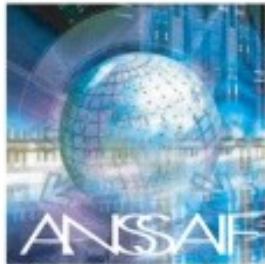


ANSAAF

Associazione Nazionale Specialisti Sicurezza
in Aziende di Intermediazione Finanziaria



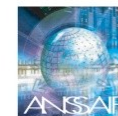
ANSAAF

Associazione Nazionale Specialisti Sicurezza
in Aziende di Intermediazione Finanziaria

“La gestione della crisi: lesson learned”

Roma
13 novembre
2007

Anthony Cecil Wright



ANSAIF
Associazione Nazionale Specialisti Sicurezza
in Aziende di Intermediazione Finanziaria

La crisi

Definizione di crisi aziendale:

Essa è un evento imprevisto, minaccioso e destabilizzante, che richiede valori quali rapidità di risposta, immediatezza operativa, velocità di transazioni, competenza nella risoluzione e razionalizzazione delle risorse tecniche ed umane.

(Wikipedia)

Caratteristiche della crisi

La crisi è caratterizzata da:

- Minaccia alla Organizzazione
- Fattore sorpresa
- Poco tempo per decidere

La risposta della Organizzazione

La gestione della crisi richiede abilità e tecniche atte a valutare, capire e risolvere qualsiasi situazione grave, in particolare dal primo verificarsi, gestendola fino al ripristino delle attività di business.

Il processo decisionale consiste nella articolazione di obiettivi, generazione di ipotesi alternative, analisi di fattibilità, valutazione delle conseguenze delle diverse alternative, e scelta di quella più aderente agli obiettivi della Organizzazione.

La risposta della organizzazione

E ciò in breve tempo, sotto la pressione degli stakeholders e dei *media*.

La conseguenza

STRESS !!!

Errori generalmente commessi

- Informazioni in input in eccesso, o carenti, inutili o distorte
- Stime errate
- Insufficienti alternative valutate
- Decisioni di breve respiro
- Ritardo nella presa di decisioni
- Errata messa in opera delle decisioni
- Esame incompleto dello scenario
- Fuga di notizie all'esterno

Le cause

- Errato filtraggio delle informazioni
- Eccessiva "distanza" di chi prende le decisioni da chi sa
- Scarsa capacità di adattamento
- Eccesso di persone coinvolte
- Patologie di gruppo
- Ansia
- Assenza di tecniche di brainstorming

Le cause

- Paura di prendere una decisione
- Forte leader
- Tendenza alla centralizzazione delle decisioni
- Ottimismo
- Illusione di invulnerabilità
- Rigidità di programmazione delle procedure standard

Quali suggerimenti

- Condurre test e simulazioni (inclusi "role playing")
- Sviluppare procedure standard flessibili
- Sviluppare separate procedure per gli "incidents" e per la crisi
- Disegnare diversi scenari
- Assegnare tale compito ad una apposita unità
- Stabilire delle speciali unità di crisi

Quali suggerimenti

- Puntare sulla leadership
- Scegliere persone capaci di sopportare lo stress
- Formare le persone chiave alla gestione dello stress
- Usare tecniche di problem solving
- Invitare esperti esterni nelle unità e dove si prendono le decisioni

Quali suggerimenti

- Nelle sedi decisionali avere chi fa da avvocato del diavolo
- Valutare sempre le conseguenze delle decisioni nel lungo periodo
- Attenzione alla comunicazione
- Creare canali di comunicazione speciali

Conclusioni

La tematica è complessa

Si richiede un continuo adeguamento del livello di preparazione sia per il mutare della Organizzazione, sia per apportare i necessari miglioramenti

L'importante è coinvolgere tutta l'Organizzazione

ANSSAIF

L'Associazione, nata nel 2003 su un'idea di “information sharing” fra **esperti di sicurezza e business continuity** dei **maggiori gruppi bancari** italiani, oggi raggruppa dirigenti e quadri delle maggiori banche italiane ed estere ed è seguito nelle sue attività da oltre 400 professionisti.

Dal 2005 nel Consiglio Direttivo siede anche un dirigente dell'ABI.

Per informazioni: www.anssaif.it o scrivere a:
info@anssaif.it

ANSSAIF

Aziende di appartenenza/provenienza dei soci:

Banca Antonveneta,

BNL Artigiancassa,

Banca Popolare del Lazio

Banca Popolare di Milano

Banca Sella

Banche Popolari Unite

Capitalia

C.R. Firenze

Intesa e S.Paolo-IMI

Gruppo Monte dei Paschi di Siena

Unicredit

CREDEM

ICCREA

BNL, BNPP Group

ICBPI

Sofid (ENI)

Banca UCB, BNPP G.

Morgan Stanley

Credit Suisse



ANSSAIF
Associazione Nazionale Specialisti Sicurezza
in Aziende di Intermediazione Finanziaria

ANSSAIF

Soci Sostenitori:

Associazione Bancaria Italiana

Attachmate - NetIQ

Borsa Italiana

Gruppo Bassnet

CST

Gruppo DAB

Ernst&Young

Exscape

GlobalTrust

HP

Clever Consulting

EDS

VP Tech

Symantec

S.I.A. Società Italiana per l'Automazione

S.S.B. Società per i Servizi Bancari

Poste Italiane

SI-Holding Carta Si

IBM

KPMG Nolan& Norton

Accordi di collaborazione con:

AIEA

CLUSIT

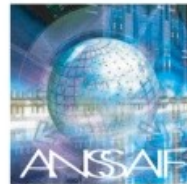
International Crime Analysis Association

CDTI

INFORAV



Grazie



ANSAAF
Associazione Nazionale Specialisti Sicurezza
in Aziende di Intermediazione Finanziaria

**Roma
13 novembre
2007**

Anthony Cecil Wright