

BSI助力英国电信 打造供应链业务连续性管理体系



...helping BT make
excellence a habit.

对于BT而言，在供应链上实施BCM，具有长远的意义，它确保了企业不管遇到何种风险，都能够继续保持可持续发展。特别需要强调的是，BCM管理是需要企业最高层推动的管理活动，一个好的BCM管理框架能够让企业有足够的弹性来应对不同的事件，对于灾害的准备不是浪费，而是让业务的经营更加放心。作为一个公众依赖的组织，或者作为一个可信赖组织，BCM管理是一个必须的考虑。

宁海蓉 女士
英国电信中国区供应商管理经理

客户需求

- 普及供应链合作伙伴业务持续管理的理念，强化其重要性
- 提升供应商业务持续管理的实施能力
- 保障供应商能够持续提供产品及服务
- 实现企业的可持续发展

客户收益

- 供应商更加清晰地了解了业务连续性管理(BCM)的概念和实施方法
- 80%的供应链合作伙伴有意愿建立BCM管理体系
- BCM的先进理念及重要性得到了普及

客户背景

英国电信集团公司（以下简称：BT）是世界顶尖的电信运营商，欧洲主要的电信运营商之一，1995年进入中国市场。BT业务范围主要包括本地、本国和国际电信业务、高质量的宽带与互联网产品和服务及IT解决方案。在英国，BT为2000多万企业和住宅用户提供了2900多万线的交换线路，并向其它有许可证的运营商提供网络业务。作为世界级老牌电信运营商，BT对战略合作伙伴设定了极高的门槛，并对其进行严格的审核。BT选择合作伙伴的指导思想以合作共赢为主，追求整个生命周期内的价值创造和整体成本最优。合作方式是BT制定系统的要求规范，并引导市场发展方向，所有制造商与BT多方合作研发，选择方式上采取长期认证，侧重考察供应商的长期发展能力，致力于发展长期的合作关系。BT于2009年真正开始在集团内部强化业务连续性管理（BCM），并将BCM管理的成熟度作为其供应链审核的一项要求，同时将对BCM的要求加入到了合同条款中。2011年，英国电信与全球权威的专业服务机构英国标准协会（以下简称：BSI）共同举办了“业务连续性管理标准及最佳实践研讨班”，此次研讨会为BT供应链伙伴普及了业务连续性管理概念，提升了他们对供应链中业务连续性管理领域的整体理解，并帮助他们提升实践能力，使他们了解其自身采取业务连续性管理体系在BT供应链中所起到的重要性。



...making excellence a habit.™

客户需求

业务连续性管理体系 (BCMS) 于 2004 年引入中国, 是一套一体化的管理流程, 能够对潜在的灾难加以辨别分析, 帮助企业确定可能发生的威胁对企业运作造成的冲击, 并提供一个有效的管理机制来识别和降低这些风险, 减少灾难事件造成的业务中断给企业带来的损失, 在业务中断的前、中、后期采取相应的措施, 使其对业务的影响最小化, 同时能够为企业提供业务连续的战略和操作层面的框架。

BT 很早就意识到业务连续性管理的重要性。BT 认为, 在业务连续性管理方面, 必须要确保服务供应商拥有提供持续服务的能力, 尤其是在出现一些严重问题时, 如火灾、长时间停电以及网络故障等, BT 的服务供应商需要拥有备份数据中心, 能够在短时间内完成对其应用程序的加速, 以及使服务能够处于在线状态的冗余项等等能力。BT 中国区供应商管理经理宁海蓉女士表示:

“BT 在挑选和审核供应链合作伙伴方面一直有非常严格的要求, 在我们全球上千家的供应商中, 大约有百家重要的供应商, 我们希望重要供应商的业务具备连续性, BT 才能够拥有业务持续发展过程。这促使我们与 BSI 共同举办了这场供应链 BCM 研讨会, 并在供应链合同中增加 BCM 体系建立或评审方面的强制性要求, 将该体系纳入我们对供应商合作伙伴的考察指标中, 尤其是针对我们的主要供应商, 我们希望他们可以了解 BSI 的相关课程, 让他们进一步了解供应链的业务连续性的重要性和必要性。”

“BT 在过去的供应链审核过程中, 了解到我们的供应商当中有一些完全不知道 BCM, 同时 BT 也发现, 当人们谈到业务连续性时, 容易与信息安全管理 (ISO 27001) 或者是其他管理体系中的灾难恢复混淆。因此, 基于这样的情况, BT 才邀请了 BSI 为 BT 的重

要供应商厘清 BCM 的概念, 并了解 BCM 实施过程和标准要求。供应商在踏入 BT 供应链门槛之前, BT 会评估该供应商在业务连续性方面的风险值。对于低、中风险的具有可控性的供应商, 我们会要求其按照 BCM 体系要求实施; 对于拥有较高风险的供应商, 我们就会要求其必须有明确的短中长期改善计划, 并报告 BT 相应的进展。在必要时, 我们会建议供应商拥有第三方出具的 BCM 评审证明。BCM 能够帮助 BT 保证其供应链在发生灾害后, 供应商依然能够为 BT 保持后续的生产供应、提供服务和保证业务的持续发展, 这是 BT 对供应链合作伙伴的要求。为此, BT 要求供应链需要实施 BCM 或取得 BCM 评审证明, 并将其加入发展供应链时的一项硬性要求。”

客户收益

对于处于高风险环境中的组织, 例如电信、金融、运输等公共部门, 持续运营更为重中之重。BT 作为 BSI 在该领域的合作伙伴已经将 BCM 作为企业持续发展的重要管理策略之一。在最近的 BCM 研讨会上, BT 邀请了十余家供应商参与, 其中多家供应商在会后表示有意愿与 BSI 合作, 深化 BCM 领域的培训和实施指导。目前已经有一家供应商获得了 BSI 出具的 BCM 评审证明。对于 BT 来讲, 如华为这样影响面广的供应商, BT 将要求其实施并取得业务连续性管理的相关证明, 而对于合作产量较少的供应商, BT 可以先引导他们从建立 BCM 体系开始, 确保在发生问题时这些供应商可以应对。目前, BT 供应链中大约 80% 的供应商都可以建立 BCM 体系。

宁海蓉女士表示: “对于 BT 而言, 在供应链上实施 BCM, 具有长远的意义,

它确保了企业不管遇到何种风险, 都能够继续保持可持续发展。在 BT 整体业务持续发展策略中, BCM 起到了至关重要的作用, 因此 BT 一直都在积极地向供应商推广, 因此 BT 一直都在积极地向供应商推广。BCM 在企业发展中涉及到的面向很广, 甚至包括碳排放方面的承诺。特别需要强调的是, BCM 管理是需要企业最高层推动的管理活动, 一个好的 BCM 管理框架能够让企业有足够的弹性来应对不同的事件, 对于灾害的准备不是浪费, 而是让业务的经营更加放心。作为一个公众依赖并信赖对组织, BCM 管理是一个必须的考虑。BCM 的相关标准如 BS 25999 (自 2012 年 5 月升级为 ISO 22301) 为 BT 提供了管理思路和方法, 它的第一部分为我们提供了最佳实践的指南, 第二部分为我们提供了管理体系的规范, 并且作为评审工作的基准, 企业可以请 BSI 等专业服务机构进行第三方评审, 以确定自身的 BCM 管理水平, 并提供对利益相关方的信心。”

作为英国最大的电信运营商, BT 对 BCM 给予了高度重视。该措施充分体现了 BT 先进的管理理念和企业高层的超前管理意识, 与此同时, 其也为中国电信行业带来了最佳 BCM 业务实践。

为何选择 BSI?

BT 通过对专业服务机构市场进行调查, 了解到全球范围内的很多 ISO 标准都是由 BSI 最早起草并发起的, 包括 ISO 9001, ISO 27001 等等, 再由 ISO 组织采纳, 最终成为一个国际性的标准。宁海蓉女士表示, “我们认为在业务持续发展方面, BSI 对整体业务连续性管理体系标准的理解和把握优于其他国际性的专业服务机构, 所以我们最终选择了 BSI 作为我们的长期合作伙伴。”

BSI 能够为企业及供应链提供基于标准的 BCM 培训。作为一套整体的管理流程, BCM 是由业务自身驱动的综合技术、管理的系统工程。BCM 为企业提供了有效的手段加强供应链管理并建立了应对中断的强大策略, 帮助供应链伙伴提高其业务弹性, 应对挑战。因此, 供应链实施 BCM 是企业实现业务连续性管理的关键要素之一。

bsi.

Contact us to find out how BSI can help your business make excellence a habit

BSI 中国区网络 BSI China Region Network

网址 (Website): www.bsigroup.cn

电邮 (E-mail): infochina@bsigroup.com

全国免费热线 (BSI HOT-LINE): 800 810 0045

北京 Beijing 电话 (Tel): (86-10) 6515 7060

上海 Shanghai 电话 (Tel): (86-21) 6431 2638

深圳 Shenzhen 电话 (Tel): (86-755) 8351 6822

广州 Guangzhou 电话 (Tel): (86-20) 3825 1417

香港 Hong Kong 电话 (Tel): (852) 3149 3300



The BSI certification mark can be used on your stationery, literature and vehicles when you have successfully achieved certification