

EXB 360° Incident Management

Het meest complete programma voor preventie en incident management

Uw gereedschap voor beheer- en controle van kwaliteit, veiligheid, compliance, risico-, proces-, incident- en auditmanagement.



EXB 360° INCIDENT MANAGEMENT

Ongewenste incidenten

Een proactieve, collaboratieve en duurzame oplossing voor het identificeren en oplossen van ongewenste incidenten

"Vergissen is menselijk," is een populair gezegde. Echter, in veel organisaties is fouten maken ongewenst en onacceptabel. Immers, mensenlevens, de kwaliteit van producten en diensten, procesveiligheid en milieuomstandigheden, de tevredenheid of loyaliteit van klanten en/of de waarde van de organisatie kunnen in gevaar worden gebracht.

Vergissingen, foutieve analyses, verkeerde behandelingen, een opeenvolging van bijna-ongelukken of echte missers kunnen allemaal leiden tot enorme schade aan (-de belanghebbenden van-) een organisatie.

Het opzetten van een effectief risico en incident management systeem dat negatieve voorvallen registreert en deze in de toekomst helpt voorkomen en efficiënt rapporteert is cruciaal voor het succes van een duurzame onderneming.

Complexiteit en variatie

Ongewenste incidenten kunnen variëren van klachten van klanten, aansprakelijkheidsclaims, near missers, non-conformiteit, ongevallen (persoonlijk, materieel, milieu), schendingen op het gebied van ethiek, veiligheid of privacy en potentiële fraude, tot het uitvoeren van operationeel onnodige activiteiten of zelfs het aanvaarden van steekpenningen.

Het rubriceren, categoriseren en oplossen van deze incidenten kan uiterst complex worden gezien alle tijd, moeite en kosten die ermee gepaard kunnen gaan.

Standaardisatie

EXB 360° incident management biedt een gestandaardiseerd systeem voor het registreren en automatiseren van incident management activiteiten en faciliteert het samenwerken aan incidenten en het bijhouden van de voortgang van de analyse en aanpak.

Met EXB 360° incident management heeft elke organisatie de mogelijkheid om een consistent en effectief intake- en oplossingsproces te creëren wat noodzakelijk is voor een goed risicobeheer en een aantoonbare compliance.



Intelligente incident registratie

Standaardisatie van informatie



KENMERKEN & MOGELIJKHEDEN

Optimale incident omgeving

EXB 360° incident management stelt organisaties in staat om van begin tot eind consistent om te gaan met incidenten. Dit is met name van belang voor het aantoonbaar naleven van regels en verordeningen en voor het minimaliseren van de kans op (terugkerende) incidenten.

Incident- en case management

EXB 360° incident management is een complete incident oplossing voor het vastleggen van procedures, het registreren en opvolgen van afwijkingen, root cause analyses (RCA), loss event tracking, corrigerende en preventieve acties (CAPA) en voor statusrapportage. Ontwikkeld in één samenhangende omgeving verbindt EXB 360° incidentbeheer de gehele organisatie en consolideert alle incidenten in één enkel referentiepunt.

Realtime inzicht

Krachtige dashboards bieden real-time inzicht en helpen u bij het volgen van elk incident in de hele levenscyclus om ervoor te zorgen dat niets aan de

aandacht ontsnapt, terwijl onderwijl een compleet historisch incidenten dossier wordt opgebouwd.

Kosteneffectief

EXB 360° incident management is een kernonderdeel van het EXB 360° Framework. Consistent ontworpen en geïntegreerde GRC functies, met o.a. ook risico, compliance en audit management die zorgen voor een kosteneffectief en alomvattend incident management systeem voor de totale onderneming.

Smart by Design

Het consistente ontwerp van alle EXB 360° toepassingen biedt grote flexibiliteit. U kunt beginnen met zeer gerichte projecten en de scope later uitbreiden naar aanvullende GRC gebieden binnen één platform.

Bruikbaarheid

De EXB 360° incident management applicatie is ontworpen om intuïtief te kunnen gebruiken. Het minimaliseert invoerfouten en verbetert de productiviteit van de medewerkers. EXB 360° is een 100% webbased oplossing.

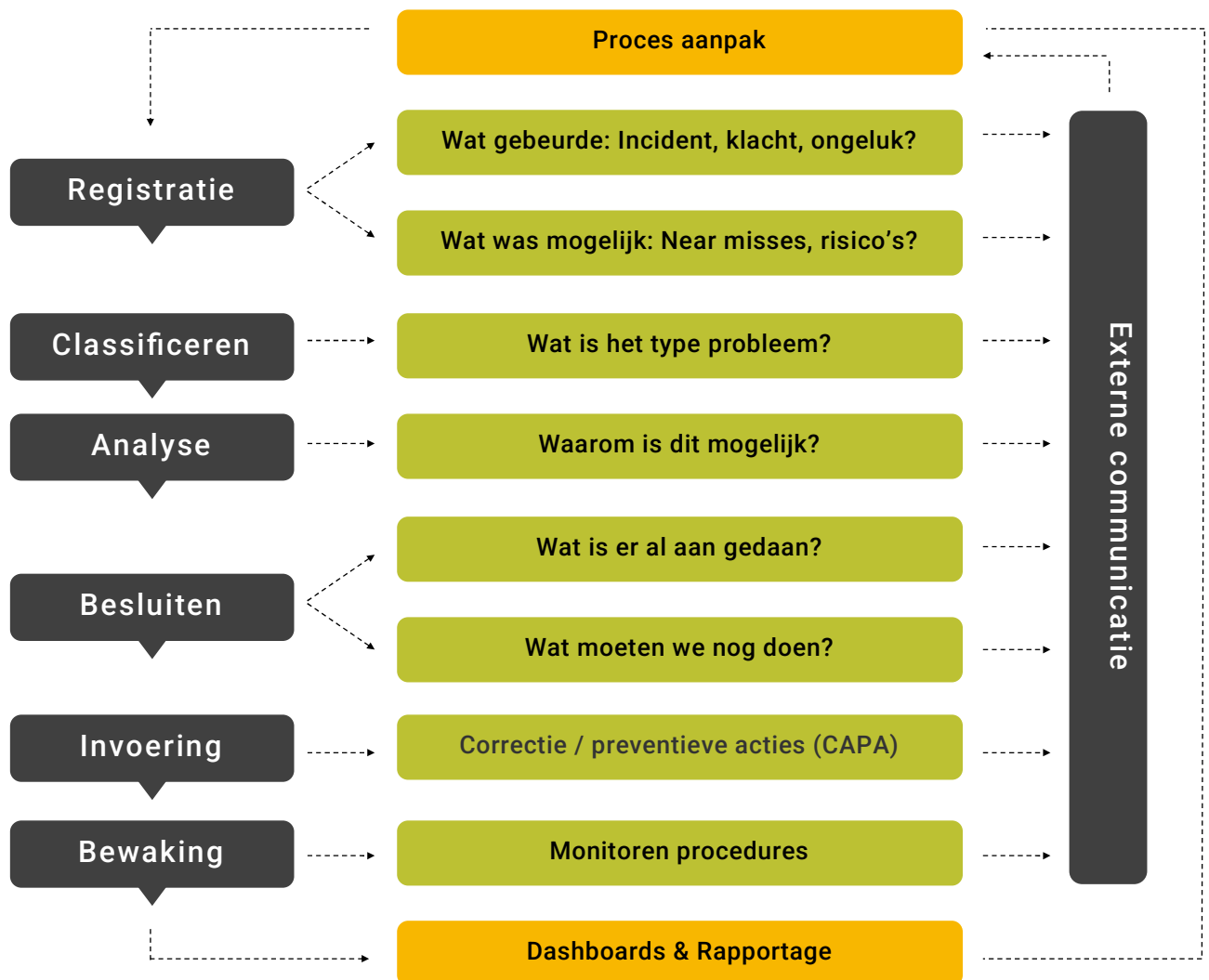


Altijd en overal toegang

Kosten effectief & Smart by Design



AANPAK INCIDENT PROCES



IS gebeurd:

Incident, ongeluk, non-conformiteit, claim, misser, fout, defect, klacht, onderbreking, etc.

KAN gebeuren:

Bijna ongeval, potentieel risico, FMEA (Failure Modes and Effects Analysis), etc.

OVERZICHT APPLICATIE

Incident Categorieën

EXB 360° incident management stelt u in staat om een verscheidenheid aan incident categorieën aan te maken. Elke categorie kan zijn eigen registratieformulier, bedrijfslogica, analyses, resolutie processen en gegevens hebben.

Centrale incident registratie

EXB 360° incident management maakt gecentraliseerde incidentregistratie, documentatie en dossiervorming over verschillende afdelingen en locaties mogelijk.

Workflow

EXB 360° incident management biedt mogelijkheden voor handmatige registratie van incidenten naast automatische triggering van incident processen.

Case logging

EXB 360° incident management logt elk incident, en wijst een uniek casenummer toe om het incident te volgen als het zijn verschillende stadia doorloopt.

EXB 360° incident management legt gedetailleerde informatie over het incident vast en categoriseert het op basis van vooraf gedefinieerde criteria en de ernst van het incident.

Routing

Afhankelijk van het case type en andere parameters, wordt het incident automatisch doorgestuurd naar de belanghebbende afdelingen - bepaald in de bedrijfsprocessen - voor onderzoek en verdere opvolging.

Bijlagen

Alle soorten documenten kunnen aan de observatie worden gekoppeld. EXB 360° ondersteunt meerdere uploads.

Onderzoek

Binnen EXB 360° incident management wordt het onderzoek van incidenten gedreven door collaboratieve workflows. Deze zorgen voor opvolging door onderzoekstaken toe te wijzen aan een individu of een team met een gedefinieerde opvolgdatum, afhankelijk van de ernst van de case.



Diepte Analyse

Slimme Rapportage



Root Cause Analyses

EXB 360° incident management maakt het mogelijk om de incidenten te analyseren, de oorzaken te bepalen, corrigerende acties voor te stellen en oplossingen te implementeren.

Correctie maatregelen (CAPA)

EXB 360° incident management kan automatische waarschuwingen en meldingen genereren zodat de juiste mensen onmiddellijk corrigerende maatregelen kunnen nemen. Dit helpt, op zijn beurt, de impact van het incident te verkleinen en zorgt ervoor dat de schade kan worden beperkt.

Review

EXB 360° incident management stuurt op basis van vooraf geconfigureerde regels de incident gegevens naar geautoriseerde gebruikers ter beoordeling, goedkeuring of classificatie. Wanneer een corrigerende actie of sanering is gestart blijft de case open tot het actieplan is uitgevoerd en de resultaten en de affectiviteit zijn geverifieerd.

Monitoring dashboards

Dynamische dashboards bieden organisatie breed inzicht in het incident management proces en high-

lighten de hoge prioriteiten die met spoed moeten worden opgepakt.

Geautomatiseerde rapportage

EXB 360° beschikt over een beslissingsboomfunctionaliteit die automatisch, op basis van drempelwaarden en escalatie triggers, kan identificeren dat rapportage gewenst is en tevens het type rapport dat moet worden gemaakt. Het rapportageproces wordt zo vereenvoudigd, aangezien het systeem automatisch verplichte rapporten in voorgeschreven formaten en lay-outs genereert.

Controle verslagen

Controle rapporten over niet opgevolgde taken, impact op regelgeving, statusverloop, scorecards en een incident Heat Maps kunnen eenvoudig worden beoordeeld. Grafische dashboards en de flexibele rapporten met drilldown opties verstrekken statistieken en informatie door een verscheidenheid van parameters.

Mobiele app

Mobiele apps op IOS en Android maken informatie en vastlegging op locatie mogelijk, inclusief foto's van de aangetroffen situatie.



INTEGRATIE OVERZICHT

Risk & compliance Management

Voor problemen en incidenten die een risico vormen qua niet-naleven van regels is er de naadloze integratie tussen incident management en EXB 360° risk & compliance Management. Het resultaat van problemen die worden geïdentificeerd, geanalyseerd en beoordeeld heeft een directe koppeling met de desbetreffende compliance-code in EXB 360° risk & compliance Management. In het compliance monitorpaneel vindt u het aantal incidenten dat gerelateerd is aan een specifieke compliance-code. Op basis van deze 'incident informatie' wordt een compliance-onderzoek en/of interne audit- en saneringsprocedure geactiveerd.

Bedrijfsprocessen

EXB 360° incident management biedt naadloze integratie met EXB 360° business process management voor het visualiseren van incidenten in relatie tot bedrijfsprocessen. Incident management biedt u die mogelijkheid en maak een interactieve link van alle geregistreeerde incidenten en observaties naar processen, schema's, infrastructurele tekeningen, plattegronden, schema's, enz..

Organisatie

EXB 360° incident management biedt naadloze integratie met EXB 360° organisatie beheer voor het visualiseren van incidenten met betrekking tot organisatiestructuren (geografische structuren, afdelingen, eenheden, jobs, werknemers, enz.).

Dashboards & rapportage

Naast vooraf geconfigureerde standaard incident management rapporten biedt EXB 360° dashboard & rapportage enorme flexibiliteit door gebruikers in staat te stellen ad-hoc of geplande rapporten te configureren. Deze rapporten kunnen worden gebruikt om statistieken weer te geven met verschillende parameters, zoals per proces, per bedrijfsunit, per status, enz..



Geïntegreerde oplossing

Interactieve modules



UW VOORDELEN

1 Informatie vergaren

- ✓ Centraliseert uw incident gegevens in een uitgebreid, ordelijk en betrouwbaar systeem.
- ✓ Vormt een consistent, bedrijfsbreed systeem voor het constateren, volgen en reageren op incidenten.
- ✓ Slaat gevoelige incident informatie en bijbehorende documentatie veilig op.
- ✓ Snelle reactie en correctie van incidenten, waarbij de status van incidenten kan worden gevolgd.
- ✓ Een mobiele app om op locatie bevindingen vast te leggen

2 Probleem indeling en-oplossing

- ✓ Automatiseert het onderzoek proces, de toewijzing van taken en herinnert aan acties met behulp van workflows.
- ✓ Legt oplossingen vast voor compliance rapportage en audits.
- ✓ Voor verschillende typen incidenten kunnen unieke workflow processen worden aangemaakt.
- ✓ Stuurt automatisch berichten wanneer taken moeten worden uitgevoerd of als termijnen worden overschreden.

3 Trend analyses, dashboards & rapporten

- ✓ Monitoren van incidenten en trends met een verscheidenheid aan configureerbare rapporten en online dashboards.
- ✓ Links incident onderzoeken aan de toepasselijke regelgeving voor aantoonbare compliance.
- ✓ Uw bedrijf is continue klaar om geaudit te worden.

4 Minder incidenten, lagere kosten, tijdwinst

- ✓ Minder incidenten en ongelukken verbeteren de prestaties van uw bedrijf.

EXB software

EXB Software Rotterdam

Fascinatio Boulevard 220

3065 WB Rotterdam

☎ +31 (0)10 7988520

EXB Software Breda

Bredasebaan 9

4744 RZ Bosschenhoofd

☎ +31 (0)88 2754840

EXB Software Wormer

Veerdijk 70L

1531 MS Wormer

☎ +31 (0)88 2754888



Meer weten?

www.exb-software.com

info@exb-software.com