



BCP

(Business Continuity Plan, 업무연속성계획)

목차



1. 학습목표
2. 업무연속성계획(BCP)의 정의
3. 기업 사례로 보는 BCP의 중요성
4. BCP가 필요한 이유
5. 팬데믹 상황과 BCP
6. BAYADA BCP의 주요내용

1. 학습목표



1. BCP의 정의와 중요성을 확인하고 필요한 이유를 설명할 수 있다.
2. BAYADA BCP의 내용을 이해하고 각 Team의 담당 업무를 알아본다.
3. BAYADA BCP를 인지하여 업무의 안정성을 높일 수 있다.

2. 업무연속성계획(BCP)의 정의

Business Continuity Planning

재난(감염병 등) 발생으로 갑작스러운 위기 상황에서도

기업이 핵심적인 업무를 지속할 수 있도록
미리 준비하는 위기대응 체계

임직원에서부터 최종 환자/보호자에 이르기까지

기업의 모든 활동 범위에 대한 위험
발생가능성을 미리 예측하고 단계별로
대응계획을 수립하는 것



출처: 산업통상자원부. 업무연속성계획(BCP) 가이드라인 2판 개정(2022). BCP 사내 교육용 자료.pptx

3. 기업 사례로 보는 BCP의 중요성

2000년 미국 뉴멕시코주 낙뢰사고로
필립스 반도체공장 화재



휴대폰용 반도체
부품 공급 중단

NOKIA

노키아(핀란드)

- ▶ 30명의 대응팀을 구성하여 적극적 대응
 - 매일 피해 현황 체크
 - 공급망 다변화 전략 시행
- ▶ 비상 조달을 통한 지속적인 제품 생산

ERICSSON

에릭슨(스웨덴)

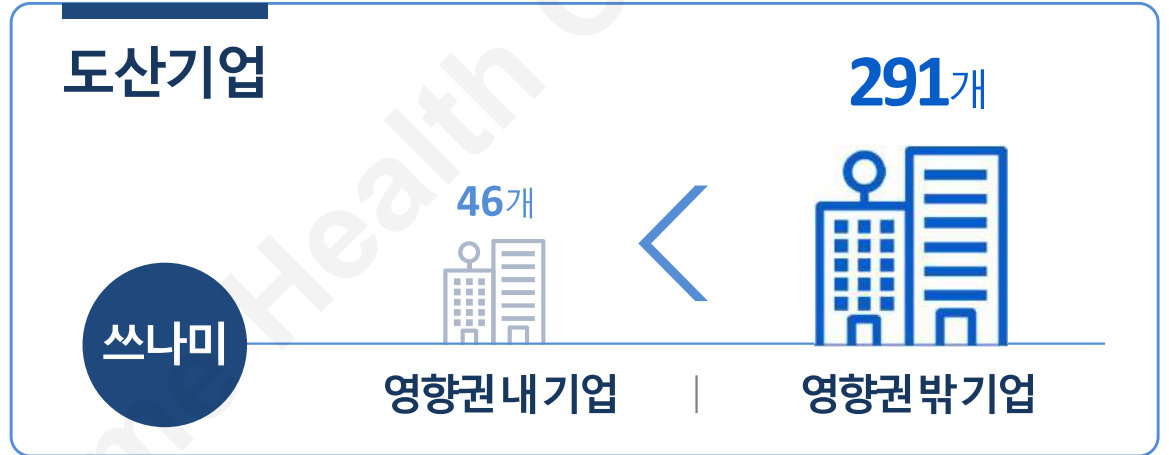
- ▶ 위기대응 조치를 취하지 않음
 - 엔지니어의 보고 불이행
 - 막대한 생산 차질 발생
- ▶ 대규모 생산 차질, 신제품 출시 불가능

출처: 산업통상자원부. 업무연속성계획(BCP) 가이드라인 2판 개정(2022). BCP 사내 교육용 자료.pptx

4. BCP가 필요한 이유

2011 동일본 지진해일(쓰나미)로
6개월 동안 **337개 기업 도산**

....



공급망 관리 실패로 쓰나미 영향권 밖의 많은 기업이 도산
재난이 발생하면 사회, 경제 전반에 파급력이 큼

BCP는 “모든” 기업에게 필요

출처: 산업통상자원부, 업무연속성계획(BCP) 가이드라인 2판 개정(2022), BCP 사내 교육용 자료.pptx

5. 펜데믹 상황과 BCP

직원 감염



- ☑ 핵심인력 결근으로 업무 차질
- ☑ 방역과정에서 서비스 일시 중단

(예) 현대차 울산 2공장 생산라인 노동자
코로나 확진으로 가동 중단

코로나19 확산 현황

- ☑ '19.12월 중국 우한에서 시작된 이후 약 3개월만에 전세계로 확산
- ☑ 제조, 금융, 서비스 등 경제 전반에 영향을 미치며 세계경제 마비
- ☑ 국가간 이동 제한, 생필품 공급 부족 등 국민의 일상생활 제한
- ☑ 사회적 거리두기, 감염 고위험 시설(종교시설, 실내체육시설 등) 운영제한 등 추가 확산을 막기 위한 전방위적 대응 실시

출처: 산업통상자원부. 업무연속성계획(BCP) 가이드라인 2판 개정(2022). BCP 사내 교육용 자료.pptx

6. BAYADA BCP의 주요내용

Roles and responsibilities

	External Relations Manager (Communication Director)	BOM Team Lead	QM Team Lead
1	초기 통화에서 비상 상황에 대한 세부 정보를 가져옵니다. (무슨 일이 일어났는지, 연락 받은 사람)	모든 직원들에게 재난 상황을 전파합니다.	사무실 대피 절차가 진행 중인지 확인합니다.
2	직원의 즉각적인 부상 등에 대한 세부 사항 체크합니다.	각 직원의 실제 위치 및 출근여부를 확인합니다.	각 부서별 요청사항에 대한 정보를 수집합니다.
3	복구 상태 정보를 확인하여 대표에게 제공합니다.	재난장소의 직원들이 안전한 곳으로 모일 수 있도록 장소를 보장하며 음식 또는 음료를 제공합니다.	BCP 활성화를 진행합니다.
4	BAYADA 각 서비스에 대한 가용 여부 확인합니다.	현장에 필요 없는 직원들은 재택업무로 전환합니다.	대표에게 의사결정을 조언하고 결정하게 합니다.
5	예상 복구 시간을 확인합니다	복구완료 후, 직원이 사무실로 돌아올 수 있도록 준비하고 모든 변경사항과 언제/어디로 복귀해야 하는지 전달합니다.	직원들에게 정보를 전파합니다.

6. BAYADA BCP의 주요내용

Roles and responsibilities (Team)

	HHC	PSP
확인사항	노트북 PC Data 확인, 인터넷 연결 상태 확인	노트북 PC Data 확인, 인터넷 연결 상태 확인
조치작업	방문기록 차트를 안전한 장소로 이동 환자방문일정 조정, 방문취소 및 수정 일정 내용 공유	KT 인터넷 전화기 법인폰으로 착신전환 진행
요청사항	업무지원팀에 물품이동 관련 인원 총원 요청	재택근무 전환 후 CRM 방화벽 OPEN 요청
기타사항	기타 방문간호 물품 이상유무 확인 및 장소 이동	회사 인터넷이 연결 불가일 경우, IT Team으로 PBX (교환기 서버)에서 법인폰으로 착신전환 진행을 요청

6. BAYADA BCP의 주요내용



Business continuity plans for ICT(1)

	Email	SharePoint	CRM
상황	메일 데이터 삭제, 접속불가	SharePoint 데이터 조회, 삭제, 접속불가	CRM 데이터 조회, 삭제, 접속불가
원인파악	인터넷 or 서버 문제인지 확인	인터넷 or 서버 문제인지 확인	서버 or 클라이언트 문제인지 확인
진행방향	인터넷 - KT 연락 및 복구 조치 진행	인터넷 - KT 연락 및 복구 조치 진행	서버 - KT 온피아 기술지원팀 연락하여 CRM 서버 상태 확인
	서버 - 마이크로소프트 기술지원센터 연락하여 복구 조치 진행	서버 - 마이크로소프트 기술지원센터 연락하여 복구 조치 진행	클라이언트 - 방화벽 IP, 노트북 상태 확인
데이터백업	Office 365 모든 사서함 DB는 여러 데이터 센터로 복제되어 보호하고 있음 장애 해결이 불가능 할 경우 문제 발생시점 이전으로 복원	SharePoint Online 데이터 백업은 12시간 마다 수행되며 14일 동안 보존되고 있음 장애 해결이 불가능 할 경우 문제 발생시점 이전으로 복원	CRM 데이터는 매일 백업 진행되고 있음. 서버의 접속 불가 및 데이터 손상이 발견되었을 경우, 새로운 CRM 서버에 하루 전 백업된 DB 데이터로 롤백하여 기존 CRM 서버를 대체

6. BAYADA BCP의 주요내용

Business continuity plans for ICT(2)

	Phones	Website
상황	통화 녹취 오류 발생, 전화 수신불가	홈페이지 접속 오류 발생
원인파악	인터넷 or 서버 문제인지 확인	인터넷 or 서버 문제인지 확인
진행방향	인터넷 - KT 연락 및 복구 조치 진행	인터넷 - KT 연락 및 복구 조치 진행
	서버 - KT 온피아 기술지원팀 연락하여 PBX(교환기) 서버 상태 확인	서버 - 닷메이트(서버담당업체)에 연락 및 홈페이지 상태 확인
데이터백업	녹취 음성 파일의 경우, NAS(Network-Attached Storage) 서버와 클라우드 CRM 서버가 지리적으로 분리되어 이중화가 되어 있음	데일리 백업 진행중으로 복구 불가능 할 경우, 홈페이지 하루 전 백업 데이터로 롤백진행