

---

**BCI ITALIAN FORUM LAUNCH EVENT**  
**INTERVISTA A STEVE MELLISH & GIANNA DETONI**

---

Intervista a cura di  
Giovanni Cardin

Il 9 ottobre 2014 Associazione HI CARE e PANTA RAY presenteranno l'evento di lancio del BCI Italian Forum al Park Hyatt Hotel di Milano. Il Business Continuity Institute ([www.thebci.org](http://www.thebci.org)) - fondato nel 1994 - è l'organismo associativo e di certificazione leader nel mondo per i professionisti di continuità operativa. In agosto 2014, il BCI ha deciso di nominare Gianna Detoni BCI Italian Forum Leader con il fine di creare e sviluppare una rete di esperti che vogliano contribuire alla nascita di una cultura di continuità operativa nel nostro Paese. Siamo quindi orgogliosi di anticipare ai nostri lettori un'intervista a Gianna Detoni e Steve Mellish - Presidente del Business Continuity Institute e guest-speaker all'evento di lancio.

**Gianna e Steve, iniziamo dalle basi: perché pensate che la business continuity sia un tema così importante? E qual è attualmente il ruolo del Business Continuity Institute nello scenario globale?**

**GD:** Il mondo in cui viviamo è diventato decisamente complicato e interconnesso e questo si riflette anche nella complessità dei processi di ogni organizzazione. Il monitoraggio end-to-end non risulta essere più sufficiente e non è possibile prevedere gli impatti di ogni incidente. Al giorno d'oggi, le chiavi del successo sono la resilienza e la preparazione. Dobbiamo gestire le vulnerabilità delle nostre organizzazioni ed essere pronti per l'impensabile. E qui arriviamo al concetto di continuità operativa. Per quel riguarda invece il ruolo del BCI, sono certa che Steve possa descriverlo meglio di chiunque altro. Lasciami solo rimarcare un paio di funzioni fondamentali che il Business Continuity Institute svolge, a mio avviso: l'armonizzazione del linguaggio tra i professionisti di continuità operativa e lo sviluppo di una metodologia attraverso le Linee Guida di Buona Pratica.

**SM:** Uno degli aspetti della business continuity che permette di affrontare in maniera piuttosto efficace la complessità di un'organizzazione è la BIA (Business Impact Analysis). Se sviluppata con competenza permette infatti di analizzare le funzioni organizzative in componenti logiche, evidenziando così priorità e criticità che devono essere indirizzate. Sul ruolo che il BCI riveste su scala globale, basti pensare a come grazie all'Istituto venga soddisfatto il bisogno di consistenza e di linee guida metodologiche in un'area così importante del Risk Management. I membri del BCI in tutto il mondo possono essere considerati professionisti che hanno imparato e soprattutto applicato la metodologia di continuità operativa da un ente che si contraddistingue nel mondo come un leader nella promozione della resilienza globale.

**In questo contesto, qual è l'obiettivo di un Forum regionale e nello specifico quale quello del BCI Italian Forum? Steve, quali sono le aspettative del Business Continuity Institute sul nostro Paese e su questo neonato Forum?**

**GD:** Un Forum regionale serve a rispondere alle esigenze dei professionisti che vogliono essere parte di una rete di continuità operativa, condividere competenze e anche criticità. Il BCI Italian Forum è stato creato per aumentare la consapevolezza sull'importanza della materia, che sfortunatamente è piuttosto bassa nel nostro Paese. Dobbiamo cooperare per dar vita a un movimento di professionisti che abbia voglia di includere altre persone, piuttosto che di essere chiuso ed esclusivo. Non dobbiamo essere selettivi, ma è necessario che incoraggiamo i nostri colleghi nell'intraprendere un percorso di certificazione con il BCI. Questo è fondamentale per raggiungere una solida comprensione di cosa sia esattamente la continuità operativa. Non serve aggiungere poi che il Forum può rappresentare anche un'opportunità significativa per tutti i partecipanti (manager e consulenti) di sviluppare business e venire incontro alle reciproche esigenze.

**SM:** Il BCI effettua regolarmente delle indagini tra i propri membri per capire il grado di soddisfazione ed eventuali opportunità per migliorare il livello di servizio. I vantaggi del networking derivante dagli incontri di persona è costantemente tra i "Top 3" benefit elencati dai membri. Il BCI ha circa 60 forum in tutto il mondo e sappiamo che quando sono gestiti in maniera efficace, c'è un alto livello di partecipazione e si crea una community molto attiva e interattiva. Il BCI produce più materiale di qualsiasi altra organizzazione del suo genere e di conseguenza c'è tantissimo di cui discutere nei vari Forum per avere sia una prospettiva globale che locale e regionale sui diversi temi. Sono molto contento che un nuovo Forum in Italia fornirà al BCI e ai professionisti di continuità operativa che vivono e lavorano in Italia le opportunità di collaborare insieme in maniera più proficua per il beneficio di tutti.

**Secondo la tua esperienza professionale, come può la continuità operativa essere considerata un Fattore Critico di Successo per un'organizzazione?**

**GD:** Come detto prima, avere un Sistema di Gestione della Continuità Operativa maturo nell'organizzazione si traduce in una maggiore resilienza. Qui non si tratta solo di acquisire le capacità di prevenzione e reazione che aiutano a gestire un evento critico. L'esperienza mi suggerisce che una buona pratica di business continuity consente di avere alcuni vantaggi molto importanti anche nell'operatività quotidiana. Uso spesso questo esempio: è come pagare un'assicurazione sulla macchina che oltre a coprirvi dal rischio di furto e dagli incidenti, alla fine dell'anno ti consegna una macchina migliore con performance nettamente superiori.

**SM:** Per quella che è la mia esperienza nella gestione di un programma di continuità operativa in una grande azienda di supermercati nel Regno Unito, uno dei fattori chiave di successo è stata la nostra

capacità non solo di rispondere agli incidenti che impattavano sul nostro livello di servizio alla clientela, ma anche quella di pianificare e prepararci per i grandi eventi. Nello specifico, in occasione dei Giochi Olimpici del 2012 a Londra il nostro programma di business continuity ha dimostrato tutto il suo valore. Chiaramente abbiamo avuto molto tempo per prepararci a questo evento, ma come tutti sappiamo ci sono sempre diverse priorità di business e la nostra pianificazione è iniziata solo 2 anni prima dei giochi. Utilizzando la mia struttura di continuità operativa attraverso l'organizzazione, abbiamo identificato tutti i rischi, instaurato un programma per la mitigazione degli stessi e preparato piani per i "worst-case scenario" come ad esempio atti di terrorismo a Londra, gravi interruzioni dei servizi di trasporti, ecc.. Tutto ciò ha richiesto un notevole sforzo di comunicazione e coordinamento con la Polizia, il trasporto pubblico, l'ente organizzatore dei giochi e diversi fornitori. Ovviamente abbiamo anche condotto una serie di test ed esercitazioni per provare che tutto funzionasse. E l'aspetto più interessante di queste prove è stato proprio l'evidenza di come la nostra organizzazione migliorasse progressivamente alcune delle operazioni quotidiane, a conferma di quanto già detto da Gianna. Sono felice di affermare che tutto è andato bene, secondo i piani!

**Quale sarà la relazione tra il BCI Italian Forum e l'Ufficio Centrale? E cosa ci potete dire in merito alle connessioni che si verranno a creare con tutti gli altri Forum/Chapter del mondo? A questo proposito, quali sono i vantaggi di avere un Forum anche qui in Italia?**

**GD:** L'intero processo di certificazione e membership verrà gestito centralmente da Londra e in nessun caso il BCI Italian Forum avrà tra gli obiettivi quello di diventare un'Associazione indipendente. Ecco perché la partecipazione a ogni evento e la registrazione al Forum online (che è attualmente in costruzione) sarà sempre gratis. Siamo semplicemente dei facilitatori e dei volontari. Per quanto riguarda invece il rapporto con altre community del BCI all'estero, il Forum è già attivo nel prendere contatti con altri professionisti in giro per il mondo per creare occasioni di scambio di pensieri, esperienze e per aiutare il BCI nel raggiungimento della sua Mission.

**SM:** Tutti i Forum in giro per il mondo si devono attenere a una serie di regole per operare nel migliore interesse del BCI e dei suoi membri. Queste regole non sono troppo rigide, ma assicurano un approccio comune basato sulle buone pratiche apprese nei forum di maggior successo nel mondo. Il ruolo dell'Ufficio Centrale è quello di supportare le attività locali in modo che i membri abbiano tutto ciò che necessitano per tenere delle riunioni su base regolare. Questo include la fornitura costante di materiale informativo da discutere così che tutti quelli che partecipano alle riunioni possano avere una fantastica esperienza. Ci sono tante opportunità di network e per costruire amicizie e rapporti professionali tra i diversi Forum. Secondo la mia esperienza, il BCI è come la maggior parte delle cose nella vita: se cerchi, trovi quello di cui hai bisogno!

Steve, grazie mille a te e anche a Lorraine Darke (Executive Director del Business Continuity Institute) per averci supportato durante l'organizzazione dell'evento di lancio del BCI Italian Forum. Non vediamo l'ora di averti qui con noi in Italia per incontrare la nostra community. Speriamo che questo sia solo il punto di partenza di una lunga collaborazione per aumentare la consapevolezza su questo tema.

### **Steve Mellish - Profilo**

Steve fondò nel settembre 2012 la "Mellish Risk & Resilience Limited" dopo aver percorso con successo una lunga carriera presso Sainsbury. Il suo scopo era quello di aiutare grandi, medie e piccole imprese stabilendo un solido e robusto programma di Business Continuity Management basato sulla rilevanza, la semplicità e il costo-opportunità, che erano i fattori critici di successo in Sainsbury. Mellish Risk & Resilience è stata ad oggi coinvolta in progetti volti a coprire un range di settori industriali nel Regno Unito ed all'estero che includono la finanza, la distribuzione/logistica, il broadcasting, lo sviluppo di software e la formazione.

Mentre ricopriva un ruolo rilevante a Sainsbury ha anche contribuito alla professione dei business continuity manager tramite il suo ruolo di Fellow & Director del Business Continuity Institute. Steve è entrato per la prima volta nel Board del BCI nel 2002 ed ha contribuito in molti modi durante gli ultimi 11 anni circa. In questo periodo trascorso ha ricoperto cariche come Vice Presidente e Presidente dal 2003 al 2006 quando l'istituto attraversò un cambiamento significativo e divenne il più grande istituto a livello globale per i professionisti di continuità operativa. Nel dicembre del 2012, Steve fu eletto Presidente per la seconda volta.

Steve è un grande esperto, molto richiesto come speaker dal momento che ha parlato nei maggiori eventi e conferenze di tutto il mondo. Con il suo obiettivo di condividere le lezioni pratiche imparate dall'aver implementato un programma di gestione della continuità operativa nelle più grosse Società del FTSE 100 e dai suoi casi di studio derivanti da una vasta esperienza inerente alla gestione di incidenti anche piuttosto gravi, ha ispirato le persone a tornare al loro posto di lavoro e "fare la differenza".

### **Gianna Detoni - Profilo**

Considerata tra i maggiori esperti a livello mondiale di Business Continuity & Crisis Management e candidata al titolo di "Industry Personality of the Year" agli European BCI Awards del 2014, Gianna vanta

oltre 30 anni di esperienza in JPMorgan Chase Bank per la quale è stata Risk Resiliency Manager e International Crisis Manager per la funzione Corporate Security & Investigations dell'area Europa, Medio-Oriente e Africa. Detoni è Certified Business Continuity Professional del Disaster Recovery Institute e Member del Business Continuity Institute - per il quale è anche trainer autorizzata dei corsi di certificazione e contributor delle Good Practice Guidelines 2013 - e insegna Crisis & Business Continuity Management presso la SDA Bocconi e la facoltà di Economia dell'Università di Verona ed Enterprise Risk Management presso la facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Tor Vergata. Dal 2007, Gianna è iniziatrice e Presidente di Associazione HI CARE con la quale si impegna per la diffusione di una cultura di prevenzione delle crisi e dell'importanza dell'attività di Security nel sociale e siede nei Board delle più importanti associazioni professionali italiane e internazionali. Gianna, inoltre, da agosto 2014 è BCI Italian Forum Leader.