



TÜRKİYE SERMAYE
PİYASALARI BİRLİĞİ

AFET YÖNETİMİ VE KRİZ PLANLAMASI REHBERİ

Kasım 2024

AFET YÖNETİMİ VE KRİZ PLANLAMASI REHBERİ

1. Giriş

Afetler, insan hayatı ve ekonomik varlıklar üzerinde ciddi yıkıcı etkilere neden olabilir. Kurumlar için afetlerin önceden tahmin edilmesi genellikle imkansızdır; ancak bu durumlar için hazırlıklı olmak hayati önem taşır. Afet yönetimi, yalnızca kurum içi operasyonların sürdürülmesi değil, aynı zamanda çalışanların ve topluluğun güvenliğini koruma açısından da kritik bir sorumluluktur. Afetler karşısında etkin bir kriz planlaması, felaketin etkilerini minimize ederken organizasyonun gelecekteki varlığını da garanti altına alır.

Hedef ve Kapsam

Bu rehberin amacı, kurumların afetler karşısında nasıl daha dayanıklı hale gelebileceğini ve kriz anlarında hangi adımların izlenmesi gerektiğini sistematik bir şekilde anlatmaktır. Bu kapsamda hem fiziksel hem de dijital afetlere karşı stratejiler sunulmaktadır.



2. Afet Yönetimi Stratejileri

2.1 Kriz Öncesi Planlama

Afet yönetiminin ilk adımı, kriz gerçekleşmeden önce yapılması gereken hazırlıklardır. Kriz öncesi planlama, kurumların afet durumlarına karşı dirençli olmasını sağlar ve operasyonel sürekliliğin teminatıdır. İşte kriz öncesi planlama adımlarının daha ayrıntılı açıklamaları:

- **Risk Değerlendirmesi:** Kurumlar, maruz kalabilecekleri tüm olası riskleri değerlendirmelidir. Riskler arasında doğal afetler (deprem, sel, yangın), teknolojik afetler (siber saldırılar, veri ihlalleri) ve insan kaynaklı tehditler (sabotaj, hırsızlık, terör) yer alır. Her bir riskin olasılığı ve potansiyel etkisi değerlendirilmelidir. Bu değerlendirme, yapılacak hazırlıkların temelini oluşturur.
 - **Risk Kontrol Öz Değerlendirme (RCSA-Risk Control Self-Assessment)**, özellikle afet yönetimi ve kriz planlama süreçlerinde büyük önem taşır. Bu süreçte, kurumlar kendi risklerini tanımlamak, bu riskleri yönetmek ve gerektiğinde kriz planlarını iyileştirmek amacıyla risk değerlendirmesi yaparlar.
 - **Afet Yönetimi ve Kriz Planlama Bağlamında RCSA**
 - **Risk Tanımlama:**
 - **Doğal Afetler (deprem, sel, yangın) ve İnsani Afetler** (siber saldırı, terör eylemi, ekonomik kriz) gibi potansiyel olaylar belirlenir.
 - Her olasılık için meydana gelebilecek etkiler ve zararlar analiz edilir.
 - **Kontrol Değerlendirmesi:**
 - Afet veya kriz öncesi mevcut önlemler, acil durum planları ve altyapı güvenliği gözden geçirilir.
 - Örneğin, deprem bölgesinde bulunan bir tesisin bina dayanıklılığı veya siber saldırı tehditleri için bilgi teknolojisi güvenlik sistemleri kontrol edilir.
 - **Olasılık ve Etki Değerlendirmesi:**
 - Her riskin gerçekleşme olasılığı ve etkisi değerlendirilir. Bu değerlendirme, kriz yönetimi stratejilerinin önceliklendirilmesi için kullanılır.
 - Kriz durumunda kritik iş süreçlerinin nasıl etkileneceği ve hayati kaynakların nasıl korunacağı belirlenir.

- **Olasılık ve Etki Değerlendirmesi:**
 - Her riskin gerçekleşme olasılığı ve etkisi değerlendirilir. Bu değerlendirme, kriz yönetimi stratejilerinin önceliklendirilmesi için kullanılır.
 - Kriz durumunda kritik iş süreçlerinin nasıl etkileneceği ve hayati kaynakların nasıl korunacağı belirlenir.
- **Eylem Planı ve İzleme:**
 - Hazırlanan planlar düzenli aralıklarla test edilir. Örneğin, tatbikatlar, eğitimler veya acil durum simülasyonları bu aşamada yapılır.
 - Planın etkinliği sürekli izlenir ve gerektiğinde iyileştirmeler yapılır.
- Bu süreç, bir organizasyonun afetler ve krizler karşısında dayanıklılığını artırmasına, çalışanların güvenliğini sağlamasına ve iş sürekliliğini korumasına yardımcı olur. Özellikle, erken uyarı sistemleri, kriz yönetim ekiplerinin etkinliği ve kaynak yönetimi bu değerlendirme süreçlerinde kilit unsurlardır.
- **Kritik Süreçlerin Belirlenmesi:** Her kurumun işleyişi için kritik olan süreçler vardır. Örneğin, bir banka- da ödeme sistemlerinin çalışır durumda olması hayati önem taşırken, bir sağlık kuruluşunda hasta bakımının kesintisiz devam etmesi gereklidir. Kurumlar, en kritik süreçlerini belirlemeli ve bu süreçlerin afet durumlarında nasıl korunacağına dair planlar geliştirmelidir. Zarar ihtimali oluşturabilecek süreçler tespit edilmeli ve önceliklendirilmelidir.
- **İş Sürekliliği Planları (BCP - Business Continuity Plans):** İş sürekliliği planı, afetler sırasında ve sonrasında kritik iş süreçlerinin nasıl sürdürüleceğini belirleyen ayrıntılı bir dokümandır. Bu plan, alternatif çalışma yöntemleri, personel rotasyonları, kritik süreçlerin başka yerlerde devreye alınması gibi stratejileri içerir. Ayrıca, BCP sürekli olarak güncellenmeli ve çalışanlar bu plana uygun eğitimlerle donatılmalıdır. İş Sürekliliği Planı aşamaları ve ilgili süreçler aşağıdaki gibi olmalıdır;

1. Acil Eylem (0-2 saat)

Olayın hemen ardından alınacak acil tedbirleri içerir. Amaç, personel güvenliğini sağlamak, hasarı minimize etmek ve işlerin durmasını engellemektir.

2. Kriz Yönetimi (1 saat - 7 gün)

Krizin ardından ilk aşamayı geçtikten sonra kriz yönetimi devreye girer. Bu süreç, iş operasyonlarının en kısa sürede normale dönmesini hedefler.

- **Kriz Yönetim Takımları:** Her fonksiyonel bölümden temsilciler ile oluşturulur ve kriz boyunca koordinasyonu sağlar.
- **Kriz Yönetim Merkezi:** Kriz sırasında kararların alındığı ve sürecin yönetildiği merkezdir. Burada yöneticiler ve önemli karar vericiler bir araya gelir.
- **İletişim:** Hem iç hem de dış paydaşlarla etkin iletişim sağlanması büyük önem taşır. Kriz esnasında iletişim kanalları net olmalıdır.
- **Aile Destek Planı:** Kriz durumlarında çalışanların ve ailelerinin desteklenmesi önemlidir. Psikolojik, fiziksel ve lojistik destek mekanizmaları devreye alınır.

3. İş Kurtarma (1 saat - 30 gün)

Kriz sonrası işlerin tamamen eski haline dönmesi için yapılan işlemleri kapsar.

- **İş Kurtarma Takımları:** Organizasyonun kritik süreçlerini devam ettirmek ve operasyonları kurtarmak için oluşturulan ekiplere denir.
- **İş Sürekliliği Koordinasyon Ofisi:** Planların güncelliğini sağlamak, eğitimleri yönetmek ve süreci denetlemekle sorumlu ofistir.
- **Olay Sonrası Değerlendirme:** Kriz veya olay sonrası performansın değerlendirilmesi ve iyileştirme noktalarının belirlenmesi.

4. Tehdit ve Senaryolar

Olayın hemen ardından alınacak acil tedbirleri içerir. Amaç, personel güvenliğini sağlamak, hasarı minimize etmek ve işlerin durmasını engellemektir.

- İş sürekliliğini tehdit edebilecek potansiyel senaryolar ve riskler belirlenmelidir. Örnek tehditler:
- Doğal afetler (deprem, sel, yangın vb.)
- Teknolojik tehditler (siber saldırılar, sistem çökmesi)
- İnsan kaynaklı tehditler (grev, sabotaj)

5. Yönetim ve Organizasyon Şeması

Kriz durumlarında hangi yöneticilerin ve ekiplerin sorumlu olduğu, hangi fonksiyonların devreye alınacağı net olarak tanımlanmalıdır. Böylece kriz anında hızlı ve etkili bir müdahale sağlanabilir.

Kriz Yönetim Planı

Kriz yönetimi sırasında daha detaylı bir plan oluşturulmalı, bu planın temel başlıkları şu şekildedir;

- 1. Yönetim Modeli ve Sorumluluklar:** Kriz yönetimi sırasında kimlerin liderlik edeceği ve hangi rollerin nasıl bir sorumluluk taşıyacağı belirlenir.
- 2. Kriz Planı Aktivasyon:** Kriz durumunda bu planın ne zaman ve nasıl devreye alınacağı netleştirilir.
- 3. Kriz Yönetim Merkezi:** Kriz boyunca operasyonların yönetileceği fiziksel veya sanal bir merkez belirlenir.
- 4. Kriz Yönetim Süreçleri:** Kriz boyunca hangi adımların ve süreçlerin izleneceği açıklanır.
- 5. İletişim:** Kriz anında doğru bilgilendirme ve iletişim stratejilerinin nasıl uygulanacağı belirlenir.
- 6. Aile Destek:** Kriz sırasında çalışanların ailelerine nasıl destek olunacağı planlanır.
- 7. Olay Sonrası Değerlendirme:** Krizin ardından yapılanların ve alınan önlemlerin ne kadar etkili olduğunun değerlendirilmesi yapılır.
- 8. İş sürekliliği planı, risk yönetimini içeren kapsamlı bir çerçeve sunar ve organizasyonların beklenmedik durumlara karşı hazırlıklı olmasını sağlar. Bu yapıyı etkili bir şekilde kurgulamak, uzun vadede işletmenin başarısı için kritiktir.**
 - **Eğitim ve Tatbikatlar:** Afetler sırasında çalışanların nasıl tepki vereceği, önceden yapılacak eğitim ve tatbikatlarla belirlenir. Bu tatbikatlar, çalışanların tahliye süreçlerine, acil durum prosedürlerine ve kriz yönetimi süreçlerine aşina olmasını sağlar. Yılda en az bir kez yapılan tatbikatlar, hem kurum içi hazırlık seviyesini yükseltir hem de planların gerçek hayatta ne kadar işlevsel olduğunu gösterir.
 - **Deprem Tetkikleri ve Risk Azaltımı:** Tüm lokasyonlarda deprem tetkiklerinin yapılması hayati önem taşımaktadır. Deprem açısından riskli binaların belirlenmesi ve bu binaların güçlendirilmesi ya da yenilenmesi gerekmektedir. Bu, özellikle eski binaların deprem güvenliği açısından yeniden ele alınması ve iyileştirilmesi anlamına gelir.
 - **Toplanma Alanları ve Bilgilendirme:** Her lokasyon için en yakın toplanma alanlarının belirlenmesi ve çalışanların bu alanlar hakkında bilgilendirilmesi kritik bir güvenlik adıımıdır. Deprem güvenliğine dair afişlerin asılması, çalışanların bilinçlenmesini sağlamak amacıyla önemli bir adımdır.
 - **Eğitim ve Bilgilendirme:** Çalışanların deprem ve sonrasındaki güvenlik önlemleri konusunda bilgilendirilmesi amacıyla düzenli infografik maillerin gönderilmesi önemlidir. Bu süreçte çalışanların bilgisayar ekranlarında güvenlik konusunda bilgilendirici ekran koruyucuların kullanılması, sürekli farkındalık sağlamaya yardımcı olur.
 - **Deprem Seminerleri:** Deprem seminerlerine katılımın sağlanması, tüm çalışanların bu doğal afetle ilgili olarak bilinçlendirilmesini ve doğru davranış kalıplarını öğrenmesini sağlar. Bu seminerler, çalışanların acil durumlarda ne yapacaklarını bilmelerine yardımcı olacaktır.

2.2 Acil Durum Kriz Yönetimi

Acil durumlar meydana geldiğinde hızlı ve etkili kriz yönetimi, afetin etkilerini minimize etmek açısından hayati önem taşır. Kriz yönetiminin detaylandırılması gereken bazı kilit unsurlar şunlardır:

- **Kriz Masası ve Liderlik:** Bir kriz anında liderlik hayati önem taşır. Kriz yönetimi ekibi, kurumun üst yönetimi tarafından belirlenir ve acil durum planlarını yürürlüğe koyma sorumluluğuna sahiptir. Bu ekip, kriz anında stratejik kararlar alır ve çalışanlarla kriz dışındaki paydaşlar arasındaki iletişimi sağlar. Kriz liderinin kriz durumlarında tecrübeli ve hızlı karar alma kabiliyetine sahip olması gerekir.
- **Acil Durum İletişim Kanalları:** İletişim kesintiye uğradığında, krizi yönetmek neredeyse imkânsız hale gelir. Bu nedenle, alternatif iletişim kanallarının oluşturulması gerekir. Uydu telefonları, telsiz sistemleri, bağımsız acil durum haberleşme ağları bu noktada devreye girebilir. Ayrıca, çalışanlar ve paydaşlar için acil bilgilendirme uygulamaları veya SMS uyarı sistemleri devreye sokulmalıdır. İletişim planları, düzenli aralıklarla test edilmelidir.
- **Operasyonel Süreklilik:** Kriz anında kurumların operasyonlarını sürdürebilmesi için yedekleme planlarının etkin bir şekilde çalışması gerekir. Operasyonel sürekliliği sağlamak için yedek ofisler (DRC - Disaster Recovery Centers) kritik bir rol oynar. Bu ofisler, ana merkezin işlevini yerine getiremeyecek duruma geldiği zaman işleyişi devralır. Ayrıca, kriz anında geçici çalışma modelleri, uzaktan çalışma stratejileri ve taşınabilir cihazların kullanımı operasyonel sürekliliği destekler. Oluşturulan DRC'ler için test senaryoları hazırlanıp, belirli dönemlerde mutlaka test edilmelidir.

3. Acil Durum Kriz Yönetimi

Tüm çalışanların adres bilgilerinin doğrulanması ve her çalışanın ev adresinin güncel tutulması kritik önem taşır. Bu kapsamda yapılacak adımlar:

3.1. Adres Bilgilerinin Güncellenmesi

- Adres Doğrulama: Çalışanların ev adresi bilgileri periyodik olarak güncellenmelidir.
- Çalışan Haritası: Çalışanların harita üzerinde gösterilmesi ile lokasyon bazlı afet yönetimi sağlanmalıdır.

3.2. Alternatif İletişim Kişilerinin Belirlenmesi

Her çalışanın, ikamet ettiği il dışında bir acil durum iletişim kişinin belirlenmesi zorunlu hale getirilmelidir. Bu, afet durumunda çalışanla iletişim kurmanın daha güvenli ve etkili olmasını sağlayacaktır.

3.3. Psikolojik Destek Süreçleri

Deprem sonrası psikolojik destek süreçleri araştırılmalı ve çalışanlara ve ailelerine bu süreçlerde yardımcı olunmalıdır. Bu destek, travma sonrası stres bozukluğu ve diğer mental sağlık sorunları ile mücadelede önemli olacaktır.

3.4. Alternatif İletişim Kanallarının Kurulması

Acil durumlarda iletişim kopukluklarını önlemek amacıyla çeşitli uygulamalar üzerinden iletişim grupları kurulmalıdır. Önerilen uygulamalar:

- **Anlık Mesajlaşma Uygulamaları:** Bu platformlar üzerinden acil durum iletişim grupları oluşturulmalı, oluşturulacak gruplar bölgesel gruplar olmalı ve tüm çalışanlar bu gruplara dahil edilmelidir.

3.5. Tahliye Planları

Çalışanların İstanbul ve diğer deprem bölgelerinden tahliye planlarının hazırlanması gereklidir. Bu planlar, ulaşım ve güvenlik açısından farklı senaryoları içermelidir.

3.6. Aile Destek Süreçleri

Aile İletişimi: Çalışanların ailelerinin de iletişim planlarına dahil edilmesi, onların da afet durumunda bilgilendirilmesi ve koordine edilmesi önemlidir.

- **Ailelerin Bilinçlendirilmesi:** Deprem öncesi, sırası ve sonrasında yapılması gerekenler hakkında ailelere yönelik bilgilendirme ve eğitim programları düzenlenmelidir.

Bu süreçler çalışanlar ve ailelerinin afet anında daha iyi korunmasını ve afet sonrası süreçlerin daha sağlıklı yönetilmesini amaçlamaktadır.

4. Organizasyonel ve Teknolojik Dirençlilik

Kurumların afetlere karşı dirençli hale gelmesi, hem operasyonel hem de teknolojik altyapıların sağlamlaştırılmasıyla mümkündür. Bu dirençliliğin sağlanması için önerilen stratejiler şunlardır:

- **Yedekleme ve Geri Yükleme Prosedürleri:** Tüm verilerin düzenli olarak yedeklenmesi ve bu yedeklerin güvenli ortamlarda saklanması esastır. Yedekleme işlemleri, sadece lokal sunucularda değil, farklı lokasyonlarda veya bulut tabanlı çözümlerde yapılmalıdır. Geri yükleme süreçleri ise en az yedekleme kadar önemlidir; kriz anında verilerin hızlı bir şekilde geri yüklenebilmesi iş süreçlerinin devamlılığı için kritik bir rol oynar. IP telefon santrali gibi önemli hizmetler de bu kapsamda, bulut sunucularda veya yedek veri merkezinde yedeklenmelidir.
- **Felaket Kurtarma Ofisleri (DRC - Disaster Recovery Centers):** DRC'ler, felaketler sırasında kurumların işlevlerini sürdürebileceği alternatif ofislerdir. Örneğin, bir deprem sırasında merkez ofisin işlevselliğini kaybetmesi durumunda, operasyonların devam edebileceği DRC devreye alınır. DRC ofisinin işleyişi için gönüllü kadronun netleştirilmesi, işe alım stratejilerinin belirlenmesi ve yeni alımların bu yedek kadrolara göre yapılması planın önemli parçalarındandır. Bu ofislerde, yedeklenmiş veriler ve kritik iş süreçleri devreye sokulabilir. Ayrıca, bu ofislerin çalışır durumda olduğundan emin olmak için düzenli tatbikatlar yapılmalıdır.
- **Roller ve Sorumluluklar** Organizasyonel dirençliliğin sağlanabilmesi için, her çalışanın unvan yapısı ve sorumlulukları belirlenir. Özellikle DRC ofisinde çalışacak ekiplerin ve rollerde yer alacak personellerin net olarak tespit edilmesi gerekir. Bu aşamada, Felaketin meydana geldiği merkezde birinci derece yakını olmayan yetkin personellerin tercih edilmesi gibi kriterler uygulanır.
- **Risk Analizi ve Kadro Yedekleme** Mevcut kadroda ilgili rollerin bulunmaması durumunda, daha az yetkin personellerin yetiştirilmesi ve bu süreçte oluşabilecek risklerin rol bazında analiz edilmesi önemlidir. Organizasyonel yeterliliğin korunması adına, afet komitesi tarafından organizasyonel excel tabloları doldurulur. Yedek iletişim sistemleri (uydu telefon, e-imza) ve mobil imza gibi teknolojiler, yönetim kadrosu için tesis edilerek süreç kesintilerinin önüne geçilir.
- **Teknolojik ve Operasyonel Dirençlilik** Teknolojik altyapının yedekliliği de organizasyonel dirençliliğin önemli bir parçasıdır. Kriz anında sistem yedekliliği, veri güvenliği ve iletişim sistemlerinin sürekliliği sağlanmalıdır. Aynı şekilde operasyonel süreçlerdeki kritik adımlar, acil durum eylem planları ve iş kurtarma planları net olarak belirlenir.

- **Tedarikçi Bilgilerinin Güncellenmesi**
 - **Ekipler ile İşbirliği:** Tüm ekiplerle görüşülerek, çalıştıkları tüm tedarikçilerin iletişim bilgileri ve diğer önemli verilerinin güncelliği sağlanmalıdır.
 - **Acil Durum Kişileri:** Tüm tedarikçilerin acil durum kontak kişileri bir Excel dosyasında toplanmalı ve mümkünse felaketin meydana geldiği merkez dışındaki bir irtibat kişi belirlenmelidir.
- **Tedarikçi Yönetim Sistemi**
 - **Acil Durum Sorumluluğu:** Tedarikçi yönetim sisteminde, firma sorumluları arasına "acil durum sorumlu" etiketi eklenmesi için talep oluşturulmalıdır. Bu etiket, acil durumlarda hızlı erişim ve etkili yönetim için önemlidir.
- **Kritik Tedarikçi Yönetimi**
 - **Kritik Tedarikçi Listesi:** Her iş kolu ile görüşerek, kritik tedarikçilerinin listesi çıkarılmalıdır.
 - **Toplantılar ve Planlar:** Bu tedarikçilerle toplantılar organize edilerek, acil durum planları toplanmalı ve değerlendirilmelidir.
- **Acil Durum Stok Yönetimi**
 - **Gıda ve Su Stoku:** Felaketin meydana geldiği merkezde ve çevresinde, acil durumlar için gıda ve su stoklanabilecek yerler belirlenmelidir. Bu yerlerin maliyetleri hesaplanarak gerekli stoklama işlemleri yapılmalıdır.
- **Dışarıdan Hizmet Alınan Firmalar**
 - **Firmaların Belirlenmesi ve Sınıflandırılması:** Dışarıdan hizmet alınan firmalar tespit edilmeli ve bu firmaların sistemleri sınıflandırılmalıdır. Bu sınıflandırma, acil durum yönetimi ve teknoloji direnciliği açısından önemlidir.

5. Operasyonel Dirençlilik

Operasyonel dirençlilik, organizasyonun hayati iş süreçlerini ve hizmetlerini kesintisiz bir şekilde sürdürme kapasitesini ifade eder. Bu süreç, kriz durumlarında bile minimum kesinti ile çalışmaya devam edebilmeyi sağlar. İş sürekliliğini sağlamak ve afet sırasında iş operasyonlarının sorunsuz şekilde devam etmesi için operasyonel dirençlilik stratejileri kritik rol oynar. Bu stratejiler, iş süreçleri, iletişim, teknoloji ve yedek ofis planlaması gibi alanları kapsar.

5.1. İş Süreçlerinin Yönetilmesi

Kriz senaryolarında en önemli adımlardan biri, iş süreçlerinin doğru bir şekilde yönetilmesidir. Kritik uygulamaların, yetkilerin, onay süreçlerinin ve iş akışlarının belirlenmesi gereklidir. Her departman, acil durumlar için kritik uygulamalarını tanımlamalı ve bu uygulamalarda kimin yetkili olduğunu belirlemelidir. İş süreçleri, kriz anında hızla devreye girecek şekilde tasarlanmalıdır. İş akışlarını düzenleyen flowchartlar (süreç şemaları) ve süreç kitapçıkları bu noktada önemli bir rehberdir.

5.2. Kurtarma ve Yeniden Yapılandırma

İş sürekliliği planı, potansiyel riskleri analiz eden ve afet sonrası kurtarma süreçlerini belirleyen bir acil durum eylem planını kapsamalıdır. Kurtarma planı, kritik süreçlerin ne kadar sürede eski haline getirileceğini belirlemeli ve bu süreçleri hızlandırmak için gerekli kaynak bağımlılıklarını analiz etmelidir. Sorumlu personel ve kriz yönetim ekipleri önceden tanımlanmış olmalıdır.

5.3. Risk Yönetimi ve Prosedürler

Her kritik görev için prosedürler oluşturulmalı ve bu görevlerin yerine getirilememesi durumunda ortaya çıkacak riskler değerlendirilmelidir. Risklerin etkisi ve organizasyona olan zararları analiz edilmeli ve bu etkilere yönelik önceliklendirme yapılmalıdır. Risk analizleri, her görevin yerine getirilip getirilmediğini sürekli gözlemlemeye yardımcı olur ve olası aksaklıkların önüne geçilmesini sağlar. Bu süreçler, operasyonel dirençliliği güçlendirerek işletmelerin kriz anlarında daha esnek ve dayanıklı olmasını sağlar.

6. İtibar Koruma ve İletişim

6.1. Sosyal Medya Paylaşım Şablonları

- **Platformlara Özel Şablonlar:** Instagram, LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube gibi sosyal medya platformlarında kullanılacak kurumsal hesap paylaşım şablonları hazırlanmalı, bu şablonlar, markanın itibarını korumak ve etkili iletişim sağlamak için standartlaştırılmalıdır.

6.2. E-mail ve SMS Şablonları

- **Müşteriler İçin Şablonlar:** Kurum müşterilerine gönderilecek e-mail ve SMS şablonları hazırlanmalı, bu şablonlar, bilgilendirme ve acil durumlarda iletişim için kullanılacak şekilde tasarlanmalıdır.

6.3. Bilgilendirme ve İletişim Scriptleri

- **Belirsizlik Dönemleri İçin Scriptler:** Belirsizlik dönemlerinde kurum çalışanlarına ve paydaşlara yönelik bilgilendirme amacıyla kullanılacak scriptlerin (IVR, chatbot, push notification kanallarındaki metinler vb.) hazırlanmalı, var olan scriptler güncellenmelidir, bu scriptler, doğru ve tutarlı bilgi sağlamak için rehberlik etmelidir.

7. Sonuç ve Öneriler

Afet yönetimi ve kriz planlaması, kurumların gelecekteki olası risklere karşı hazırlıklı olmasını sağlar. Kurumlar, afet öncesi planlamadan başlayarak, kriz anında ve sonrasında yapılması gereken adımları net bir şekilde belirlemelidir. İş sürekliliği ve teknolojik dirençlilik konularında yapılan yatırımlar, kriz zamanlarında iş gücünü ve faaliyetleri sürdürebilmek açısından kritik önem taşır. Kurumlar, bu süreçleri sürekli olarak güncellemeli ve afetlere karşı hazırlıklı olmalıdır.