

SUPSI

# Gestione emergenze e piani di business continuity per e-distribuzione

Studente/i	Relatore	Correlatore	Committente
Mastromatteo Corrado Alessandro	Corti Donatella		E-Distribuzione (Gruppo ENEL)
Corso di laurea	Modulo	Anno	Data
Ingegneria gestionale	M-P6070.1 Progetto di diploma	2020	14/09/2020



STUDENTSUPSI

## Abstract

In un momento particolare per tutti noi, che tutt'oggi siamo coinvolti da una pandemia globale che ha messo in seria crisi molte società di tutto il mondo, e sempre più colpiti da eventi atmosferici rilevanti a cui non eravamo abituati, il progetto ha l'ambizione di creare le basi per l'implementazione della business continuity per e-distribuzione, ovvero una società del gruppo enel, leader della distribuzione dell'energia elettrica e concessionaria delle reti per gran parte del territorio Italiano.

Per raggiungere una continuità dei servizi offerti dalla società in modo da garantire ai clienti e a tutti gli stakeholders un grado di soddisfazione elevato, si sono volute identificare delle best practices da implementare in azienda a partire dall'analisi sia dei riferimenti in materia di business continuity che della reazione dell'azienda stessa in recenti emergenze. Questa ricerca ha introdotto dapprima la ISO 22301, che tratta proprio la continuità del business, per poi passare ad un'analisi critica di varie metodologie, proposte da vari enti, che ha messo in evidenza come seppur con metodi di applicazione diversi, uno stretto collegamento tra i punti focali proposti per l'implementazione.

## Obiettivi

L'obiettivo finale di questo lavoro è quello di supportare e-distribuzione nel miglioramento della gestione delle emergenze proponendo un piano di interventi migliorativi che permettano di reagire prontamente a eventuali eventi inattesi preservando il livello di servizio al cliente.

A questo scopo sono stato raggiunti i seguenti sotto obiettivi:

- identificazione dei riferimenti rilevanti in letteratura sul tema della business continuity;
- analisi di dettaglio della risposta dell'azienda a tre recenti emergenze. Per fare ciò si sono analizzati i documenti ufficiali, valutato le prestazioni ottenute durante l'emergenza e raccolto il parere dei dipendenti coinvolti tramite interviste e survey;
- sviluppo di un piano di interventi migliorativi nell'ottica di rispondere ai requisiti della norma ISO 22301 e di incrementare ulteriormente le prestazioni nel rispondere alle emergenze;
- valutazione economica del piano per supportarne l'implementazione.

## Conclusione

Nel presente lavoro si sono volute identificare una serie di best practices da applicare in un contesto di continuità di business che, nel caso di e-distribuzione, è strettamente legato alla continuità del servizio elettrico e alla gestione delle richieste provenienti dai clienti. L'attenzione è stata rivolta alla ISO 22301 che, pur essendo complementare alla 27100, e con la quale si potrebbe effettuare una facile, è stata poco utilizzata dalle aziende del territorio italiano. È stata eseguita una selezione di indicatori proposti dalla normativa, oltretutto già presenti in azienda, ma chiamati in modo diverso, attraverso i quali si è monitorato l'andamento degli stessi durante tre eventi critici recenti che hanno minato la continuità di business. Per capire come effettivamente l'azienda si sia comportata durante queste emergenze e per proporre dei miglioramenti da consigliare, è stato eseguito sondaggio e sono state effettuate delle interviste di approfondimento. Il risultato di questo lavoro è una proposta di varie migliorie in diversi ambiti, come la gestione degli asset o la certificazione alla ISO22301, dei quali è stata fatta un'analisi costo/tempo, che infine verrà sottoposta al direttivo.