

Εφαρμογή πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας και διαχείριση της πανδημίας

12 Νοεμβρίου 2020
Ελίνα Βότση



Ατζέντα

- 1 Διασυνδεδεμένο Σύστημα Διαχείρισης
- 2 Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- 3 Διαχείριση Πανδημίας



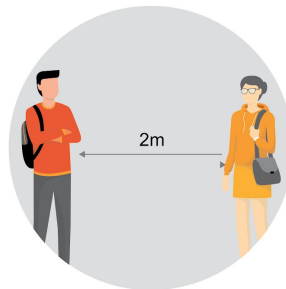
Προ-ενεργητική προσέγγιση



**Άμεση, αποτελεσματική και έγκαιρη
αντιμετώπιση αναπάντεχων προκλήσεων**

για τη διασφάλιση της ασφάλειας, υγείας και ευημερίας των
ανθρώπων μας καθώς επίσης και της απρόσκοπτης
εξυπηρέτησης των πελατών μας

Keep Safe




pwc

Διασυνδεδεμένο Σύστημα Διαχείρισης [ΔΣΔ]

- Επιχειρησιακή Συνέχεια [ΕΣ]
- Ασφάλεια και Υγεία [Α&Υ]
- Περιβαλλοντική Διαχείριση [ΠΔ]

Ανάπτυξη σύμφωνα με απαιτήσεις:

- διεθνών προτύπων ISO
- προτύπων του δικτύου της PwC (Network Standards)

Βασικοί Παράγοντες Επιτυχίας:

- Δέσμευση και εμπλοκή Διοίκησης
- Διαθεσιμότητα απαραίτητων πόρων
- Κουλτούρα Οργανισμού



Πλεονεκτήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η ικανότητα του Οργανισμού να συνεχίζει την παροχή των προϊόντων ή των υπηρεσιών του σε αποδεκτά προκαθορισμένα επίπεδα μετά από ένα δυσμενές γεγονός

Πρόληψη & Προστασία

Ενδυνάμωση

Ανθεκτικότητα

Άμεση & Αποτελεσματική Διαχείριση

Αποκατάσταση

Προστασία

Συμμόρφωση & Ικανοποίηση

Επιτυχία

Στάδια ανάπτυξης ΣΕΣ

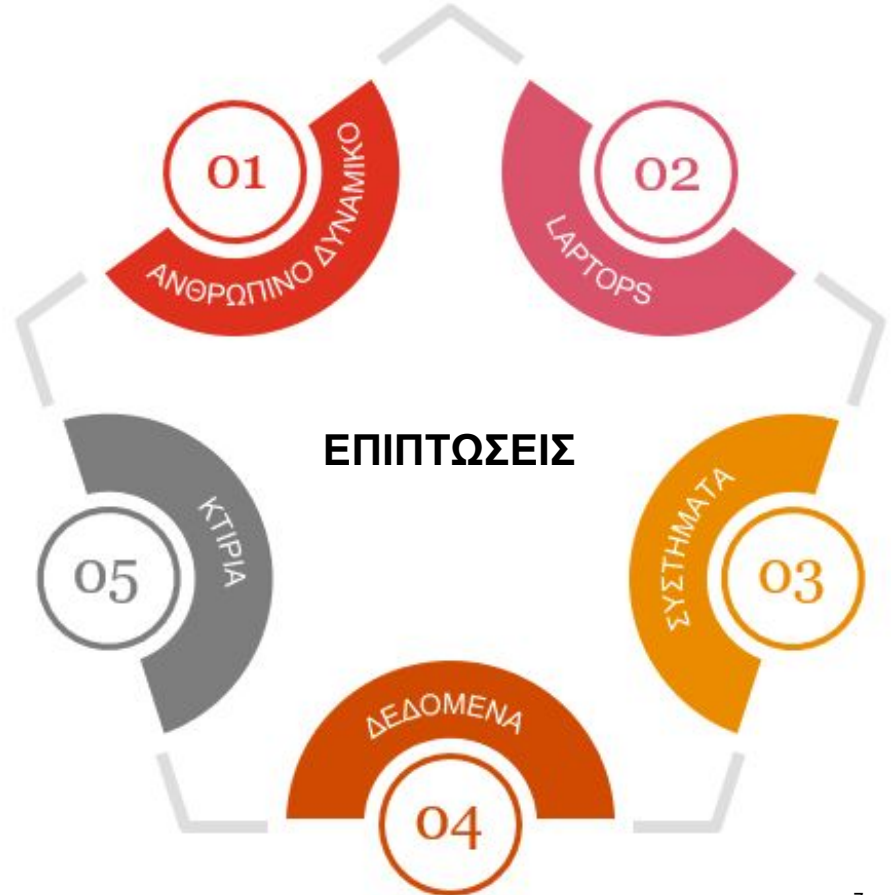
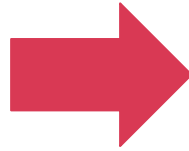


Εμπλοκή Διεύθυνσης και Προσωπικού

Ανάλυση Οργανισμού	Αναγνώριση Ρίσκων	Ετοιμασία Πλάνων & Ομάδων
<ul style="list-style-type: none">❑ Καλύτερη κατανόηση του Οργανισμού❑ BIA: αναγνώριση κρίσιμων διεργασιών, εργαλείων, συνεργασιών, συστημάτων, προσωπικού❑ Αναγνώριση απειλών και τρωτών σημείων	<ul style="list-style-type: none">❑ Αναγνώριση διαφόρων καταστάσεων / περιστατικών / ρίσκων που μπορούν να επηρεάσουν την ομαλή λειτουργία❑ Αξιολόγηση ρίσκων❑ Αναγνώριση πιθανών επιπτώσεων	<ul style="list-style-type: none">❑ Καθορισμός λύσεων, στρατηγικών και ετοιμασία πλάνων για την αντιμετώπιση των πιθανών επιπτώσεων❑ Καθορισμός Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών❑ Εκπαίδευση και συνεχής ενημέρωση

Διαχείριση Ρίσκων

- ❑ Φωτιά
- ❑ Πλημμύρα
- ❑ Ηλεκτρονικό έγκλημα
- ❑ Ασθένεια / Επιδημία
- ❑ Διάρρηξη
- ❑ Τρομοκρατική ενέργεια
- ❑ Κλιματική αλλαγή
- ❑ Σεισμός
- ❑ Πανδημία



Ετοιμότητα - Ενέργειες

Ανθρώπινο Δυναμικό

- Σύστημα Μαζικής Επικοινωνίας [EverBridge]
- Συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση
- Υπηρεσίες Ευημερίας
- Ευελιξία

Laptops

- Προμήθεια σε όλο το προσωπικό
- Συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση

Συστήματα

- Cloud (G suite - εφαρμογή Ιούλιος 2019)
- Datacentres
- Offline functions
- Προληπτική συντήρηση και αναβάθμιση

Δεδομένα

- Έλεγχος πρόσβασης
- Συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση
- Ασκήσεις
- Τεχνολογικά μέτρα ασφαλείας

Κτίρια

- 4 κτίρια
- Συστήματα ασφαλείας και ελέγχου πρόσβασης
- Προληπτική συντήρηση

Ετοιμότητα - Πλάνα

Ανθρώπινο
Δυναμικό

- Emergency Preparedness & Response
- Incident Response Plan - Death of a colleague

Laptops

- IT Incident Response Plan Process

Συστήματα

- PwC Cyprus Disaster Recovery Plan
- IT Incident Response Plan Process

Δεδομένα

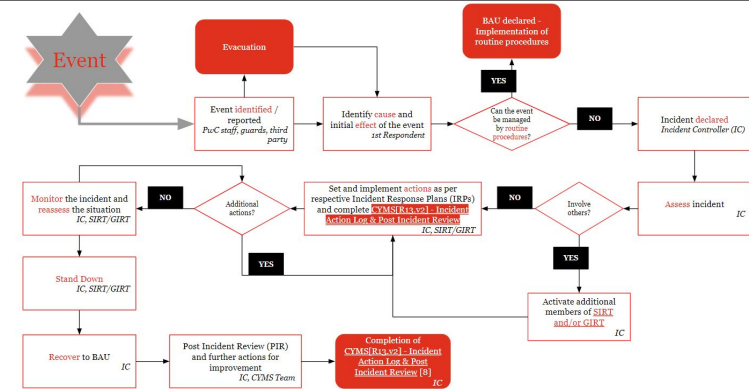
- CY Data Protection Incident Response Plan
- NIS Threat Management - Incident Response Framework

Κτίρια

- Incident Response Plan - Unavailability of Building(s)
- Operations Incident Response Plan

Brand

- Incident Response Plan - Communication



1. Declaration of incident
2. Assessment of Incident
3. IRT Activation and Escalation
4. Set and Implementation of Actions
5. Monitoring and Reassessment of Incident
6. Stand Down
7. Recovery
8. Post Incident Review

Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών

3 Επίπεδα

Gold: Στρατηγική διαχείριση

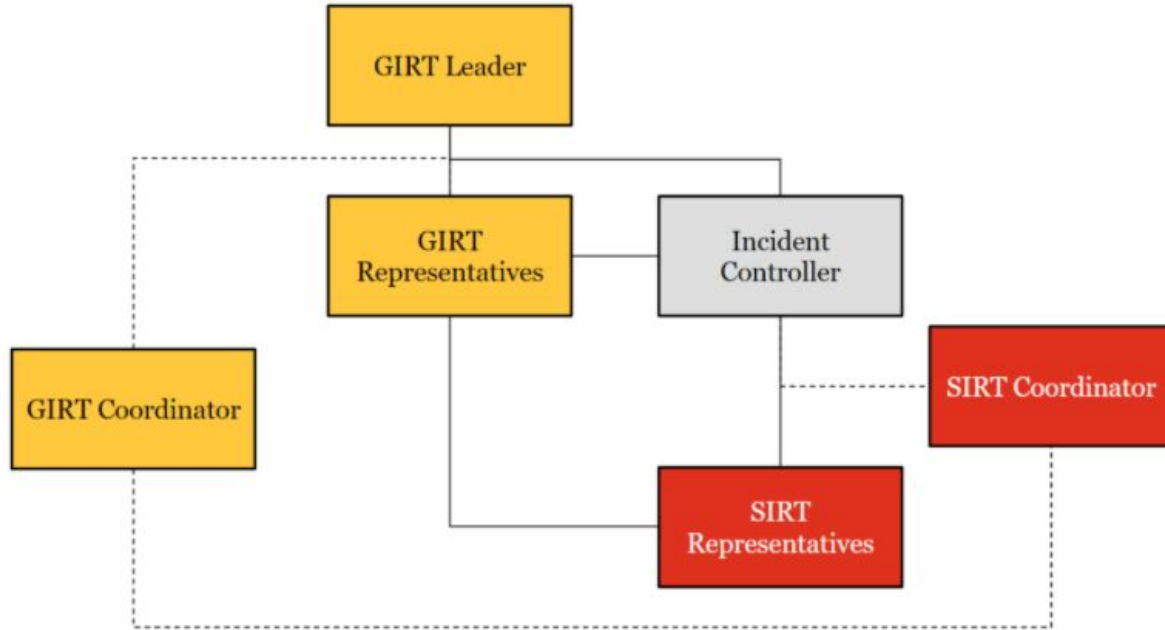
Silver: Τακτική διαχείριση

Bronze: Hands-on άτομα

- ❑ H&S Wardens
- ❑ First Aiders
- ❑ Building Officers
- ❑ Operations team
- ❑ IT team



Εκπαίδευση και Ενημέρωση



Ενέργειες προ Πανδημίας



www.pwc.com.cy

Seasonal Flu - Useful Information

What is seasonal flu?

Flu is short for influenza, a highly contagious viral illness that affects the respiratory system - nose, lungs and throat.



Keep the workplace clean

Use normal supplies and clean regularly.


Wipe shared objects and work areas daily, or more often if you think they've been contaminated. Items to be wiped include:

- Phones
- Computers (screen, keyboard, mouse)
- Desks and counters
- Chairs and arm rests
- Light switches
- Temperature controls (thermostat)
- Buttons on photocopier, fax machine
- Door handles
- Conference room equipment
- Toilet flush buttons



This poster has been developed for educational purposes only and is correct at the time of publication. It is not a substitute for professional medical advice. Should you have any questions or concerns about any topic in the poster, please consult your medical professional.

© 2018 AEA International Holdings Pte. Ltd. All rights reserved.
Unauthorized copy or distribution prohibited.



Handwashing procedure



Wash your hands with soap & water and dry with paper towels

45-60 Seconds

Hand rub procedure

Disinfect your hands

20-30 Seconds



Οκτώβριος 2019

- Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Ασφάλειας & Υγείας στην Εργασία
- Ενημερωτικό υλικό για εποχική γρίπη
- Γενικά μέτρα προφύλαξης από αναπνευστικές λοιμώξεις

Νοέμβριος 2019

- Ενημέρωση συνεργείων καθαρισμού
- Συχνότερος και πιο ενδεδειγμένος καθαρισμός
- Επιφάνειες με τις οποίες έρχεται σε συχνή επαφή μεγάλο ποσοστό ατόμων (π.χ κουμπιά ανελκυστήρων, μηχανών καφέ, πόμολα, διακόπτες)

Ιανουάριος 2020

- Κατευθυντήριες οδηγίες:
 - Ορθός τρόπος πλυσίματος χεριών
 - Ορθολογιστική χρήση αντισηπτικών

Αρχικά Στάδια Πανδημίας



PwC CY COVID-19

Home

Guidance for Colleagues

Work From Home

Embrace Google

Client Experience

Ask us your Question

PwC CY COVID-19 Google site

1 Στενή και καθημερινή παρακολούθηση εξελίξεων

2 Συχνή επικοινωνία από τη Διοίκηση με έμφαση σε ταξιδιωτικά θέματα

3 Δημιουργία ξεχωριστής ιστοσελίδας

- Ενημέρωση
- Καθοδήγηση
- Οδηγίες
- Μηχανισμός Στήριξης για τη «νέα πραγματικότητα»

Μένουμε Σπίτι

Μάρτιος 2020

- ❑ Αποστολή μηνύματος μέσω Συστήματος Μαζικής Επικοινωνίας
- ❑ Πλήρη εφαρμογή τηλεργασίας - Όλο το προσωπικό δουλεύει από σπίτι
- ❑ Συνεχής υποστήριξη από το υποστηρικτικό προσωπικό το οποίο συνεχίζει την εργασία του εκ περιτροπής στα κτίρια μας
- ❑ Παροχή τεχνολογικού εξοπλισμού όπως εκτυπωτές και συσκευές WIFI σε συγκεκριμένους συναδέλφους
- ❑ Συνεχής επικοινωνία με τον κόσμο μας, δημιουργία κοινότητας για στήριξη

HOME WORKOUT PLAN 45min per day

DAY 1 Full Body

- 10 MIN GOOD MORNING WORKOUT
- 20 MIN FULL BODY
- 10 MIN FULL BODY

DAY 2 Abs + Arms

- 12 MIN ABS WORKOUT
- 10 MIN UPPER BODY
- 10 MIN MUFFIN TOP
- 7 MIN PLANK CHALLENGE

DAY 3

- 20 MIN LEG WORKOUT
- 12 MIN LEG WORKOUT
- 2 IN 1 FLAT BELLY

PwC

Adjusting to the new norm! Working from home, with lovely company!
#StayHomeStaySafe



Homemade brunch!! Get in the kitchen and make the most tasty..Chocolate pancakes with your family!! #stayhome #cooking with family #happymoments



Μένουμε Σπίτι

Απρίλιος 2020

- ❑ Ψηφιακές υπηρεσίες ευημερίας προσβάσιμες σε όλη την οικογένεια
- ❑ Παγκόσμια Ημέρα A&Y
- ❑ Εισηγήσεις για αποτελεσματική εργασία από το σπίτι, ψυχαγωγία, γυμναστική και ευημερία
- ❑ Διαχείριση ψυχικής υγείας
- ❑ Συμβουλές για παιδιά
- ❑ Υπηρεσίες κλινικού ψυχολόγου
- ❑ Σεμινάρια από ψυχολόγους
- ❑ Μένουμε σπίτι με παιδιά



World Day for Safety & Health at Work

28 April 2020

Working from Home (WFH) - Ergonomic Tips

As we are currently working remotely, many of us are using a completely different type of workstation. A workstation at home may be our kitchen or dining table, couch, bed or even an ironing board. As comfortable as some options may sound and feel, using them for a prolonged period of time may cause awkward body posture and increase the risk of musculoskeletal issues.

It is important to set up your home workstation ergonomically as you can, and surprisingly there are cheap and creative ways to do just that. Make simple and affordable changes, using things you already have available at your home.

Here's how you can stay comfortable, energised, healthy and focused while you work remotely during "Our New Norm".

- Work at a desk or table with adequate leg space so that you can sit close to your laptop. Having space to stretch out your legs, helps to increase circulation.
- Create your own footrest by using a storage or shoe box, stool, pile of books etc so that your knees create a 90 degree angle.
- Use a pillow as a seat cushion to raise your chair or a rolled-up hand towel for extra lower back support.



Keep Calm & Carry On
• Quick and easy 10 Minute meditations - [Calm](#)
• Free, personalised meditation app - [Balance](#)

Lets Learn!
The number one healthy habit you can develop is an optimal sleep pattern. [The Good Sleep Guide](#) is a free ebook developed by Dr. Tim Sharp (Dr. Happy). It is stacked with tips for proper rest and relaxation!



Let's move!
• Jump into the [Morning Yoga Movement](#) for a free 30 days of yoga
• Supercharge your cardio routine with the [7 Days of Sweat Challenge](#)

These challenges are more effective and more fun with people, get your team involved and encourage some friendly competition.



We are all in this together
Don't forget to check out our G+ community [Our New Norm](#). Here you can share your thoughts, concerns, jokes, photos, feelings...anything! :) #staysafe #stayhome!!

Managing your Mental Health

People deal with anxiety in ways that range from harmless to harmful, from binge-watching TV to comfort eating and alcohol. But the commonality is that these are ways of avoiding dealing with it.



Acknowledge your anxiety

First acknowledge that anxiety (a normal, evolutionary reaction to a perceived danger or threat and try to reframe it as "a set of feelings, thoughts and emotions" rather than something defining to you or your life. Feelings come and go and they will pass, and that's what we live to remind ourselves when we are feeling anxious.



Schedule worrying

If the worry gets overwhelming, put aside a set time and place for it, say 20 minutes a day. This "worry period" helps to stay in the present moment the rest of the day. Use this time to distinguish between worries over which you have little or no control, and worries about problems you can influence.



Limit daily news consumption

If you're losing sleep over what's happening or you're unable to concentrate on anything else you should probably consider lowering your dose of media to once a day.

Take advantage of the situation

You are not "stuck inside". You are indulging in a long-awaited opportunity to slow down, focus on yourself, your family and your home. Keep in mind that doing one productive thing per day can lead to a more positive attitude. Take the opportunity to finally complete long-avoided tasks, reorganize, or create something you've always wanted to.



Set new rituals

With all the additional time spent not commuting or getting to places use it to do something special with your house. This could entail taking a walk first thing in the morning, exercising, starting a journal, or speaking to a family member every morning. Having something special during this time will help you look forward to each new day.



Get moving

Exercise is a "classic anxiety reduction strategy". Studies have shown that those who exercise just one day a week may experience a happiness boost. It could be YouTube classes, a fitness app, cycling, jogging.



Small acts of altruism

Helping others can give you a sense of purpose and control. Do you have an elderly or disabled neighbor you can offer your services to? The less is to get out of the house, come if you can, if you can get out of that then be an agent.

Επιστροφή στο Γραφείο & Συνεχής Διαχείριση

Μάιος 2020 - Σήμερα

- ❑ Συνεχής ενημέρωση
- ❑ Διαμόρφωση γραφειακών χώρων
- ❑ Επαναχρησιμοποιήσιμα προϊόντα
- ❑ Σταδιακή επιστροφή στο γραφείο
- ❑ Σταθερές ομάδες εργασίας
- ❑ Προγραμματισμένα διαλείμματα
- ❑ Καθαρισμός και απολύμανση κτιριακών εγκαταστάσεων και εταιρικών οχημάτων
- ❑ Δημιουργία οπτικοακουστικού υλικού
- ❑ Υφασμάτινες μάσκες
- ❑ Δειγματοληπτική μοριακή εξέταση



Key Points to Remember

- Wear masks at all times
- Keep safe distancing at all times
- Regularly wash and/or sanitise hands
- Only sit at designated, clearly labelled workstations
- Clear desk and take laptop home at the end of the day
- Minimise your contacts

Golden Rules

Valid @ all times



Working from Home is on the rise!

Διαδικασίες και Οδηγίες

Global guidance

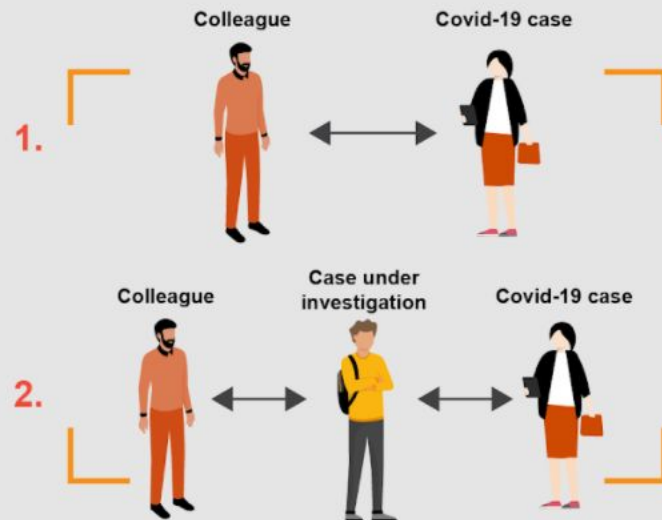
“Member Firms should continue to avoid international travel for now and seek virtual solutions to deliver services”

PwC Cyprus guidance

Permitted only for business purposes to countries in accordance with the latest Governmental guidelines, when absolutely necessary and upon TSP approval

Category
Business Travel (Country Categories A & B)
Business Travel (C)
Personal Travel (A)
Personal Travel (B)
Personal Travel (C)
Colleague sharing the same household with a Traveller (B)
Colleague sharing the same household with a Traveller (C)

Direct contact



Indirect contact



Ευχαριστώ

© 2020 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. “PwC” refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions

