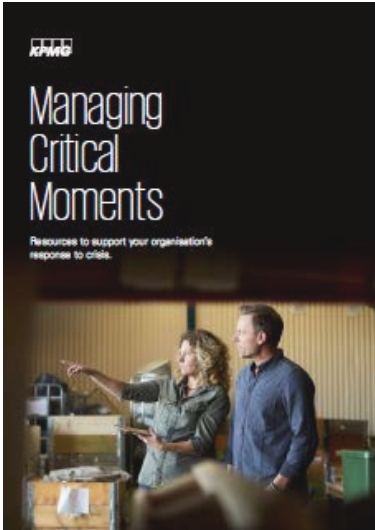


[COVID-19] 비상경영 국면의 위기 관리법

Managing Critical Moments



▲ 표지 클릭시, 원문 다운로드 가능

삼정KPMG 경제연구원

이효정

이사

Tel: +82 2 2112 6744

hyojunglee@kr.kpmg.com

장진영

책임연구원

Tel: +82 2 2112 7095

jinyoungchang@kr.kpmg.com

코로나19 위기 상황에 적합한 대응을 위하여 비즈니스 회복탄력성(Resilience)이 더욱 중요한 요소로 부각되고 있습니다. 위기 관리 시스템을 기반으로 기업은 반복 트레이닝을 실행해야 하며, 실제 위기 발생 시 원활하고 일관된 대응을 할 수 있어야 합니다. 위기 상황에 대처하기 위해서는 임직원의 돌발 상황 관리, 비상 관리, 사업 연속성 관리, IT 성능 관리를 강화해야 합니다.

돌발 상황 관리(Incident Management)는 외부에서 발생한 사건의 위험도가 확산될 시점의 관리에 초점을 맞춘 방식입니다. 비상 관리(Emergency Management)는 개인의 생명 및 안전에 대한 위협, 회사 자산에 대한 위협, 광범위한 산업 환경 영향의 위협 등을 관리하기 위한 즉각적 대응 방안의 주안점을 둡니다. 위기 관리(Crisis Management)는 심각한 재정적 손실, 회사 평판 하락, 사업 목표 달성에 대한 위협 등의 상황을 전략적으로 관리하는 방식입니다.

사업 연속성 관리(Business Continuity Management)는 위기에 불구하고 평상시처럼 제품 또는 서비스를 지속적으로 제공할 수 있는 역량 강화 방안을 의미합니다. 마지막으로, IT 성능 관리는 IT 시스템의 심각한 운영 중단, 장애, 서비스 저하의 위기에 대처하는 방식입니다. IT 시스템의 원활한 유지 및 복구에 중점을 둔 IT 장애 해결법이 포함됩니다.

이와 같은 관리 시스템은 각각의 고유 영역 및 기능으로 구분할 수 있지만, 동시다발적 위기 상황에서는 각 기능의 조화가 중요합니다. 이를 통해 전체 조직이 일관된 대응을 할 수 있어야 합니다.

비상경영 국면의 위기 관리법 수립에 참고할 수 있도록, 본 보고서는 관련 체크리스트, 사전조치 방안, 위기 관리를 위한 템플릿 등을 제시하고 있습니다.

Keywords ▶

#코로나19 #COVID-19 #회복탄력성 #위기관리 #통합조직관리