVANTERİN KORUNMASI

Envanterin izlenmesi ve etkin bir şekilde yönetilmesi işletmeler için hayati önem taşır. En çok satan ürünü, hangi üründe fazla olduğunu, hangi ürünlerin yeniden sipariş edilmesi gerektiğini size envanteriniz söyler. Envanter takibi yöntemleri kâğıt üzerinde, elektronik, bazen de internete dayalı yapılabilir. Envanter bilgilerinin nerede ve nasıl saklandığını, en son ne zaman güncellendiğini ve afet sonrasında bu bilgilere nasıl ulaşabileceğinizi değerlendiriniz. Kap-Götür çantanızda ve/veya yedeklenmiş dosyalarınızın arasında bir de güncel envanterinizin bir kopyasını buldurmayı düşününüz.

Stok miktarlarınızı, bunların yerini ve toplam değerini bildiğiniz zaman, varlıklarınızı muhafaza edebilir, bir afet sonrasında yenilenmesi gereken bir şey olursa nereden sipariş edileceğini bilebilirsiniz. Kendi ürünlerinizi takip etmenin yanı sıra, kendi bilgisayar donanımınızın, araç ve ekipmanınızın izini sürmek için de envanter formunuzu kullanabilirsiniz.

## ENVANTER TÜRLERİ

Mal stoku

İmalat stoku

Hammaddeler

Mamuller

Bakım-Onarım-İşletim malları stoku (örneğin; ofis malzemeleri)

Acil durum malzemeleri

## BAKIM İŞLERİ

Şirketinizde kullanılan ürün ve teçhizatın eksiksiz, güncel bir envanterini tutunuz

Bu varlıkların videosunu çekerek hem envanter listesini hem de videoyu işletmeden uzak, güvenli bir yerde saklayınız. Her ikisinin de birer nüshasını Kap-Götür çantanıza alınız.



Otomatik envanter takibi yapan elektronik sistemler, stoklar belirlediğiniz eşişin altına düştüğünde yeni ürün siparişi de geçebilmektedir.

Aşağıda, basit bir envanter formu verilmiştir:

ENVANTER LİSTESİ						
Dönem						
Ürün	Açıklama (marka, model)	Seri No.	Satın Alma Tarihi	Miktar	Birim Maşiyet	Toplam Değer
						0

Aşağıda, daha ayrıntılı bir envanter listesi veya formu verilmiştir:

ENVANTER - BASİT											
YENİDEN SİPARİŞ (Otomatik doldurul)	ÜRÜN NO.	ÜRÜN ADI	ÜRETİCİ	AÇIKLAMA	ÜRÜN BAŞINA MALİYET	STOK MİKTARI	ENVANTER DEĞERİ	YENİDEN SİPARİŞ SEVİYESİ	YENİ SİPARİŞ TESLİM GÜNÜ	YENİDEN SİPARİŞ ÜRÜN MİKTARI	ÜRETİMİ DURMUŞ ÜRÜN?
OK	A123	ÜRÜN A	COLE	ÜRÜN A AÇIKLAMA	10.00 TL	200	2,000.00 TL	50	14	100	EVET
OK	B123	ÜRÜN B	COLE	ÜRÜN B AÇIKLAMA	20.00 TL	100	2,000.00 TL	50	30	20	
OK	C123	ÜRÜN C	COLE	ÜRÜN C AÇIKLAMA	30.00 TL	50	1,500.00 TL	50	2	50	
YENİ SİPARİŞ	D123	ÜRÜN D	COLE	ÜRÜN D AÇIKLAMA	10.00 TL	20	200.00 TL	50	14	10	
OK	E123	ÜRÜN E	COLE	ÜRÜN E AÇIKLAMA	20.00 TL	200	4,000.00 TL	50	30	100	

Aşağıda, daha ayrıntılı bir envanter listesi veya formuna bir örnek daha verilmiştir:

ENVANTER - VARLIKLAR												TOPLAM VARLIKLARIN ENVANTER DEĞERİ					
												8,239.00 TL *AŞAĞIDAKİ DEĞER ALANLARININ TOPLAMI ESAS ALINMIŞTIR					
VARLIK				YER		SATIN ALIM				MİKTAR / DEĞER				VARLIK BİLGİLERİ			
ÜRÜN NO	AD	AÇIKLAMA	TİP	BİRİM	ALAN	SON SİPARİŞ TARİHİ	SATICI	KALEM BAŞINA ALIM FİYATI	GARANTİ BİTİŞ TARİHİ	DURUM	MİKTAR	VARLIK DEĞERİ	TOPLAM DEĞERİ	MODEL	SATICI NO	NOTLAR	FOTOĞRAF / BAĞLANTI
A123	ÜRÜN A	ÜRÜN A AÇIKLAMA	MASA	ANA OFIS	OFIS 1	5/20/16	COLE	300.00 TL	5/20/22	KUSURSUZ	2	400.00 TL	800.00 TL	COMMODORE	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
B123	ÜRÜN B	ÜRÜN B AÇIKLAMA	BİLGİSAYAR	ANA OFIS	OFIS 1	5/20/16	COLE	700.00 TL	5/20/22	MAKUL	3	700.00 TL	2,100.00 TL	MACBOOK AIR	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
C123	ÜRÜN C	ÜRÜN C AÇIKLAMA	SANDALYE	ANA OFIS	OFIS 1	5/20/16	COLE	250.00 TL	5/20/22	İYİ	4	300.00 TL	1,200.00 TL	ROULETTE	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
D123	ÜRÜN D	ÜRÜN D AÇIKLAMA	YÖNLENDİRİCİ	ANA OFIS	MALZEME ODASI	5/20/16	COLE	200.00 TL	5/20/22	KUSURSUZ	1	200.00 TL	200.00 TL	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
E123	ÜRÜN E	ÜRÜN E AÇIKLAMA	TAŞINIR TARAYICI	ANA OFIS	MALZEME ODASI	5/20/16	COLE	150.00 TL	5/20/22	İYİ	2	170.00 TL	340.00 TL	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT

## ENVANTERİN ÖNCELİK SIRASI

Afet sırasında hasar görebilecek veya kaybolabilecek envanter, malzeme ve ürünleri öncelik sırasına koyunuz.

! Elbette ofis malzemelerini de öncelik sırasına koyabilirsiniz; fakat en önemli kalemler, satış ürünleriniz veya kritik faaliyetlerinize destek veren malzemelerdir.

## KORUMA YÖNTEMLERİ

Tehlikelerinizi (örneğin; hırsızlık, su baskını) esas alarak envanteri güvenceye almak, yükseltmek veya korumak için yöntem belirleyiniz.

Su baskınlarına açıksanız, kritik envanteri zeminden veya alt raflardan yüksekte tutunuz.

Suyu dışarda tutacak sele dirençli kapılar taktırınız.

! Su seviyesi envantere erişirse dahi su buharı zarar verebilir. Sel suyu genellikle pistir, tehlikeli madde içerir.

Hırsızlık sorunu varsa daha yüksek güvenlikli kilit veya anahtar kartlarının kullanıldığı daha güvenli bir yer oluşturunuz

Envanterde rastgele kontroller yapınız. Hırsızlığa karşı koruyucudur.

**Tek Arıza Noktası  
(tek 1 satıcı, tedarikçi  
veya müşteriye bel  
bağlamak) yaratmaktan  
kaçınınız.  
Kaynaklarınızı  
çeşitlendiriniz!**

## TEK ARIZA NOKTALARI

Kritik envanterin yenilenmesi için gereken adımları gözden geçirerek tek arıza noktalarını değerlendiriniz

! Önemli bir kalem/hizmet için sadece tek bir satıcı veya tedarikçiniz varsa, kaynaklarınızı çeşitlendirmeniz elzemdir. Böylece, işletmeniz bu kalem/hizmeti birden çok satıcıdan edinebilir.

! Satıcı afet zamanında kapalı olursa, yandınız.

! Ayrıca satıcı çok yoğun taleple karşı karşıya da kalabilir (tek müşterisi siz değilsiniz)

Bu ipucu, düzenli kullanılan ürünlerin fiyatlarına da yansiyabilir. Birden çok satıcıyla müzakere etmek, elinizi güçlendirir.

## ACİL DURUM MALZEMELERİ

Doğrudan işletmenizin sattığı bir ürün olmasa da acil durum malzemeleri diğer envanterinize benzer şekilde yönetilebilir. Böylece, acil durum stokları eksiksiz, rotasyona tabi olur ve ihtiyaç halinde yenilenir. İnsanlara doğrudan verilecek destekler ve sahadaki faaliyetlerin yeniden başlatılması bu kapsama girer. Çalışanlar uzun bir süre boyunca sahadan ayrılamayacak olurlarsa bu malzemeler acil durum ihtiyaçlarını karşılayacaktır.

Bu listenin içinde tavsiyeler yer almaktadır. Ancak, işletmenizin neleri tedarik edeceğini kararlaştırınız ve çalışanlarınızla kendilerinin temin edecekleri malzemelerin neler olduğunu paylaşınız.

**Şirketin ve çalışanların tedarikini belirleyince, Acil Durum Malzemeleri listesini tamamlayınız, envanterde önceliklendirme çalışması yapınız.**

## AFET ÖNCESİ

**Su: içmek ve temizlik için kişi başına günde bir galon su**

**Yiyecek: en az üç gün yetecek miktarda, çabuk bozulmayan gıda**

**Hijyen kiti, çöp torbaları ve plastik bağlar**

**İlk yardım kiti ve verilen eğitime uygun diğer malzemeler**

**Pilli, özel kanalları çeken ve hava durumu bildirimlerini alabilen radyo**

**Yedek pillerle birlikte el feneri ile basit bazı el aletleri**

**Yardım çağrısı için düdük**

**Toz maskeleri veya filtreli maskeler**

**Hijyen amaçlı ıslak mendiller**

**Doğalgaz, su, elektrik vb. kapatmak için İngiliz anahtarı veya penseler**

**Konserve açacağı (konserve ürün varsa)**

**“Sızdırmazlık” için plastik örtü ve tamir bandı**

**Battaniye**

**Nakit para**

**Yangın söndürücü**

**El dezenfektanı**

## AFET SONRASI

**İPUCU) Çalışanlarınızı; şirketin acil durum malzemelerini desteklemek üzere kendi tedarik malzemelerini ve şahsen ihtiyaç duydukları ürünleri işyerinde bulundurmaya teşvik ediniz.**

**Su: günde bir galon su**

**Yiyecek: üç gün yetecek miktarda, çabuk bozulmayan gıda**

**Dayanıklı ayakkabı, yedek giysi**

**Battaniye**

**Yedek gözlük**

**Düdük**

**El feneri veya çubuk ışık**

**İlk yardım çantası**

**Üç gün yetecek miktarda reçeteli ilaç**

**Aile fotoğrafı**

**Batarya/güneş enerjili/vd. telefon şarjı**

**Suya dayanıklı kibrit**

**Nakit para**

## ✓ ENVANTER

Bravo!

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, bir sonraki en önemli varlığınızı seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz niteliğinde veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratabilecek bir varlık düşününüz.

İçindekiler



# TEÇHİZATIN KORUNMASI

Şirketler, teçhizatlarıyla üretim yapabilir, e-posta yazabilir, organize olabilirler. İşletmelerin çoğu teçhizatlarından oluşur. Bu bölüm kısmen envanter varlıklarıyla örtüşüyorsa da (örneğin; ofis malzemeleri) amaç, işletmedeki tüm unsurların kapsam altına alınmasıdır.

## İş Teçhizatını Tespit Ediniz

Bir sonraki sayfada, işletmelerde sık rastlanan teçhizatlar verilmiştir. Bunların bazıları sizin işletmenizde de bulunuyor olabilir. Ne iş yaptığınıza bağlı olarak özel amaçlı bazı ekipmanlarınız da olabilir (örneğin; doktor muayenehanesinde röntgen cihazı, imalat makineleri). Listede eksik kalan teçhizatı siz ekleyiniz.

## Kritik Teçhizatı Önceliklendiriniz

Yukarıda belirtilen listede, işletmenizi ayakta tutan kritik faaliyet ve proseslerinizi destekleyen veya işletmenizi yeniden açmak için ihtiyaç duyacağınız en önemli teçhizatınızı önceliklendiriniz.

Önem sırasında ilk 10'a giren kritik teçhizatı sıralayınız. Birden çok 1 numaranız olabilir. Bu işlemin amacı; sadece teçhizatınızın çetelesini tutmak değil, daha da önemlisi, işletmenizin dayanıklı olmasına destek olan kalemlere öncelik vermektir. Hazırlayacağınız bu İlk 10, başlangıç niteliğindedir. Hâlihazırda yoksa (Satın Alma ile teyitleşiniz), bütün teçhizata yönelik bir öncelik sıralamasını da içeren bir liste hazırlayınız. Bu işlem, afet sonrasında yeniden sipariş verirken işinizi kolaylaştıracaktır.

## Listeyi Kritik Belgelere Ekleyiniz

Yenilenen bir kalem olduğunda veya yeni teçhizat alındığında teçhizat envanteri listesini güncelleyiniz. Bu listeyi kritik belgelerinizle birlikte muhafaza ediniz. Kap-Götür çantanıza da bir nüsha koyunuz.

## Sahayı Güvenli Hâle Getiriniz

En önemli teçhizatınızı önceliklendirdiğinize göre, gelin şimdi de bunların, geri kalan teçhizatınızla birlikte nerede yerleşik olduğunu ele alalım. Burada amacımız, iş güvenliğini arttırabileceğimiz alanları tespit etmek.

İşyerinizin, olası iç tehlikelerden korunan, güvenli bir çalışma ortamı olması gerekir. Örnek olarak depremi ele alacak olursak, bilgisayarlar ve diğer ofis eşyaları sarsıntı sırasında savrulurken insanları yaralayan nesnelere dönüşebilir. Aynı eşyalar hasar görebilir ve yenilenmeleri gerekebilir. Bu da size, tamir ve yenileme maliyeti getirir. Söz konusu teçhizat hemen teslim edilemezse ortaya çıkacak gecikmeler de cabası (diğer işletmelerin de aynı anda aynı kalemleri sipariş edeceğini dikkate alınız).



**İşletmenizin ayakta kalması veya yeniden kapılarını açması için, kritik faaliyetlerinizi destekleyen en önemli teçhizatınıza öncelik verin.**

## İŞ TEÇHİZATININ TESPİTİ

**Toplama makinesi**

**Adres defteri**

**Otomatik belge besleyici**

**Klips**

**Mantar pano**

**Hesap makinesi**

**Çizim kâğıdı**

**Evrak tutucu**

**Fotokopi kâğıdı**

**Masa**

**Sümen**

**Ses kayıt cihazı**

**Dijital dikte makinesi**

**Raptiye**

**Elektrikli kalem**

**Faks**

**Dosya klasörü**

**Dosya dolabı**

**Telli ajanda**

**Yazı tahtası**

**Sıcak kaplama rulosu**

**Delgeç**

**Tarayıcı**

**Yazıcı kartuşu**

**Mürekkep**

**Püskürtmeli yazıcı**

**Mür. Püs. Yazıcı**

**yedek kiti**

**IP PBX santral**

**Kaplama cihazı**

**Lazer işaretçi**

**Lazer yazıcı**

**Mektup tartısı**

**Işıklar**

**Yerel ağ**

**Kilitli dolap**

**Karton dosya**

**Mekanik hesap makinesi**

**Teksir makinesi**

**Hareketli raf sistemi**

**Çok işlevli yazıcı**

**Işıklı mesaj panosu**

**Ofis sandalyesi**

**Sarf malzemeleri**

**Tepegöz cihazı**

**Ataş**

**Kâğıt kesme makinesi**

**Kâğıt kesme bıçağı**

**Kâğıt öğütücü**

**Kalemtraş**

**Şahsi bilgisayar**

**Fotokopi makinesi**

**PVC kaplama makinesi**

**Sunum dosyası**

**Kayıtlı faks**

**Klasör**

**Döner kartvizitlik**

**Şeffaf bant**

**Sunucu, ağ**

**Hesap makinesi yazılımı**

**Kırtasiye malzemeleri**

**Kırtasiye dolabı**

**Bant kesici**

**Telefon**

**Fihristli dosya**

**Toner kartuşu**

**Transkript makinesi**

**Maket bıçağı**

**Video projektörü**

**Şeffaf dosya dolabı**

**Beyaz tahta**

## İLK 10 – TEÇHİZAT LİSTESİ

Öncelik	Ürün Açıklaması (marka ve model numarasını belirtiniz)	Seri Numarası	Alındığı Tarih	Satan veya Kiraya Veren	Bedeli

İşletmelerin depremlerde yaşadığı en büyük kayıplar; binanın kendisindeki hasardan ziyade, hasar gören ve kaybolan eşyalardan ve temizlik, tamir ve eşyaların yenilenmesi nedeniyle işletmenin bir süre kapalı kalmasından kaynaklanır. İşin iyi tarafı; bu tür zarar ve kayıplar önlenebilir.

İstisnasız her işletmenin, telefon görüşmelerinin yapıldığı, dosyaların tasnif edildiği ve bilgisayarların kullanıldığı bir ofis alanı vardır. En küçük işletmelerin dahi, esas işlerin düzenlenip yürütüldüğü merkezi bir noktası vardır. Ancak, örneğin bazı makinelerin çalıştığı depo veya üretim tesisi gibi, işletmenizin faaliyet yürüttüğü her türlü “alanı” değerlendirmeye almanız gerekir. Bu alanların çıkabilecek olası sorunlar (insanlarla ilgili veya zarar) dikkate alınarak gözden geçirilmesi ve ele alınması gerekir. (7. sayfada) bazı iç tehlikeleri sıraladığınızda bu konuyu değerlendirmeye başlamış oldunuz; şimdiyse tesisinizde, hasar görebilecek veya yaralanmalara neden olabilecek teçhizatı dikkate alarak, daha ayrıntılı bir incelemeye çıkmanız önem taşımaktadır. Unutmayınız: özellikli teçhizatınız hasar görür, yenilenmesi gerekirse arada geçecek süre boyunca müşterilerinize hizmet veremezsiniz.

Aşağıda, güvence altına alınması veya korunması gerekebilecek iş teçhizatlarından oluşan bir kontrol listesi verilmiştir. Ayrıca listeye, başta İlk 10’a giren teçhizatınız olmak üzere önceki adımlarda tespit edilen kalemleri de ekleyiniz veya en azından değerlendirmeye alınız.

Eğik yazıyla yazılmış kısımlar çözmeniz gereken muhtemel sorunu vurgulamaktadır. (Not: Bir önceki adımda bir teçhizat listesi yapmıştınız. Şimdi, o listeden yararlanarak ihtiyaç anında hazır olması bakımından hangi teçhizatın güvence altına alınması gerektiğine karar vermelisiniz.)

### Teçhizat Desteği

Acil durum sonrasında bir eşyanızı yenilemeniz gerekse, bu eşyayı nasıl ve ne kadar sürede yenileyebilirsiniz? Bu sorunun cevabı, önceden yaptığınız hazırlığa göre şekillenecektir. Burada verilen adımlar işletmenize destek olacaktır.

## MOBİLYALAR &amp; İÇİNDEKİLER

- Bilgisayarlar – Çalışma yüzeyine sabitlenmemiş
- Yüksek Raflar – Bağımsız/Duvar Ünitesi – Duvara sabitlenmemiş
- Kitaplıklar veya Çelik Raf Sistemleri – Zemine sabitlenmemiş
- Yüksek Dosya Dolapları – Zemin/duvara sabitlenmemiş
- Çekmece ve Dolaplar – Sağlam çekmece mandalı yok
- Sıkıştırılmış Gaz Tüpleri – Zemine sabitlenmemiş
- Tehlikeli Malzeme Kapları – Sabitlenmemiş
- Kırılabılır Sanat Eserleri – Sabitlenmemiş
- Ayaklı Yarı Yüksek Bölmeler – Güçlendirilmemiş çerçeve
- Çeşitli Mobilyalar – Sabitlenmemiş
- Vitrinler – Sabitlenmemiş, kırılmaz cam değil
- Raf/askıdaki kırılabilir eşya – Sabitlenmemiş
- Diğer (varsa, ayrıca sıralayınız):

## SATICILAR & TEDARİKÇİLER

İlk 10 teçhizat listenizi ve her türlü özellikli teçhizatınızı gözden geçirin. Her bir kalem için şu hususları netleştiriniz: Nerede üretilmiştir? Bunu üreten kaç satıcı vardır? Söz konusu teçhizat işletmeniz için elzem ise kısa sürede teslim almak için yapabileceğiniz anlaşmalar nelerdir?

### TEÇHİZAT NO. 1:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

### TEÇHİZAT NO. 2:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

### TEÇHİZAT NO. 3:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

### TEÇHİZAT NO. 4:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

### TEÇHİZAT NO. 5:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

### TEÇHİZAT NO. 6:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

## TEÇHİZAT NO. 7:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

## TEÇHİZAT NO. 8:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

## TEÇHİZAT NO. 9:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

## TEÇHİZAT NO. 10:

Nerede üretilmiş?

Hangi satıcı(lar) üretiyor?

Hızlı sevkiyat ayarlamak için hangi anlaşmalar kullanılabilir?

## AŞAĞIDAKİ HUSUSLARI DEĞERLENDİRİNİZ:

Öncelik listenizde birden çok teçhizat satıcısı/tedarikçisi var mı?

Bir şey için tek bir tedarikçiye bel bağlama durumuna “tek arıza noktası” adı verilir. Zira, bu tek tedarikçiden sonuç alamazsanız boşta veya yedekte hiçbir seçeneğiniz kalmamış olur ve sıfırdan başlamak durumunda kalırsınız.

Bağımlılığı azaltmak için tedarikçilerinizi çeşitlendirmenizde fayda vardır. Üstelik, birden çok satıcıyla çalıştığınız zaman daha iyi fiyat da alabilirsiniz.

Bir başka mesele de arz ve taleptir. Aynı teçhizatı satıcıdan tedarik etmeye çalışan başka kaç işletme vardır?

Belirli bir teçhizat, faaliyetleriniz açısından elzem ise yenisinin daha hızlı elinize ulaşması için birtakım güvenceler almanız gerekebilir. Teslimatı hızlandırmak maliyetleri de arttırabilir, ancak ne kadar hızlı edinebileceğinize dair seçme hakkınız olmuş olur.

**Doğrudan sevkiyat** – Bazı tedarikçiler; teçhizatı stoklarında olan bir mağazadan almaktansa, bir imalatçıdan veya toptancıdan alarak size (müşteriye) ‘doğrudan sevk’ ettirecektir. İnternet üzerinden satışlarla birlikte bu yöntem daha da yaygınlaşmış; buna bağlı olarak bazı maliyetler de azalmıştır. Bu durumda da sevkiyata bel bağlamış oluyorsunuz. Ürünün, imalatçı/toptancının stoklarında kalmamış olma ihtimali olabilir. Satıcınızla anlaşmaya vararak ihtiyaç hâlinde sizin için ‘doğrudan sevkiyat’ yaptırmasını sağlayınız. İhtiyaçlarınıza ve buna bağlı olarak maliyeti uygun bir sevkiyat seçeneğini tercih ediniz

**Yardımlaşma anlaşmaları** – İki işletmenin karşılıklı fayda sağladığı, işletmelerden biri afetten etkilendiğinde diğerinin saha ve belirli teçhizata erişim sağlama yoluyla mağdur işletmeye yardımcı olmayı taahhüt ettiği bir düzenlemedir. Örneğin; iki banka arasında yapılan mütekabiliyet anlaşması kapsamında, afettede banka çek yazma cihazını mesai saatleri sonrası kullanmış; böylece her iki banka da yükümlülüğünü yerine getirebilmiştir.

Size benzer sahası veya teçhizatı olan, bir mütekabiliyet anlaşmasından fayda görebilecek işletmeleri tespit ediniz. Benzer veya komşu bir işletmeyle, toparlanma sürecinde saha veya teçhizatına erişim sağlayabilmek üzere anlaşma yapınız.

Teçhizat paylaşarak ve kritik bir prosesi kurtararak afettede işletmenin toparlanmasına yardımcı olmak maliyet etkin olabilir (toparlanmak için çabalayan siz de olabilirsiniz).

**Yedekte tutma** – Bu seçenek, kritik teçhizatın yedeğinin satın alınmasını ifade eder. Böylece, yeni teçhizat almanız gerektiğinde hazırda bir yedek olmuş olur. Burada sıkıntı teşkil eden; yedek satın almanın getirdiği maliyet (ki bu maliyet işin durma süresi ve kaybedilen gelire kıyasla önemli de olmayabilir) ve yedek teçhizatın korunup depolanacağı yerdir.

**Mevcut yerel kaynaklar** – Temas kurmaya başladığınız veya toparlanma aşamasında sizinle çalışmaya gönüllü olabilecek yerel kaynaklardan oluşan bir liste veya veri tabanı oluşturmaya başlayınız. İhtiyaç durumunda, bulunduğunuz bölgenin dışında çalışan şirketleri vb. de kapsayacak şekilde listeyi genişletebilirsiniz. Yalnız, büyük çaplı afetlere ilişkin planlarını ve müsait olup olmayacaklarını bilmeniz gerekir.

## ✓ TEÇHİZAT

Bravo!

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, bir sonraki en önemli varlığınızı seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz niteliğinde veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratabilecek bir varlık düşününüz.

**Sadece tek bir tedarikçiniz varsa “tek arıza noktası” adı verilen bir durumdasınızdır. Zira, bu tedarikçiden sonuç alamazsanız yedekte bir seçeneğiniz yoktur ve sıfırdan başlamak zorunda kalırsınız.**

# BİNALARIN KORUNMASI

İşletme faaliyetleriniz için fiziksel sahanıza veya binanıza bel bağlıyorsanız, faaliyetleriniz açısından çok önemlidir. Binanızın elden gittiğini düşününüz, işlerinizi nasıl yürütür, müşterilerinize nasıl hizmet ederdiniz? Bina/binalarınızı ve bunları güçlendirmek için neye ihtiyaç duyulabileceğini daha iyi anlamana yardımcı olacak bazı kaynaklar bu bölümde verilmiştir.

## BİNALAR: BİNANIZI TANIYIN

Hangi binalar işletmenizin bir parçasıdır? Elinizde bulunabilecek fiziksel yapılara örnekler:

Depo	Depolama ünitesi	Az katlı bina
Ana ofis	Yükleme rıhtımı	Dönüştürülmüş ev
Mağaza vitrini	Ev	
Kiralık alan	Çok katlı bina	

Karar almaya katkı için bina istatistiklerini edininiz

Yapım Yılı : \_\_\_\_\_

Yapı Tipi:

Ahşap Çerçeve	Kirişli veya Taşıyıcı	Çelik Çerçeve
Hafif çelik	Kagir	Beton Çerçeve
		Ön mühendisliği yapılmış

Binalarınızı daha iyi anlamana yardımcı olabilecek kaynaklar:

Orijinal planların veya güncel bina tasarımlarının bir nüshasını edininiz

Yapı mühendisi raporunun bir nüshasını edininiz

Jeoteknik zemin raporunun bir nüshasını edininiz.

Yereldeki yetkili makamların arşivlerinde veya acil durum yönetimi ofislerinde bulabileceğiniz 'saha afet tarihçesi' bilgilerini gözden geçiriniz veya afet tarihçesiyle ilgili daha ayrıntılı bilgi edininiz

## MÜLK SAHİBİ VEYA KİRACI

İşletmeler açısından önemli bir başka mesele de bina mülkiyetidir. Her binanın karar alıcısı, bina sahipleridir. Binanın sahibi sizseniz, faaliyetlerinizi destekleme süreci çok daha kolay yürüyecektir. Binasında kiracı olanlar içinse, işletme dışındaki bina sahibinin kararı, size benzer işletmelerden oluşan kiracıları olumsuz etkileyebilir. Binanın işlenmesi bina sahibinin işidir. Bina sahipleri de gelir akışlarının sürekli olmasını ister.

### KİRACI

Bina sahibiyle bir ilişki ve iletişim kurunuz.

⚠ Tesisinizi yeniden açıp açmama kararını alan veya planını yapan bina sahipleri olacaktır. Bu süreçle ilgili bilgi sahibi olmak, muhtemelen alınan kararlara etki edebilmek ve bulunan çözümleri sağlamlaştırmak isteyeceksiniz.

⚠ Bina sahibi/yöneticisiyle görüşerek binanın yapısı, güçlendirme tedbirleri vb. hakkında daha fazla bilgi edininiz.

Mühendis raporunu gözden geçiriniz.

Gerekirse, bina güçlendirme veya diğer sağlamlaştırma çözümlerini teşvik ediniz.

### MÜLK SAHİBİ

Uzman mühendislerle inceleme yaptırarak neler beklemeniz gerektiğini ve farklı afetler karşısında binanızın nasıl bir performans sergileyeceğini ortaya koyunuz.

Gerekirse, farklı afetlere karşı korunmak üzere binanızı güçlendiriniz.

Afet sonrasında denetim gerçekleştirmek için mühendislerle hızlı değerlendirme anlaşması yaparak, binada oturma devam edilip edilmeyeceğini belirleyiniz.

## RİSK AZALTIMI

Bina sahibi de olsanız kiracı da olsanız, bir binayı güçlendirmek için alınabilecek tedbirler vardır. Bina sahibi sizseniz bu tedbirleri uygulamak daha kolay olacaktır; ancak kiracı da olsanız ortada bir açmaz yoktur. Sonuç olarak, kiracıları elde tutmak mülk sahibinin çıkarıdır. Mülk sahipleri, binalarının afet performansını iyileştirerek kendi finansal durumlarını da güçlendirebilirler.

Tehlike ve risklerinizi hâlihazırda değerlendirdiniz; dolayısıyla hangi olayların olabileceğini biliyorsunuz. Bundan sonra, risk altında olabilecek bina unsurlarını ele alacaksınız. İlk unsur, yapının kendisi olup son ikisi de yapıyla ilgili olmayan unsurlardır (zemin, tavan, duvarlar veya destek kolonları dışında kalan binadaki her şey):

- Yapı**
- Bina Makine & Sistemleri**
- Mimari Unsurlar**

Tehlikelerinizi dikkate alarak, zafiyet teşkil eden önemli kalemleri belirleyin (malikseniz) ve zafiyeti azaltın ya da (kiracıysanız) bina sahibini, azaltması için teşvik ediniz

İşletmenizi ve bina sahibini, müdahale edilmezse kritik proseslerinize zararlı etkisi olacak unsurlara yoğunlaştırmınız. Aşağıda bina unsurları verilmiştir.

## 1. YAPI

Binanızın yapı türünü seçiniz. Seçeneklerle ilgili destek almak için bir yapı mühendisiyle temas kurunuz.

Ahşap Çerçeve	Kirişli veya Taşıyıcı	Çelik Çerçeve
Hafif çelik	Kagir	Beton Çerçeve
		Ön mühendisliği yapılmış

## 2. BİNA MAKİNE & SİSTEMLERİ

Elinizde mevcut olanları seçip listeye ekleyiniz, daha sonra seçeneklerle ilgili yardımcı olması için bir mühendisle irtibata geçiniz.

- Propan/Yakıt Tankı – Yerine sabitlenmemiş
- Su Isıtıcısı – Askılarla 1½ tur sarılarak sabitlenmemiş
- Boru sistemi – Özellikle de katlar arasında bağlanıp desteklenmemiş
- HVAC Ekipman ve Boruları – Duvara sabitlenmemiş veya yetersiz)
- Asılı Alan Isıtıcısı – Duvara sabitlenmemiş, desteklenmemiş
- Kompresör – Duvara sabitlenmemiş veya yetersiz
- Otomatik Yangın Söndürme Sistemi: Yağmurlama – Borular & Başlıklar – Duvara sabitlenmemiş ve desteklenmemiş

Diğer (varsa, ayrıca sıralayınız):

## 3. MİMARİ UNSURLAR

Var olanları seçerek listeye ilave ediniz. Bazıları yetkili uzmanlarca yapılabilir veya seçenekler konusunda destek almak için bir mühendisle temas kurunuz.

- Yerleşik Bölmeler (duvarlar) – Yapıya sabitlenmemiş
- T-Kirişli Asma Tavanlar – Yapıya sabitlenmemiş ve bağlanmamış
- Asma Aydınlatma Elemanları – Yapıya sabitlenmemiş ve bağlanmamış
- Merdivenler – Sürgülü bağlantı yok, kötü giydirme malzemesi
- Pencereler – Koruyucu film kaplaması yok
- Çatı korkulukları – Güçlendirilmiş/çatıya sabitlenmiş değil
- Dış cephe kaplaması – Düzgün sabitlenmemiş/yapıştırılmamış
- Dış cephe tabelaları – Güçlendirilmiş/binaya sabitlenmiş değil
- Müstakil Duvar veya Çitler – Güçlendirilmemiş
- Diğer (varsa, ayrıca sıralayınız):

## YER DEĞİŞTİRME & ALTERNATİF ALANLAR

Fiziksel yapınız faaliyetleriniz açısından elzem ise acil bir durumda faaliyetinizin bu kritik unsurlarını taşıyacağınız alternatif bir alan bulmak için önceden planlama yapmanız gerekecektir.

Gerekirse, faaliyetlerinizi kısmen başka bir yere taşıma seçeneklerini değerlendiriniz.

⚠ Faaliyetlerinizi sürdürmek için fiziksel bir alana bağlıysanız, aşağıdaki bilgileri toparlayıp Kap-Götür çantanıza koyunuz: alternatif mekân için gereksinimler; yerleşim planları; güç gereksinimleri; gerekli bilgisayar, yazıcı ve diğer teçhizatın sayısı; kurulum.

⚠ Yardımlaşma anlaşmanız çerçevesinde paylaştığınız bir alan da olabilir, geçici ya da kalıcı kira da. Yalnız, gereksinimlerinizin neler olduğu ve cevaplaması kolay olmasa da bu gereksinimlerin ne kadar süreceği konusunda net olmanız gerekir.

## BİNA DESTEK SİSTEMLERİ – FAALİYETLERLE İLGİSİ

101 El Kitabının başında, tehlikelerin neler olduğunu ve neleri kesintiye uğrattıklarını belirlediniz (elektrik, su, internet). Şimdi de hayat kurtaran bu önemli unsurları değerlendirip işlerinizi nasıl desteklediklerini belirleyiniz.

İşinize en kritik destek sistemini sunan unsurları belirleyerek hayat kurtaran bu unsurları korumak üzere yandaki kutucukta yer alan seçenekleri işaretleyiniz veya uygun gördüğünüz maddeleri ekleyiniz.

### Elektrik

Yedek jeneratör (yakıt da gerekecektir)  
Kesintisiz güç kaynağı (UPS)

### Su

Variller  
Şişeler  
Arıtıcı  
Alternatif su kaynağı (örneğin; kuyu)

### İnternet

Uygu internet cihazı  
Siparişleri, web sitesini takip etmek üzere bölge dışı ofisi

### Sıvı yakıtlar

Depolama konteynırı

### Telekomünikasyon

Uydu Telefonu  
Cep telefonu  
Bölge dışı çağrı merkezi  
Skype

### Ulaşım

Diğer ulaşım yolları, filo veya teslimat araçları

## AFET SONRASI TESİSLERİNİZE ERIŞİM

Bir binanın, yerel makamlar tarafından herhangi bir sebepten ötürü mühürlenmesi durumunda, sizin ve çalışanlarınızın ne zaman ve nasıl tekrar binaya girebileceğini kestirmek zordur. Afet bölgesine girişler, yerel makamların iznine tabidir. Hukuki sorumluluk yerel makamlara aittir. Alana girişle ilgili can güvenliği değil emniyet sorunu varsa, yerel emniyet güçleriyle görüşerek şirketinizden kimin polisin emniyet şeridini geçme veya binaya girme yetkisi olacağını belirlemeniz gerekecektir.

Yerel kolluk kuvvetleri veya acil durum yönetimiyle sahaya yeniden giriş program ve prosedürlerini görüşünüz.

Afet sonrasında, faaliyetleri yeniden başlatmak, binayı değerlendirmek vb. için binaya girmesi gerekebilecek yetkili personelin listesini oluşturunuz (fiziksel hasarınız olsun olmasın).

Kolluk kuvvetleri ve personele, prosedürler ve uygun kimlik tespitiyle ilgili hangi bilgilerin aktarılacağını değerlendiriniz. Emniyet şeridinde görevli polis memurunun önceden yapılmış düzenlemelerden bihaber olabileceğini dikkate alınız.

Komşu işletmelerle birlikte çalışınız. İrtibat bilgilerini önemli kişiler listenize ekleyiniz. Böylece, ilk giriş yapan taraf sahayla ilgili veya dışardan bakınca işletmenizde ne görüldüğüyle ilgili dönüt verebilir veya ilk bulguları ve fotoğrafları paylaşabilir.

**Binanızın elden gittiğini düşünün. İşlerinizi nasıl yürütür veya müşterilerinize nasıl hizmet götürürdünüz?**

## TOPARLANMA

Bir yandan öncelikleriniz üzerinde çalışırken ve toparlanma listenizi hazırlarken (toparlanma sırasında devreye girmesi için pek çok kalemin önceden ele alınması gereklidir),

## AFET ÖNCESİ

Kapatma, onarım ve restorasyon işlerinin yönetim prosedürlerini belirleyiniz.

Bina ve bina elemanlarınızın onarım, yeniden giriş ve yeniden açma işlerinde yardımcı olabilecek satıcıların bir irtibat listesini oluşturunuz.

## AFET SONRASI

Camı kırık pencereleri tahta çakarak kapatınız.

Açıkta kalmış hasarlı alanların emniyetini arttırınız.

## ✓ BİNALAR

**Bravo!**

Bu Kritik Varlıkla ilgili çalışmayı tamamladınız. Şimdi, bir sonraki en önemli varlığını seçiniz. İşletmeniz için olmazsa olmaz niteliğinde veya kesintiye uğraması hâlinde işletmenizi ciddi zarara uğratacak bir varlık düşününüz.

# AFETE MÜDAHALE VE ÇIKARILAN DERSLER

Belge, belge, belge. Bu 101 El Kitabının her sayfasında, bir afet atlattıktan sonra, tecrübelerinizi ve çıkardığınız dersleri belgeye dökmeniz gerektiğini okudunuz. Hafızanız hâlâ tazeyken tecrübelerinizi belgeye dökmeniz önemlidir. Sonrasında, yeni bilgiler ışığında mevcut her türlü plan, prosedür ve eğitimi de güncellenmeniz gerekir.

Fakat, bununla yetinmek zorunda değilsiniz. Aynı zamanda başkalarının hatalarından ve tecrübelerinden de ders çıkarabilirsiniz; dolayısıyla onların yaptığı hatalara düşmeniz gerekmez. Bunları da stratejilerinize ekleyebilirsiniz.

Bütün bu çalışmaların öncelikli amacı, işletmenizin afetlere karşı dayanıklılığını arttırmak, yeni bilgiler ışığında yaklaşımınızı şekillendirirken değişimin karşısında esnek ve öğrenmeye hazır olmanızı sağlamaktır. Bu kitapta, örneğin sigorta yaklaşımıyla ilgili başka işletmelerin tecrübelerine de yer verilmiştir. Seattle Chocolates'ın CCO'su (Çikolatalar Genel Müdürü); 2001 yılında başlarına gelen deprem felaketinden sonra bir gün ara vermeden çalışarak geçirdiği 365 günle ilgili tecrübesini paylaşmıştır. Afetten önce, bütün işletmeyi kapsayan bir deprem sigortası yaptırmak üzere bir sigortacıyla görüşür. Poliçenin çok pahalı olduğunu düşünerek, sigorta yaptırmaktan vazgeçer. Büyük bir deprem olur ve genel müdür; hiçbir sigorta desteği olmaksızın uğradıkları yıkıcı hasarı, taşınmak zorunda kalmalarını, envanterlerinin bir bölümünü tamamen yok olup gitmekten kurtarmalarını, CEO'larını kaybetmelerini, sonra da toparlanmalarına yardım eden ortakları ve müşterileri düşünerek aldığı o CCO; işletmenin en azından en kritik unsurlarını sigortalatsaydı, her şeyin daha uyguna mal olacağını ve bu denli çırpınmak zorunda kalmayacaklarını da itiraf etmiştir (afetten sonraki ikinci yılın ortalarında nihayet alabildiği bir günlük izinden daha uzun süre dinlenebilirdi de). Ancak, bu çabaları sayesinde kurtuldular ve bugün

işletmelerinin kapıları açık. Benzer şekilde, ABD Ticaret Odası Vakfının Yardım Hattını arayan, Sandy Kasırgası nedeniyle işyerleri sular altında kalan küçük işletmelerin %75'i sigortasızdı. Bu yüzden, afet sonrası çıkan tüm masraflar, oto tamir atölyesi, gündüz bakım evi ve restoran sahibi bu küçük işletmecilerin cebinden çıktı.

İşletmeniz daha önce sahip olmadığı ya da duymadığı bilgileri edinmiş, yaşayarak öğrenmiştir. Afetlere karşı dayanıklı olmak için, kesintinin nedeni ne olursa olsun, daha iyi iş kararları alabilirsiniz.

**Hiç durmayın, hemen kolları sıvayın!**

**“Öncelikli amaç; işletmenizin dayanıklılığını arttırmak, siz yeni bilgiler ışığında yaklaşımınızı şekillendirirken işletmenizin değişim karşısında esnek ve öğrenmeye hazır olmasını sağlamaktır.”**

İçindekiler

# İŞ SÜREKLİLİK PLANINIZIN HAZIRLANMASI

İşletmelerde Dayanıklılık 101 El Kitabına başvurduktan sonra, hem işletmenizin risk karşısındaki zafiyetini azaltacak HEM DE genel İş Süreklilik Planınızın (İSP) yapı taşlarını teşkil edecek, afet zararlarını azaltan çok sayıda çözümü hayata geçirebilirsiniz. İş Süreklilik Planı hazırlamak, tüm tehlikeler karşısındaki dayanıklılığınızı artırma yolunda atılmış önemli bir adım olacaktır.

Üstelik, 101 El Kitabı kapsamındaki çalışmalarınız, işletmenizi güçlendirmenize ve sağlamlaştırmanıza destek olacak şekilde genel İş Süreklilik Planınıza dahil edilebilir.

**101 El Kitabı; size işletmenizin zafiyetini azaltan VE genel İş Süreklilik Planınız (İSP) için yararlanacağınız yapı taşlarını, afet zararlarını azaltıcı çözümleri sunar.**

İçindekiler

# YILLIK GÖZETİM

## BELGELER, PLANLAR VE STRATEJİLER

Altı kritik varlığınızın tamamı, daha sık değilse bile, en az yılda bir kez gözden geçirilmelidir. Her türlü envantere olduğu gibi, acil duruma ilişkin bilgilerinizin (stratejiler, planlar, prosedürler) yalnız güncel olunca kıymeti vardır.

Güncelleme çalışmasını, her yıl aynı zamana denk gelecek şekilde programlayınız. Örneğin, sonbaharda yaz saati uygulamasını bitirirken veya işletmeniz açısından en makul zamana denk gelecek şekilde... Bazı işletmeler; yapılacağından emin olmak için afet planlamalarını birim denetimlerine bağlarlar. Planlamanın yapılması ve planlama için gösterilen çabanın takdir edilmesi gerekecektir; zira bütün bunlar da genel dayanıklılık hedefinize hizmet edecektir.

Afet planlamanızın, irtibat kişileri gibi yıllık aralıktan daha sık güncellenmesi gereken unsurları olduğunu unutmayınız. Bazı işletmelerde, belirli bilgilerin güncellenmesi haftalık hatta günlük de yapılabilir. Bu yüzden, bu güncellemeleri yapan kişi ya da birimlerin, güncel bilgileri planlama belgelerinize ve gerekirse Kap-Götür çantanıza eklemelerini sağlamalısınız.

Güncellenmesi gereken bu kalemlerin güncelleme programını proaktif bir şekilde yapınız. Planlama ekibinizin veya sorumlu kişinin de alacağı bir takvime hatırlatma koyarak, güncellenip güncellenmediğini takip ediniz.

Güncelleme çalışması bir öncelik olmalıdır. Yönetici olarak desteğinizi sunarak, bu meselenin, yıllık işlerde gündemin en üstünde kalmasını sağlayınız. En son yaşanan afetin üzerinden ne kadar çok zaman geçerse, olası bir afetin kapınızı çalması o kadar yakın demektir.

En önemli bilgilerin güncel olmadığını öğrenmenin zamanı afet anı değildir.

## EĞİTİM

İnsan varlığını; iş yeri güvenliğine yönelik eğitimler, yenileme veya yeniden sertifikalandırma eğitimleri kapsamında yıllık programa dahil etmeniz önemlidir. Zira, çalışanlar gündelik işleriyle meşgul olurlar ve başlarına gelene dek acil durumları akıllarına getirmezler. Konuya hâkim olmalarını sağlamak için yıllık yenileme eğitimleri yapmak gerekir. Özellikle de yenileme eğitimlerinin yanı sıra çalışanların "eğitimi pratiğe dökebilecekleri"; Büyük Sarsıntı Deprem Tatbikatı gibi veya odaklanmak istediğiniz herhangi bir tehlikeyle ilgili yıllık tatbikatlar düzenlerseniz, her geçen yıl, acil durumlara müdahale konusundaki özgüvenleri artacaktır.

Eğitimin, ilk yardım gibi bir acil durum müdahale eğitimiyle sınırlı olmadığını unutmayınız. Bütün çalışanlarınızın acil durum/afet/İş Süreklilik Programı konusunda eğitim alması gerekir. Mevcut tedbirleri, stratejileri nasıl kullanacaklarını, plan ve prosedürleri, kendi görevlerini ve nasıl katılım sağlayacaklarını öğrenebilirler.

## KRİTİK VARLIKLARA İLİŞKİN YILLIK GÖZDEN GEÇİRME

İncelenen Kritik Varlık	Konu	Tamamlandığı Tarih	Tamamlayan (paraf)	Bir sonraki güncelleme

## DAYANIKLILIĞIN KURUMSALLAŞTIRILMASI

Buradaki genel hedef; afetlere karşı dayanıklılığı işletme kültürünüzün bir parçası hâline getirmek, ötelenebilecek fazladan bir iş gibi görülmesini önlemektir. Örneğin, çalışanların eğitim süreci yeni çalışan oryantasyonu programına alınabilir. Yeni teçhizatın kurulumundan hemen sonra, teçhizatın parça numaraları ve bilgilerinin uygun envantere girilmesi ve Kap-Götür paketine kaydedilmesi standart bir çalışma prosedürü hâline getirilebilir. Önemli olan, yapılan işin işletmeniz açısından anlamlı olmasıdır. İşletme kültürünüzde en çok neyin işleyeceği konusunda da uzman sizsiniz.

Bu çalışmaya destek olarak bir unsur da çalışan eğitimlerini 'bilgilendirme kampanyalarıyla' en azından yıllık olarak sürdürmektir. Bu kapsamda, çalışanlar evlerine materyal götürmeye teşvik edilebilir veya konunun akıllarında yer etmesi, bu konuda rahatlığa düşülmemesi için gereken herhangi bir önlem alınabilir (örneğin; afet olaylarını yıldönümlerinde anmak, başka yerlerde meydana gelen afetlere dikkat çekmek ve "sizin ofisinizde meydana gelse ne yapardınız?" sorusunu konuşmak).

Eğitim alan çalışan sayısını, gerçekleştirilen öncelikleri, hâlâ yapılması gereken işleri (ve varsa, bunların tamamlanması ile ilgili maliyetleri), her türlü küçük çaplı acil durumun neticelerini, eğitimli çalışanların bir müdahalede bulunup bulunmadığını (işletme içinde veya dışında) ve genel olarak, bu çalışmaların işletmenizin ayakta kalacak veya bu sayede yeniden ayağa kalkarak daha hızlı toparlanabilecek şekilde nasıl daha dayanıklı hâle getirdiğini anlatan yıllık raporlarla yönetim kademesinin desteğini hissettiriniz.



# SIRADAKİ ADIMLAR

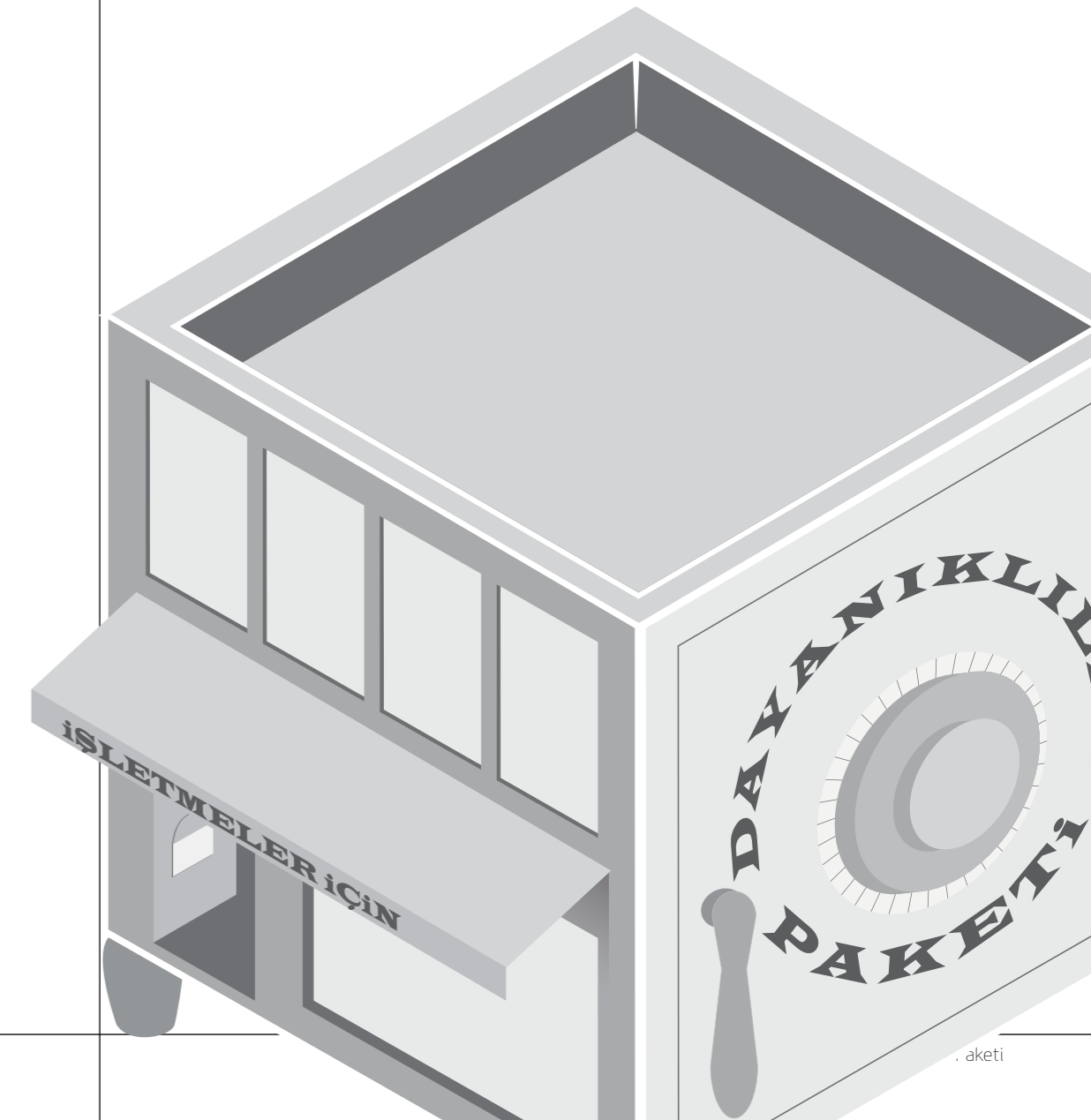
Bravo! İşletmelerde Dayanıklılık 101 El Kitabını baştan sona okuduğunuza göre, henüz başlamadıysanız bu El Kitabından bir görev seçip kolları sıvayınız. Nereden başlayacağınızdan emin e değilseniz, başarması en kolay olan ve erken safhada sizi başarıya ulaştıracak herhangi bir 'kolay lokmayı' seçiniz. Bu kolay görevler size ivme kazandıracak, işletmenizin dayanıklılığını arttırmaya destek olacaktır.

Bu 101 El Kitabında verilen ipuçları ve araçlar; her işletmede ele alınması gereken 6 kritik varlık başlığı altında sunulmuştur. Bu kritik varlıkların hangilerinin en önemli olduğu ve hangisinden başlayarak çalışılacağıysa işletmeden işletmeye değişecektir. Bu çalışmayı yaparak, afet zararlarını azaltma faaliyetlerini hayata geçirmiş oluyor, planlanmamış bir kesintiye neden olabilecek her türlü tehlikenin yarattığı riski azaltmış oluyorsunuz. Rakipleriniz yerlerinde sayarken sizin bu adımları attığınız da göz ardı edilmemelidir.

## ORTA SEVİYEDEN İLERİ SEVİYEYE GEÇİŞ

Bu 101 El Kitabını bitirdikten sonra, Dayanıklılık Paketinin bir sonraki basamağına geçip İş Süreklilik Planınızı (İSP) şiddetle tavsiye ediyoruz. İSP; şu ana kadar tamamladığınız çalışmalarını kapsamanın yanı sıra, yaptığınız işle ilgili faaliyetleri stratejik olarak nasıl güçlendireceğinize ve nasıl daha iyi iş yapabileceğinize dair unsurlarla katkı sağlayacaktır. İSP; afet öncesi, sırası ve sonrasıyla ilgili daha ince ayrıntılara eğilmektedir. Öte yandan, siz şimdiden müthiş bir başlangıç yapmış oldunuz. Artık sıra, bu başlangıcı geliştirmeye gelmiştir. İSP'nizi tamamlama sürecinde, bütün bu parçaları kapsamlı bir iş süreklilik ve afetlere karşı dayanıklılık paketinde birleştirerek, işletme faaliyetlerinizi güçlendireceksiniz.

**Dayanıklılık Paketinin bir sonraki aşamasına geçin ve İş Süreklilik Planınızı (İSP) oluşturun. İSP; şu ana kadar yaptığınız çalışmayı kapsayacak, faaliyetlerinizi stratejik biçimde güçlendiren ek unsurlar taşıyacaktır.**



DAYANIKLILIK PAKETİ, ORTAKLARI,  
KAYNAKLARI VE ARAÇLARI İLE İLGİLİ DAHA  
FAZLA BİLGİ ALMAK İÇİN,  
**WWW.RESILIENCEINABOX.COM**  
ADRESİNİ ZİYARET EDİNİZ.

BİLGİ ALMAK VE MEKSİKA'DAKİ EĞİTİM  
OLANAKLARI İÇİN, (+55) 5250-8066  
NUMARALI TELEFONDAN VEYA  
**DIRECCION\_GENERAL@CENACED.ORG.MX.**  
ADRESİNDEN CENACED LİSANS BİRİMİNDEN  
EMMA GONZÁLEZ SARUR İLE İLETİŞİME  
GEÇİNİZ. AYRICA,  
**WWW.CENACED.ORG.MX**  
ADRESİNİ ZİYARET EDİNİZ.



**idema**

