

Plan de poursuite des activités

Êtes-vous prêt pour la prochaine perturbation?



Nombreuses sont les choses qui peuvent perturber vos activités. Les crises économiques mondiales, les urgences nationales, les catastrophes naturelles ou même une panne de données banale ne sont que quelques-unes des nombreuses situations d'urgence susceptibles de se produire. Des situations qui peuvent faire dérailler une entreprise pendant une heure... voire des mois.

Votre entreprise est-elle prête pour la prochaine urgence?

Tenez compte des repères suivants lorsque vous planifiez en vue des perturbations futures.

Entreprise

Nos compétences de base sont clairement définies et communiquées : Le maintien des compétences fonctionnelles de base en cas de perturbation est essentiel pour la poursuite des activités, mais trop d'entreprises perdent de vue ces fonctions centrales. Définissez et communiquez clairement les compétences clés afin que les perturbations ne vous détournent pas des choses les plus importantes.

Nous communiquons régulièrement avec nos clients et sommes à l'écoute de leurs besoins comme de leurs attentes : Connaître les attentes de vos clients vous aidera à définir clairement et en toute confiance les fonctions les plus essentielles pour continuer à fonctionner en cas d'urgence.

La direction communique ouvertement avec les équipes, les services et les groupes fonctionnels pour savoir ce dont ils ont besoin et sur quels systèmes ils comptent : Une communication ouverte est essentielle pour continuer à fonctionner pendant une perturbation. Les entreprises ayant une culture de communication ouverte et claire pourront ainsi plus facilement élaborer un plan de poursuite des activités.

Activités

Notre équipe de vente dispose de nombreuses options pour rester en contact avec les clients au-delà des téléphones cellulaires personnels : Au cours d'une perturbation généralisée, votre équipe de vente peut se retrouver à travailler dans différents endroits. Les téléphones cellulaires peuvent alors ne pas suffire pour répondre aux besoins des clients. Une équipe de vente vraiment flexible sera en mesure de se connecter comme le souhaitent les clients, quel que soit l'endroit où le personnel se trouve – au bureau comme à la maison, à l'aéroport ou dans une chambre hôtel.

Nous disposons d'un plan pour la poursuite des activités comptables en cas de perturbation : Il peut être tout aussi important de veiller à ce que votre service comptable puisse poursuivre ses activités normales que de maintenir vos vendeurs en contact avec les clients. Vous devez non seulement continuer à toucher vos revenus, mais vous aurez également besoin d'un système pour continuer à interagir avec les fournisseurs – et les payer.

Nous avons des plans pour travailler avec nos fournisseurs en cas d'urgence : La manière de communiquer avec les fournisseurs en cas d'urgence est souvent négligée dans le processus de planification de la poursuite des activités. Pourtant, en cas de perturbation à grande échelle, l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement peut être touchée. Veillez donc à inclure les fournisseurs dans votre plan.

Technologie

Nous avons une vision précise de notre technologie, y compris des systèmes traditionnels :

Les systèmes traditionnels sont souvent tellement intégrés aux activités qu'ils font partie du décor. Or, vos employés et vos clients peuvent être plus dépendants que vous ne le pensez de systèmes tels que les télécopieurs et les dispositifs de stockage de fichiers sur place. Si vous ne pouvez pas assurer la continuité de ces systèmes, il est peut-être temps d'envisager leur mise à niveau, leur remplacement... voire leur élimination.

Nous utilisons nos capacités de production de rapports pour obtenir des informations approfondies sur l'entreprise :

Si vos systèmes existants sont dotés de capacités de production de rapports, il est temps de les exploiter pour découvrir comment vos employés et vos clients utilisent vos systèmes. Une fois que vous disposerez de ces informations, vous pourrez vous assurer d'élaborer vos plans à la lumière des fonctions et des systèmes les plus pertinents.

Chaque service ou groupe fonctionnel sait de quels systèmes il dépend et dispose d'un moyen de continuer à fonctionner si les systèmes tombent en panne.

Planification de la poursuite des activités

Nous disposons d'un plan de poursuite des activités écrit qui traite de diverses perturbations et qui définit un plan pour chaque fonction essentielle de l'entreprise :

Sachez que si vous disposez déjà d'un plan écrit, vous avez une longueur d'avance sur la plupart des autres entreprises!

Notre processus de planification est doté d'un champion, d'un sponsor ou d'un responsable : Les meilleurs plans de poursuite des activités disposent d'un champion ou d'un responsable qui est passionné par le processus et le considère comme une nécessité stratégique. Trouvez quelqu'un dans l'entreprise qui peut être le responsable ou le sponsor du plan de poursuite des activités.

Nous révisons et testons notre plan de poursuite des activités régulièrement – tous les trimestres, tous les semestres ou tous les ans : La fréquence de votre processus d'examen et d'essais dépendra en grande partie de votre entreprise. L'essentiel est de disposer d'un plan prévoyant un examen et des essais réguliers.

Dans quelle mesure votre entreprise est-elle prête?

✓ De 1 à 5 cases cochées

Vous venez de commencer votre processus de planification de la poursuite des activités. C'est très bien, car vous prenez ainsi des mesures pour vous préparer à l'avenir de l'entreprise. Si vous avez besoin d'aide pour évaluer vos communications, contactez-nous pour savoir comment Allstream^{MD} peut vous aider à positionner votre entreprise, dans le but de faire face à la prochaine perturbation.

✓ De 6 à 9 cases cochées

Vous êtes sur la bonne voie en matière de préparation, mais il y a de fortes chances que vous ayez rencontré des défis et des obstacles à ce stade-ci. Prenez du recul, interrogez certains de vos principaux acteurs et réévaluez ces systèmes qui nécessitent une évaluation plus approfondie.

✓ De 10 à 12 cases cochées

Vous êtes probablement mieux préparé à faire face à une urgence que la plupart des entreprises. Félicitations! Assurez-vous de revoir et de tester régulièrement votre plan et votre technologie afin de rester prêt à faire face à la prochaine perturbation.

Quelles sont les étapes suivantes?

1. Sondez vos gens.

Que vous disposiez déjà d'un plan écrit ou que vous en soyez à vos débuts, il est bon de sonder régulièrement les employés à l'échelle de vos services, rôles et fonctions pour vous assurer qu'ils disposent des ressources et du plan nécessaires pour continuer à fonctionner en cas de perturbation.

2. Évaluez vos systèmes.

Si vos systèmes ne sont pas pris en charge, s'ils prennent de l'âge ou s'ils sont carrément obsolètes, il est peut-être temps de vous en défaire. Si votre système de communications n'est plus en mesure de soutenir vos activités en temps de crise, Allstream peut vous y aider.

3. Examinez et testez votre plan.

Établissez un calendrier pour revoir et tester régulièrement votre plan de poursuite des activités, puis assurez le suivi!

Où que vous en soyez dans votre processus de planification des activités, il est vital que l'entreprise reste toujours connectée. Allstream dispose des solutions de communications infonuagiques dont vous avez besoin pour vous assurer de pouvoir travailler n'importe quand et n'importe où, même en cas de perturbation. Pour plus d'informations, contactez-nous.



Téléchargez notre livre électronique *Pour garder le cap malgré la tourmente*

Visitez allstream.com pour en savoir plus.

Communiquez avec le service des ventes

ventes@allstream.com
Canada : 1 800 625-0025
É.-U. : 1 888 781-1443

À propos d'Allstream

Allstream est un chef de file des télécommunications d'affaires en Amérique du Nord. Fondée il y a plus de 170 ans parallèlement au premier chemin de fer transcontinental du Canada, Allstream s'est constamment réinventée pour demeurer un fournisseur de premier plan de services de communications d'affaires. Allstream propose des technologies de communications sous la forme d'un éventail de services gérés innovants et hautement évolutifs, notamment des services de voix, de collaboration, de connectivité et de TI gérés destinés aux entreprises. Nous combinons des solutions évolutives avec un service client exceptionnel pour fournir les technologies les plus récentes et nous sommes en mesure d'aider nos clients à accélérer leur développement en se tournant vers l'avenir.

Votre partenaire de confiance pour les communications d'affaires

Voix et collaboration | Connectivité | Services de TI gérés

