

*Hvernig bregðast skal við í neyð
og tryggja áframhaldandi rekstur*

Leó Sigurðsson

Öryggis- heilsu- og umhverfisstjóri

Actavis á Íslandi

lsigurdsson@actavis.is

Ferðamálþing

4 maí 2010



Dagskrá:

- Með vindinn í fangið - hættur og ógnanir í rekstri
- Stjórnþæki sem nýtist til undirbúnings og við neyðaraðstæður
- Viðbragðsáætlanir Actavis
- Stjórnun samskipta við áföll



Með vindinn í fangið - hættur og ógnanir í rekstri



Með vindinn í fangið

Atburðir sem hafa áhrif á rekstur geta gerst skyndilega



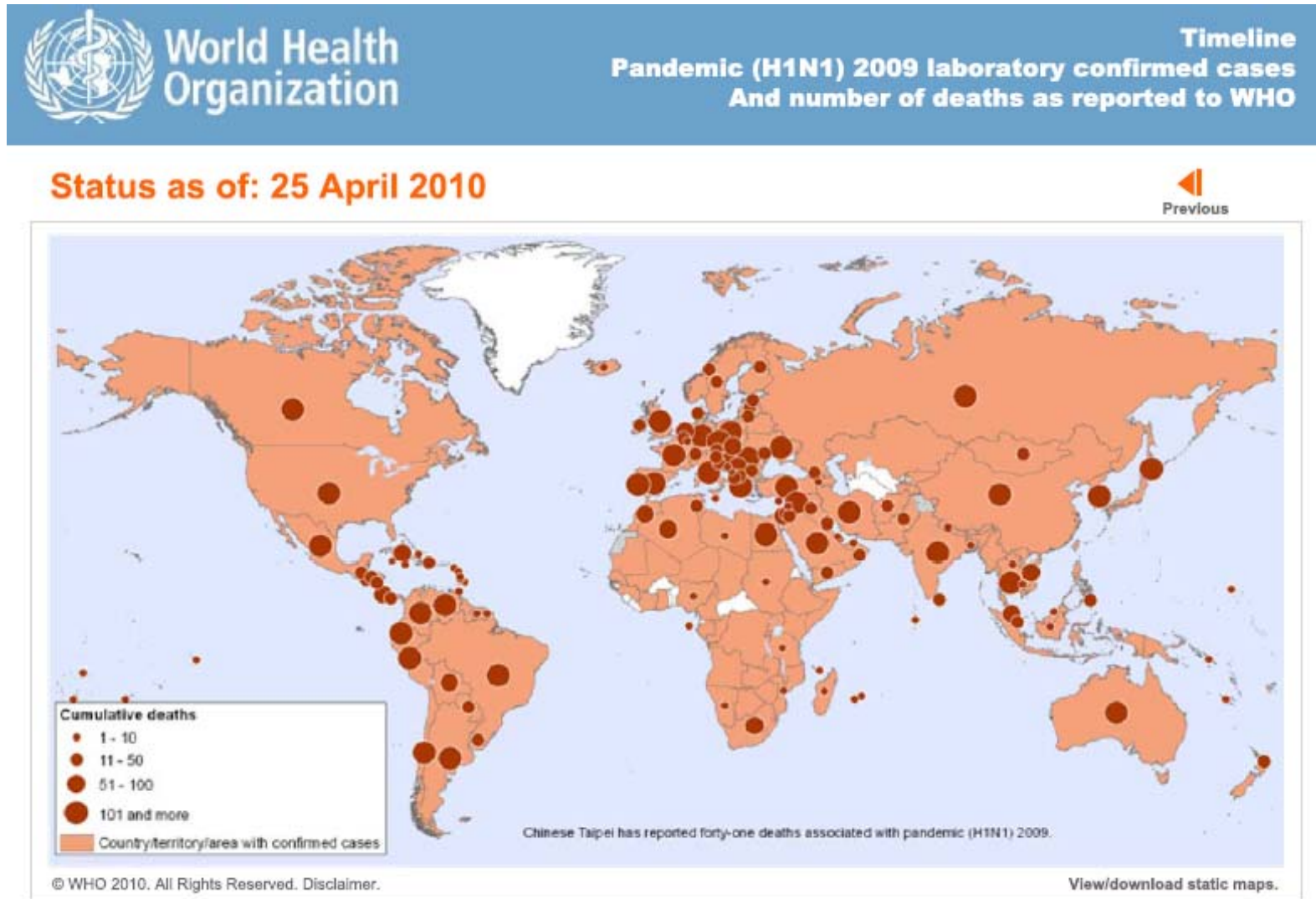
Með vindinn í fangið

Atburðir sem hafa áhrif á rekstur geta gerst skyndilega



Með vindinn í fangið

Atburðir sem hafa áhrif á rekstur geta gerst skyndilega eða stigmagnast!



Með vindinn í fangið

Atburðir sem hafa áhrif á rekstur geta gerst skyndilega

Hversu öruggur ertu með þig?

Ertu áhyggjulaus?

Hversu viðbúin(n) ertu?



Ýmis nýleg áföll og áskoranir vegna þeirra:

- Eldgos
- Svínaflensa, fuglaflensa
- Bankahrunið
- Sögusagnir um fyrirtækið
- Lokanir verksmiðja, hópuppsagnir
- Gjaldþrot birgja
- Afturköllun á vörum vegna athugasemda Lyfjaeftirlits BNA



Með vindinn í fangið

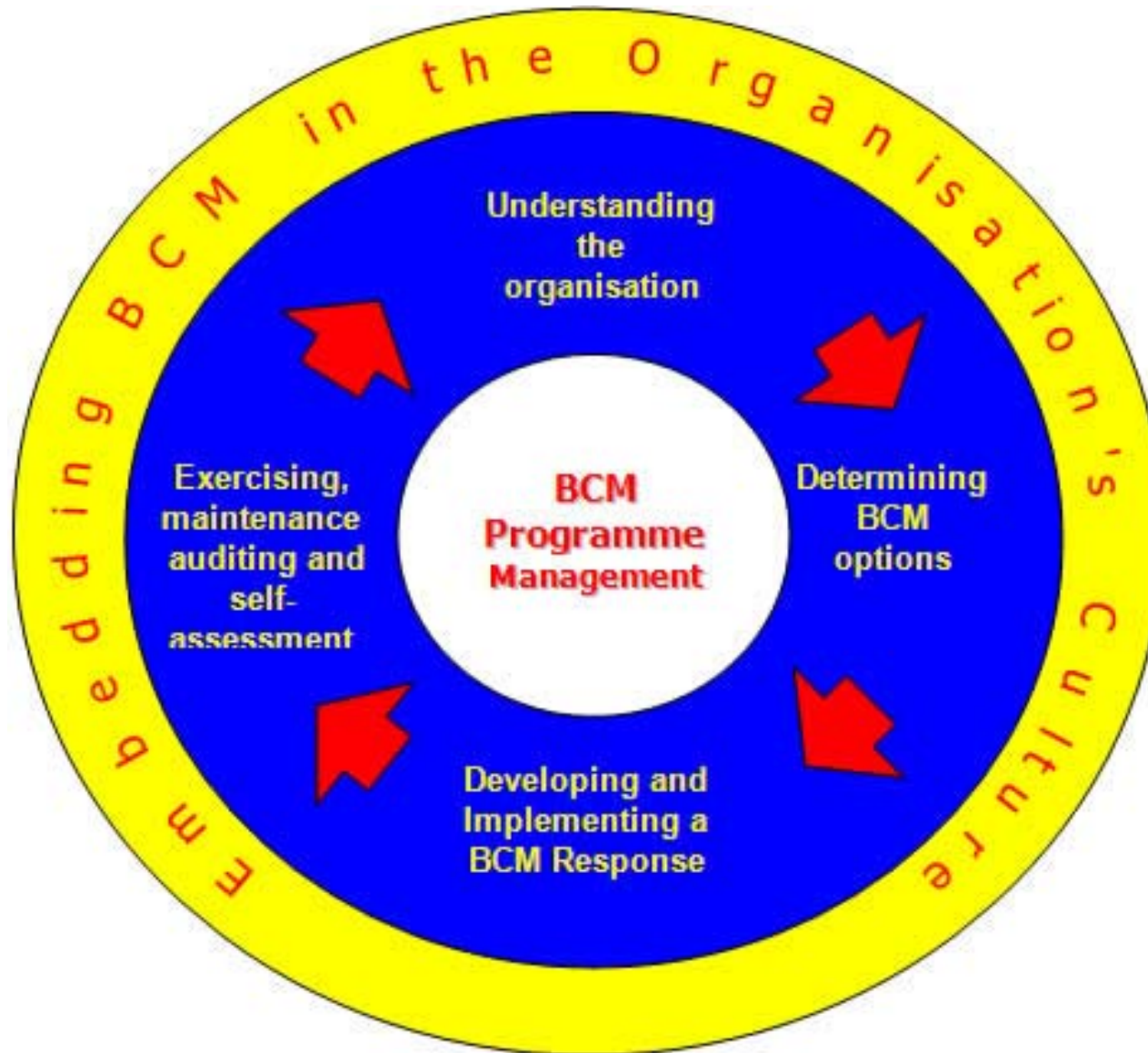
Það er sjaldan meiri áhugi á fyrirtækjum
en þegar þau verða fyrir áfalli!

Stjórnæki sem nýttast til undirbúnings og við neyðaraðstæður



BS 25999: Stjórnkerfi fyrir rekstrarsamfellu - Business Continuity Management (BCM)

- Alþjóðlegur staðall fyrir allar greinar atvinnulífsins
- Framsetning undirstöðuatriða fyrir stjórnun rekstrarsamfellu
- Bera kennsl á ógnanir / áhættur
- Vernda starfsfólk, umhverfi og eignir
- Lágmarka skaða við áföll
- Vera viðbúinn óvæntum atburðum
- Bregðast við á áhrifaríkan hátt
- Áætlun til endurheimtu og áframhaldandi rekstur
- Viðheldur orðspori



Viðbragðsáætlanir Actavis

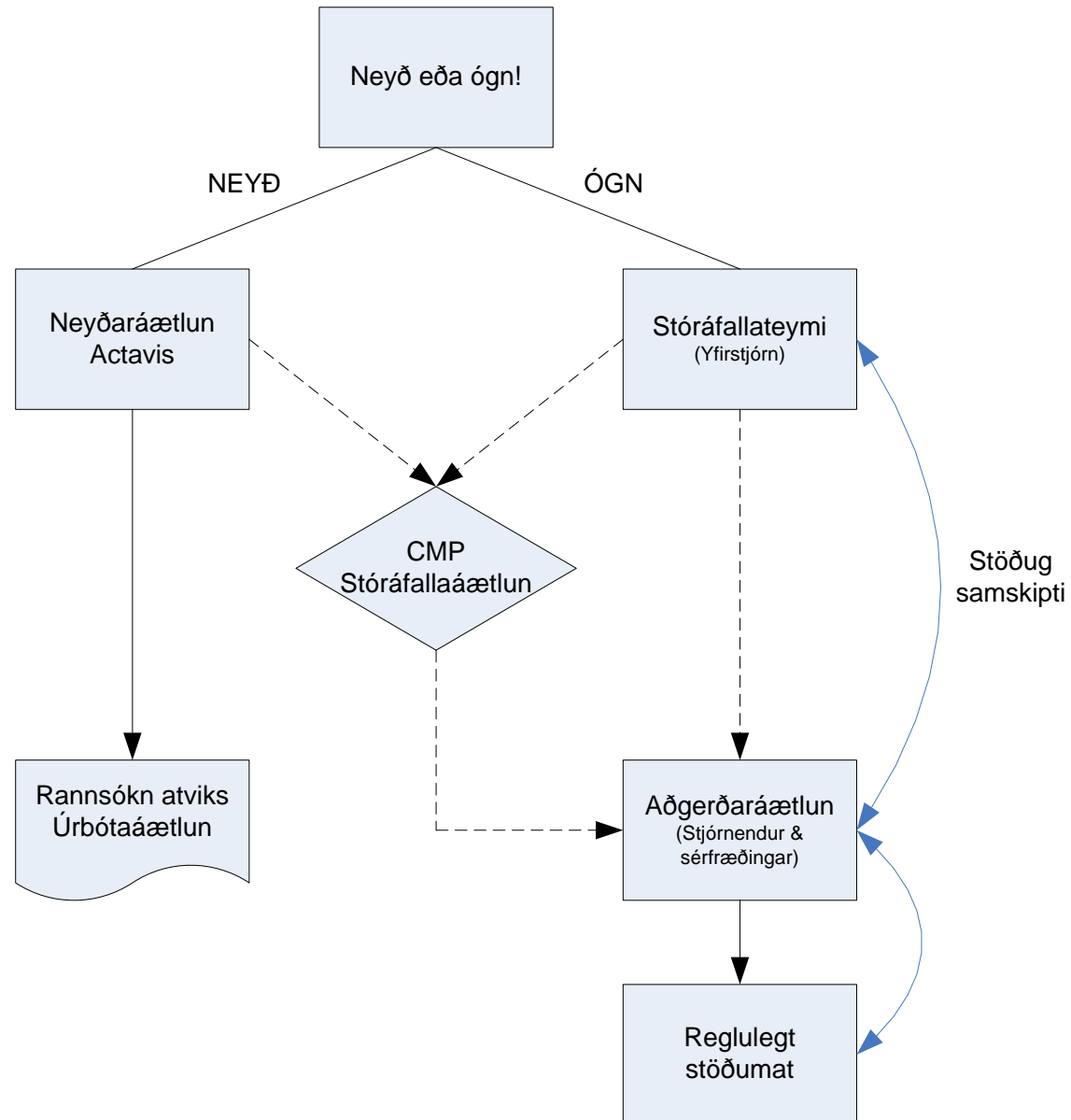


Viðbragðsáætlanir Actavis

Almennt eru áfallaáætlanir ekki til staðar hjá íslenskum fyrirtækjum nema þeim stærstu, eða u.þ.b. þriðjung þeirra.

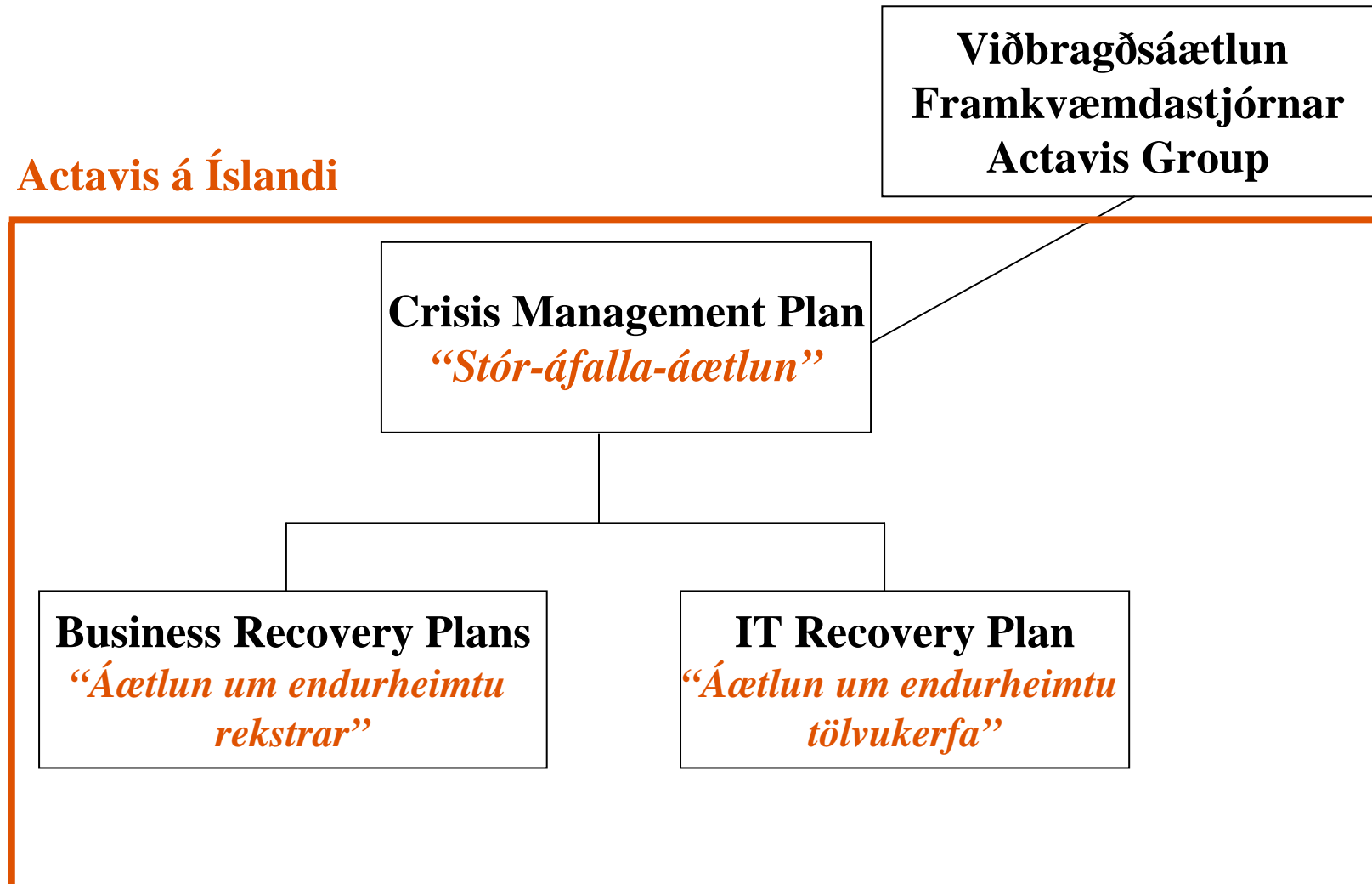
Heimild: Jón Bjarnason. MS Stjórnun og stefnumótun. Stjórnun og upplýsingamiðlun á áfallatímum

Viðbragðsáætlanir



Viðbragðsáætlanir - Stjórnun rekstrarsamfelli

Actavis á Íslandi



Grundvallaratriði:

- Hvernig á að virkja áætlunina
- Hverja og hvenær á að upplýsa
- Stóráfallateymi
- Upplýsingar um tengsla
- Endurheimtun rekstrareininga - Forgangsröðun
 - Hvernig
 - Hvar
 - Tímamörk
- Stjórnun samskipta - fjölmiðlar, starfsfólk, viðskiptavinir

Table of Contents:

1.0	INTRODUCTION.....	4
1.1	ACTAVIS OPERATION ICELAND BCM POLICY STATEMENT.....	5
1.2	PLAN SYNOPSIS.....	5
1.3	WHAT ARE A DISASTER / INCIDENT?.....	6
1.4	RESPONSIBILITY FOR BUSINESS CONTINUITY PLANNING STANDARDS AND CO-ORDINATION...	6
1.5	THE ACTAVIS OPERATION ICELAND BCM STRATEGY.....	6
1.6	ACTAVIS OPERATION ICELAND EMERGENCY PLAN.....	6
2.0	CRISIS MANAGEMENT PLAN.....	7
2.1	BACKGROUND.....	7
2.2	INVOCATION.....	8
2.4	IT RECOVERY TEAM.....	11
2.5	COMMUNICATIONS TEAM.....	14
2.6	HUMAN RESOURCES.....	16
2.7	BUSINESS RECOVERY.....	18
APPENDIX A:	KEY STAFF CONTACT DETAILS.....	20
	ALPHABETIC SEQUENCE.....	20
	RESPONSIBILITY CODE SEQUENCE.....	22
APPENDIX B:	ACTAVIS GROUP CONTACT DETAILS.....	24
APPENDIX C:	KEY EXTERNAL CONTACT DETAILS.....	26
APPENDIX D:	BUSINESS RECOVERY PLAN CO-ORDINATORS.....	29
APPENDIX E:	ABBREVIATION.....	30

Aðgerðaráætlun - Dæmi:

Til að forðast flensuna



1 Þvoðu þér um hendur og/eða sótthreinsaðu þær með spritti

Handþvottur verndar gegn beinni og óbeinni sneringu við inflúensuveiruna. Bein snering er m.a. að taka í hönd á sjúkum einstaklingi sem hefur snert munn sinn eða nef eða haldið fyrir vitin til að hósta eða hnerra. Óbein snering felst í að snerta hluti sem smitaður einstaklingur hefur handleikið, t.d. hurðarhúin eða notaða bréfpunkku.



2 Notaðu alltaf bréfpurrkur þegar þú hnerrar eða hóstar

Haltu fyrir munn og nef með bréfpunkku þegar þú hnerrar eða hóstar. Það kemur í veg fyrir að inflúensuveitur frá þér dreifist og smiti þá sem eru nálægt þér.



3 Hentu notuðum bréfpurrkum beint í ruslið

Hentu notuðum bréfpurrkum beint í ruslið. Þennig tryggir þú að veirur sem eru í bréfpurrkunum beist ekki til annars.



4 Haltu fyrir vitin ef bréfpurrkur eru ekki til taks

Þegar bréfpurrkur eru ekki við höndina skaltu halda fyrir munn og nef og þvo hendur strax á eftir eða hnerra á handlegginn eða í olnbogabótina. Með því móti kemurðu í veg fyrir að veirur dreifist.



5 Ef þú færð inflúensulík einkenni skaltu halda þig heima meðan veikindin eru að ganga yfir

Flensa er mest smitandi í byrjun þegar sjúkdómseinkenni eru að koma fram. Vertu heima meðan veikindin ganga yfir til að smita ekki aðra. Fylgdu leiðbeiningum sem settar hafa verið fram fyrir starfsmenn Actavis á upplýsingatöflum og á innrætti.

Hvað er inflúensa?

Inflúensa – í daglegu tali kölluð flensa – er áleður fersaldur. Hún stafar af inflúensuveirum sem sjúga öndunarfarin (nef, háls, þarlungur og lungu). Flensa smitast frá manni til manns með ósáðropum sem berast úr öndunarfarum smitaðra þegar þeir hósta og hnerra eða með sneringu þegar veirur eru á höndunum. Sjúkdómurinn getur staðið yfir í mána en viku með tilförluga vægum einkennum án þess getur líka valdið áhvarlegum veikindum.

Einkenni: Algengustu einkenni eru slyndilagur hiti, hósti, hálsárinndi, slappleiki, þönnveikir og höfuðveikir, ásamt einkennum frá meltingarfarum (ógleði, uppköst, niður-gangur).

Aðgerðaráætlun - Dæmi:

Stop the spread of flu



1 Wash hands frequently and cleanse them with an alcohol-based sanitizing hand gel

The virus that causes flu can come in contact with your hands if you have touched a contaminated surface or shaken the hand of an infected individual. Wash your hands carefully in order to kill the virus. If soap and water are unavailable, use a sanitizing hand gel. It is also important to wash your hands before eating.



2 Always use a tissue when you sneeze or cough

Always carry tissues with you and cover your nose and mouth with a tissue when sneezing or coughing. This prevents the virus spreading and infecting those around you.



3 Immediately dispose of used tissues

By disposing of used tissues immediately you prevent the virus from coming into contact with and infecting others. Clean your hands immediately after to prevent the virus from spreading. Cover your mouth and nose if no tissue is available.



4 Cover your mouth and nose if no tissue is available

If you do not have a tissue to hand when you sneeze or cough, cover your mouth as much as possible with the crook of your elbow. Clean your hands immediately after to prevent the virus from spreading.



5 Stay at home if you think you have the illness

Flu is most contagious during the first few days of infection. Stay at home while you are ill to prevent the virus from infecting others.

OPTIONAL: ADD LOCAL GUIDELINES ON HOW LONG YOU SHOULD REMAIN AT HOME FOLLOWING ILLNESS.

What is the new influenza A(H1N1)?

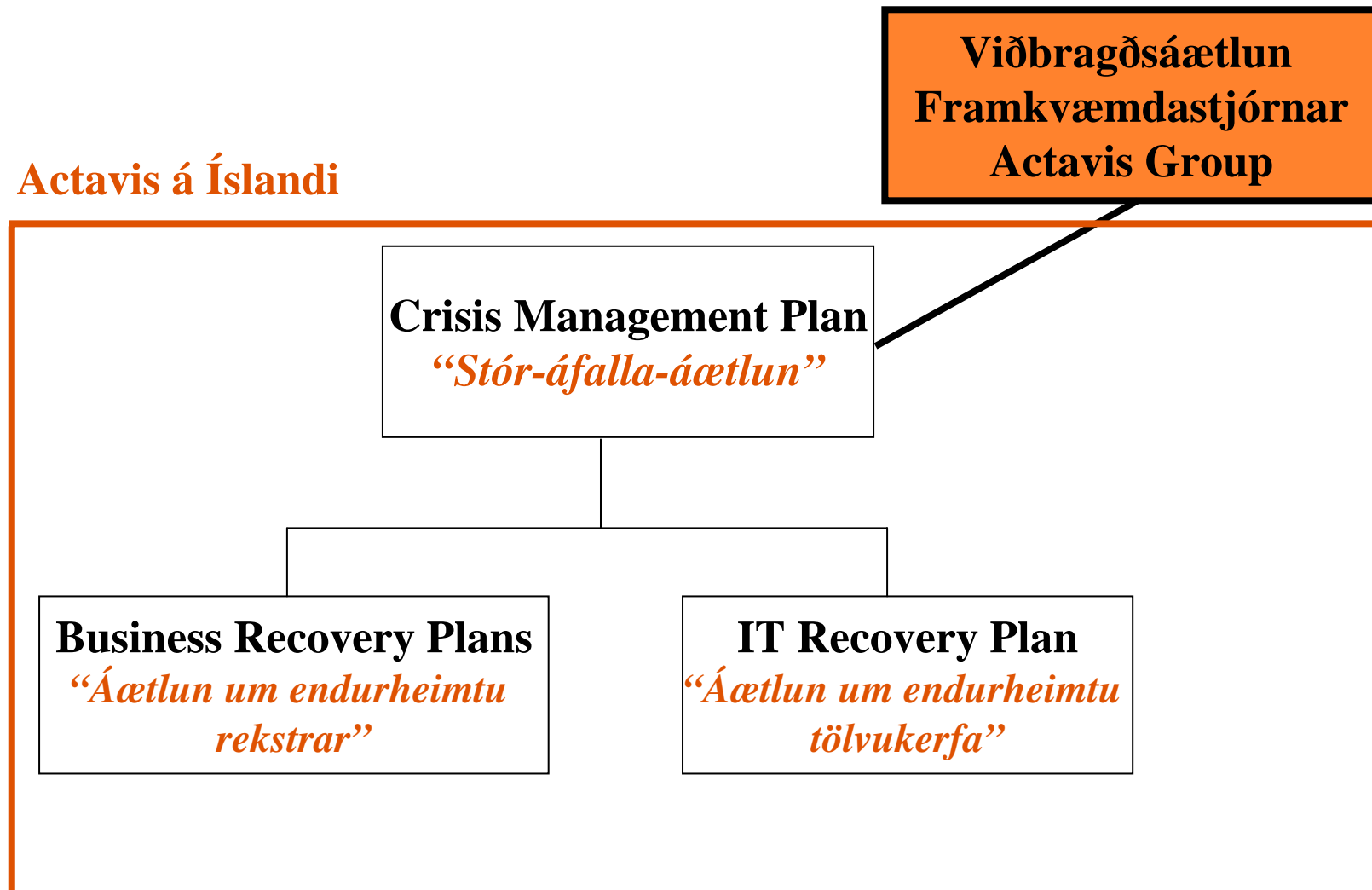
The virus is spread from person-to-person. It is transmitted as easily as the normal seasonal flu and can be passed to other people by exposure to infected droplets expelled by sneezing or coughing that can be inhaled, or that can contaminate hands or surfaces.

The flu can last over a week with relatively mild symptoms, but can also cause serious illness.

Signs of Influenza A(H1N1): Flu-like symptoms, including fever, cough, headache, muscle and joint pain, sore throat and runny nose, and sometimes vomiting and diarrhoea.

Viðbragðsáætlanir - Stjórnun rekstrarsamfelli

Actavis á Íslandi





Kafli um samskipti í áfallastjórnun í Handbók um Samskipti

Actavis' Communications Guide chapters:

1. The objective of Corporate communications
2. Media policy and confidentiality
3. Integrating our brand in communication
4. Internal communication
5. External communication
6. Website management
7. Crisis management communications

Stjórnun samskipta við áföll



Stjórnun samskipta við áföll

Markmið

- Lágmarka tjón fyrirtækisins, orðspor og rekstur

Tækifæri

- Ná tökum á aðstæðum
- Styrkja tengsl
- Sýna umhyggju fyrirtækisins fyrir öryggi og velferð
- Sýna ábyrgð -> byggja upp orðspor

Stjórnun samskipta við áföll

- Áfallateymi skipað - hlutverk ákveðin
 - Fulltrúar Samskiptasviðs, lögfræðingur, sérfræðingar
- Skilaboð mótuð - talsmenn skipaðir
 - Skilgreina áheyrendur og þarfir þeirra fyrir upplýsingar
 - Ákveða talsmenn - upplýsa hverjir þeir eru - þjálfar þá
 - Setja fram skilaboð og dreifa þeim til talsmanna
- Gera samskiptaáætlun
- Útbúa samskiptapakka
- Fylgjast með umfjöllun og endurskoða samskiptaáætlun eftir þörfum
- Vinna sig út úr áfallinu - færa fókusinn annað

- Samskiptaáætlun
 - Skilaboð mótuð
 - Actavis aðallega fjármagnað af erlendum banka
 - Aðeins um 1% tekna í ISK
 - Staða eiganda skýrð fyrir starfsmönnum
 - Hagsmunaaðilar skilgreindir
 - Starfsmenn
 - Viðskiptavinir og birgjar
 - Viðskiptabankar dótturfélaga
 - Aðrir



- Samskiptaáætlun
 - Tæki og tól
 - Tilkyning til starfsmanna
 - Tilkyningar tilbúnar til fjölmiðla ef þyrfti
 - Upplýsingar á vefsíðu
 - Spurningar og svör til stjórnenda
 - Samskiptapakki til dótturfélaga (bréf til viðskiptavina, birgja, banka og annarra hagsmunaaðila) - sent eftir þörfum



Stjórnun samskipta við áföll

Gera:

- Mikilvægt að halda sig við skilgreind skilaboð
- Ekki svara því sem þú veist ekki - bjóðast til að svara þegar þú veist meira
- Fara að ráðgjöf sérfræðinga, þ.m.t. lögfræðinga
- Vera mannleg(ur), sýna samúð
- Jafnvægi á milli magns og umfangs tilkynninga - segja nóg en ekki of mikið

Gera ekki:

- Gera meira úr málinu en þörf er
- Draga ekki ályktanir - halda sig við staðreyndir
- Gefa ekki höggstað á sér, betra að hafa frumkvæði að slæmu fréttunum



Mikilvægt að fylgjast með umfjöllun



Face value
Economist
Robert Wessman of Actavis has turned around a struggling generic-drugs firm

Actavis exclusive: Surviving the Iceland crisis
In an exclusive interview, Sigurður Óli Ólafsson, CEO of Iceland's biggest company, Actavis, talks to Pharma Exec Europe about the country's economic collapse, filling Robert Wessman's big shoes, and rumours of an impending sale.

- 2 FROM THE EDITOR**
A week in pharma is a long time
- 3 NEWS**
Best new antidepressants named
- 4 NEWS**
Pfizer's 'Stomach turning' UK cinema ad
- 5 CALENDAR**
Upcoming industry events
- 7 ACTAVIS EXCLUSIVE**
CEO Sigurður Óli Ólafsson talks to Pharma Exec Europe
- 10 DIAGNOSTICS**
Change your patients, not your drugs
- 13 BUSINESS ETHICS**
Could you blow the whistle?
- 16 ON THE MOVE**
This week's appointments and promotions

Actavis:
The last few months have been company's home country, but that it's business as usual

Actavis will zu den
Iceland's biggest company, Actavis, has turned around a struggling generic-drugs firm

Actavis raises stakes in battle for Balkans rival

When, in the middle of last year, in the first approach of Actavis to the possibility of an interview, Wessman was the CEO and he was the fourth largest in Iceland time I arrive in Reykjavik, a few short months later, Sigurður Óli Ólafsson is ensconced in the top job and Actavis is the biggest company in Iceland.

If you've been following the financial news with just a smidgen of interest, then you can guess why Actavis has leapt to the top of the corporate tree in its home country. In early October last year,

called on its neighbours and allies for emergency funding, finally securing €1.7 billion from the International Monetary Fund and €2.4 billion from Russia, Poland and, mainly,

decade of unprecedented I Actavis CEO, is unrelated to

Actavis profiled by Business School. (Generic Drugs)(Actavis Group) (Brief article) Chain Drug Review, 19 May 2008, 317 words, (English)

REYKJAVIK, Iceland -- Harvard Business School has published a case study on the Actavis Group and its president and chief executive officer.

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Obesity, Fitness & Wellness Week, 10 May 2008, 543 words, (English) 2008 MAY 10 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Drug Week, 9 May 2008, 537 words, (English) 2008 MAY 9 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Biotech Week, 7 May 2008, 537 words, (English) 2008 MAY 7 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Life Science Weekly, 6 May 2008, 539 words, (English) 2008 MAY 6 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Pharma Business Week, 5 May 2008, 539 words, (English) 2008 MAY 5 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

Actavis Group; Harvard Business School Publishes a Case Study on Robert Wessman and Actavis Health & Medicine Week, 5 May 2008, 541 words, (English) 2008 MAY 5 - (NewsRx.com) -- Actavis Group, the international generic pharmaceuticals company, announced that Harvard Business School has published a case study on the Company and its President and CEO. The study, entitled "Robert Wessman ...

- Upplýsa starfsmenn og aðra sem málið varðar hvernig það var leyst og hvaða áhrif það mun hafa
- Þakka stuðninginn
- Færa fókusinn
 - Nýjar fréttir frá fyrirtækinu
 - Stjórnendur í viðtöl
 - Setja upp viðburði
 - Styrkja móttöku gesta



Takk fyrir!

