



Zarządzanie kryzysowe w logistyce – komentarz eksperta QSL Polska

*Czy firmy logistyczne posiadają z góry określone procedury w razie wystąpienia sytuacji kryzysowych?
Jak przygotowuje się do takich sytuacji Quick Service Logistics Polska?*

Rafał Strzałkowski, dyrektor operacyjny Quick Service Logistics Polska: Procedury na wypadek kryzysu są koniecznym elementem bezpieczeństwa każdego przedsiębiorstwa. Quick Service Logistics opracowała pakiet takich procedur jeszcze przed rozpoczęciem działalności operacyjnej. Corocznie przeprowadzamy symulacje sytuacji kryzysowych, niekiedy modyfikujemy procedury zgodnie z wymogami zmieniającego się otoczenia i z warunkami współpracy z klientami.

Jakie są najczęstsze przyczyny pojawiania się sytuacji kryzysowych w firmach logistycznych?

RS: Najczęściej występujące kryzysy w obszarze logistyki to:

- awaria auta lub awaria agregatu
- przerwa w dostawie energii
- warunki pogodowe np. śnieżyca

Przed wszystkim pod kątem radzenia sobie z takimi sytuacjami Quick Service Logistics prowadzi symulacje i testy.

Jak wyglądają procedury w Państwa firmie? Jakie kroki podejmuje Państwo w sytuacjach kryzysowych?

RS: Procedury zarządzania kryzysowego Quick Service Logistics obejmują potencjalne zagrożenia mogące wystąpić w naszej firmie i działania, jakie należy podjąć, gdy takie zagrożenia nastąpią.

Pierwszym krokiem jest zebranie zespołu do działań kryzysowych, wyznaczonego wcześniej i przegotowanego do takich działań. Powołany zespół ocenia sytuację, określa działania mające na celu ograniczenie potencjalnych strat, szczególnie w zasobach ludzkich, tworzy plan utrzymania ciągłości działalności biznesowej w oparciu o pozostałe dostępne zasoby. Niezbędnym elementem zarządzania kryzysowego jest utrzymanie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej (klienci, media) przez wyznaczoną osobę. Kolejny etapem, po zakończonym kryzysie, jest podsumowanie całej operacji: oszacowanie strat, przeanalizowanie przyczyn i wyciągnięcie wniosków na przyszłość, wskazanie działań ograniczających możliwość ponownego wystąpienia podobnej sytuacji.

Czy możecie Państwo przytoczyć sytuację praktycznego wdrożenia obowiązujących w firmie procedur zarządzania kryzysowego?

RS: Do tej pory nie mieliśmy okazji wypróbowania procedur kryzysowych w praktyce, nasze doświadczenia ograniczają się do corocznych symulacji.