



OBSERVAR Suite

Kurzpräsentation

„Trouble-Shooting Modul“ vs. „Incident Reporting“

Peter Nauer

Zug, Juni 2013

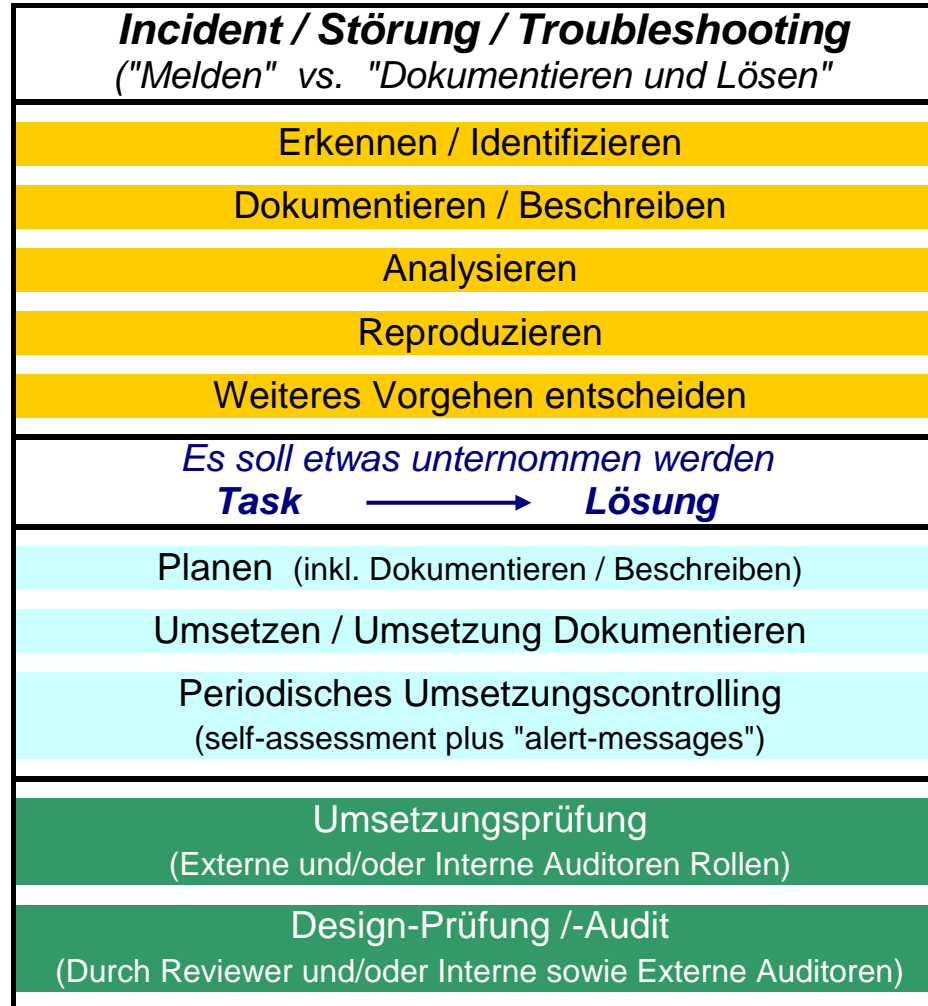
Übersicht: Incident Modul vs. Trouble-Shooting

Incident Modul Funktion:
„nur melden“ kann sowohl durch „anonyme“ User mit einem Login erfolgen (anonymes Login) wie auch durch „bekannte“ User.

Falls Incident lediglich als „nur melden“ umgesetzt wird, sind anschliessend vordefinierte „Manager“ gefragt, welche die nächsten Schritte realisieren (Analysieren / Reproduzieren und weiteres Vorgehen).

Dadurch können (je nach Organisation) evtl. weitere Teams mit der Lösungs-umsetzung betraut werden.

Als separate / unabhängige Funktionen stehen sowohl Auditoren wie auch Reviewer zur Verfügung.



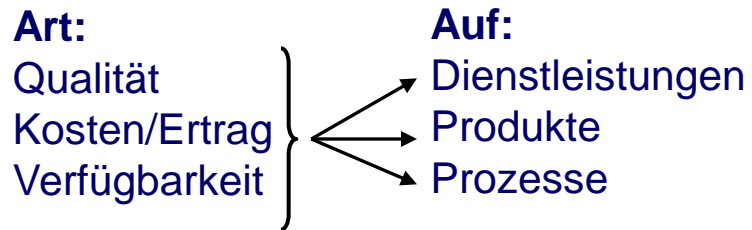
Trouble-Shooting:
Wesentliche Störungen / Probleme aufzeichnen, verfolgen und eigenverantwortlich lösen.

Trouble-Shooting Modul:
Alle 5 Schritte können durch berechtigte User für deren Unit selber dokumentiert / erfasst sowie **entschieden** werden.

Units / Verantwortliche entscheiden selber direkt über sinnvolle Lösungen und deren Umsetzung.

Als separate / unabhängige Funktionen stehen sowohl Auditoren wie auch Reviewer zur Verfügung.

Negative Auswirkung



Störungen sind unvorhergesehene Vorfälle und/oder Entwicklungen mit negativen Auswirkungen.

Trouble-Shooting:

Dokumentieren von vorhandenen Störungen.
Erarbeiten von Lösungen, Entscheiden und Umsetzen.

Was ist wo und wann passiert, was ist der Status?

Vorteile des Moduls:

- Schnellere und strukturierte / nachvollziehbare Informationen über neue Störungen (Dokumentation, Beweise, Info-Sammlung: History, Wiederholungen, Lösungen)
- Reduzieren der Auswirkungen von Störungen / Vorfällen und Problemen durch integrierten Workflow inkl. Massnahmenachverfolgung
- Skalierbare Auswertungen und Dokumentation sowie automatische „Alert-Messages“
- Erhöhte Transparenz und Kommunikation über Probleme / Störungen, einschließlich besserer Lösungsfindung durch strukturierte Verfügbarkeit von Informationen

Web-Lösung / weltweiter Zugang
Zentrale Auswertungen / Berichte
Themen selber parametrisierbar

Wichtige integrierte Funktionen:


- Melden / Aufzeichnen / Dokumentieren von Störungen, Problemen, Unfällen etc.
- Klassifizierung und Priorisierung der Störungen / Probleme
- Aufzeichnung von Auswirkungen / Risiken aus den Störungen und Problemen
- Definieren von Lösungen und Zuweisen von Verantwortlichen inkl. Budgets / Kosten (Zeit und Geld) sowie Termine
- Automatische Überwachung / Nachverfolgen von Massnahmen und Verantwortlichkeiten bis zur Erledigung / Einstellung.
- Automatisches Mahnwesen / Berichtsgenerierung
- Skalierbare Auswertungen (Divisionen / Regionen / Länder / Typen / Datum etc.)

Der Einstiegsbildschirm gibt einen schnellen Überblick und Zugang zu den verschiedenen Modulen.


Bitte wählen Sie die angezeigte Sprache und ein Modul aus. Deutsch

Wenn Sie Probleme mit der Bildschirmsicht haben - bitte drücken Sie F5 um die Seite wieder aufzufrischen. Dies kann nach Updates notwendig sein, wenn der Internet Browser noch alle Einstellungen im 'cache' hat. (F5 drücken)

Hier werden alle wesentlichen Grundeinstellungen aller Module sowie die Abbildung der Unternehmung / Benutzer / Kataloge etc. bearbeitet.


 **Master**

Analysieren Sie die eingegangenen Durchführungsmeldungen sowie Versäumnisse. Bearbeiten Sie Änderungsvorschläge. Dokumentieren Sie funktionale und Design Audits.

 **Process Control**
Headquarter Info
IKS / Operativ
IT Security Policy
Strategische Prozesse / Massnahmen
Vertragsmanagement / -controlling
IKS / Operativ Copy
Code of Conduct / Governance


Melden und dokumentieren Sie die Durchführung von Prozessschritten / periodischen Kontrollen. Schlagen Sie notwendige Änderungen vor.

Analysieren Sie die eingegangenen Projektmeldungen sowie Versäumnisse. Bearbeiten Sie Änderungsvorschläge. Dokumentieren Sie Projekt Audits.

 **Project Control**
Operative Projekte
Incident Reporting
IT Security Projects
Trouble Shooting und Gerichtsfälle
Tooldevelopment
Task Module
Strategische Projekte


Melden und dokumentieren Sie den Fortschritt von Projekten / Umsetzungsgrad von neuen Massnahmen. Schlagen Sie notwendige Änderungen vor.

Analysieren Sie die eingegangenen Beurteilungen. Priorisieren Sie anhand der Key Figures die Top Risiken und Top Chancen.

 **EROM Preparation**

Beantworten Sie Fragen zur qualitativen Beurteilung von Chancen und Risiken. Kommentieren Sie die möglichen Auswirkungen auf die Ziele.

Analysieren Sie die Geldbewertungen und erstellen Sie Berichte. Moderieren Sie transparente Workshops mit Know-How Trägern - und finden Sie die vorhandenen Optimierungsmöglichkeiten.

 **EROM Assessment**

Erfassen Sie Geldbewertungen der möglichen Auswirkungen von Chancen und Risiken auf die Zielsetzungen. Erfassen Sie Prozess Massnahmen und Aktionspläne.

- Abmelden
- Hilfe
- Kontakt
- Passwort ändern
- Benutzerprofil anzeigen
- Über OBSERVAR Suite

Aktuell Fällige Meldungen
Zukünftige / Historie

Ein "Normal User" sieht nur die Beschreibungen auf der rechten Seite sowie "seine" Module (ein Administrator sieht alles).

Erfassungsbild nach Login als „Normal User“

Sieht alle Module mit offenen Arbeiten oder als Verantwortlicher beziehungsweise als Stellvertreter.

Liefert Daten für das “Trouble Shooting”.




Web-basierte Anwendung

Mit einem Klick auf die blaue Schrift wird das entsprechende Modul geöffnet. Es sind bis zu 25 verschiedene Module mit einem Login möglich.

Default Data Installation

Bitte wählen Sie die angezeigte Sprache und ein Modul aus. **Deutsch**

Wenn Sie Probleme mit der Bildschirmansicht haben - bitte drücken Sie F5 um die Seite wieder aufzufrischen. Dies kann nach Updates notwendig sein, wenn der Internet Browser noch alte Einstellungen im 'cache' hat. (F5 drücken)



Project Control
Trouble Shooting

Melden und dokumentieren Sie den Fortschritt von Projekten / Umsetzungsgrad von neuen Massnahmen. Schlagen Sie notwendige Änderungen vor.

- Abmelden
- Hilfe
- Kontakt
- Passwort ändern
- Benutzerprofil anzeigen
- Über OBSERVAR Suite

Aktuell Fällige Meldungen

Zukünftige / Historie

Web-Anwendung inklusive Workflows:

- Bestimmung Verantwortlicher und Stellvertretung
- Verschiedene Rollen und Berechtigungen
- Sprachen: Deutsch und English integriert (weitere Sprachen möglich)
- Festlegung von Fristen inkl. Nachverfolgung / Realisierungscontrolling
- Automatisierte Meldungsinformationen (Alert-Messages)
- Automatische Erinnerungen via Email inklusive Eskalation (5 Stufen)
- Zentraler Web-basierter Zugriff zu Dokumenten, Handbüchern und Emailversand
(Keine externe Speicherung von Dokumenten notwendig)

Zugriff auf eine Zentrale Datenbank mit bis zu 10 verschiedenen Rollen/Berechtigungen.


Konfigurierbare drop-down Menüs ermöglichen die Anpassung nach Ihren Bedürfnissen

Master Modul Stammdaten Einstellungen

- Sprachen
- Organisationsstruktur
- Geografische Struktur
- Währungen
- Units
- Benutzer
- Kataloge
- Matrix
- Titelzeilen Konfigurator
- Vorlagen und Design

Spezialeinstellungen der Module

- EROM
- Process Control
- Project Control

 **OBSERVAR**
focus on success

Aktion Hilfe Beenden

Project Control (Trouble Shooting)

Allgemeine Einstellungen **Basis Einstellungen für Störungen/Unvorhergesehene Vorfälle/Probleme/Unruhen** Basis Einstellungen für regelmäßige Bewertungen Grundeinstellungen für Audit Grundeinstellungen für Design Audit Erinnerungseinstellungen Trigger Einstellungen Farbeinstellungen Periodische Berichte Daten kopieren

Standardfragen

Frage	Antwort
Problem-Updatezyklus	wöchentlich
Interner Tagessatz	Senior Management (2'500)

Dynamische Fragen

Frage	Antwort
Beschreibung des Problems	
Datum wann das Problem zum ersten Mal auftrat.	
Häufigkeit	Bitte wählen
Kontaktdaten der zuständigen Person vor Ort	
Betroffender Unternehmensbereich	Einkauf
Dringlichkeit / Priorität	Top Priorität
Art der Einwirkung	Wirtschaftlich
Auswirkungsumfang	Katastrophal
Auswirkung Detail	
Problemreview Zyklus	jährlich
Welche Personen sind betroffen?	Bitte wählen
Mögliche Quelle der Ursache	Mitarbeiter
Betriebsstörung- / Fehlerort	Mitarbeiter
Aussage als	Erster Hand
Ist dies das erste Mal wo sie von dem Problem hören?	Ja

Standard Frage

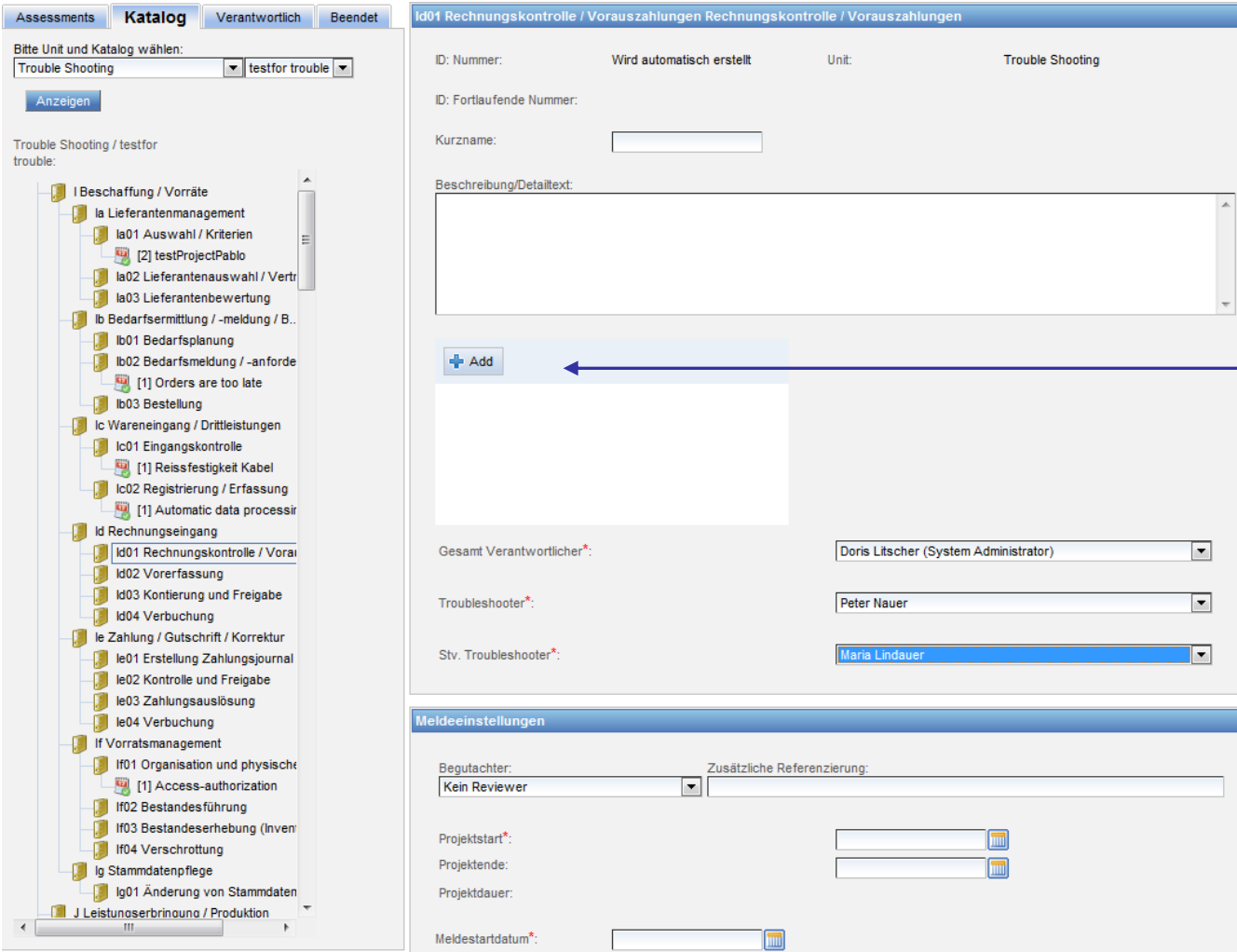
Beliebige Anzahl Fragen frei konfigurierbar. Beliebige Anzahl Antworten frei konfigurierbar.

Drop-down Liste mit Antworten oder Text Nachrichten möglich.

1 - Erfassen von Störungen und anderen ungeplanten negativen Ereignissen:


Erfassen Sie die notwendigen Informationen. Wer, was, wann und wo, zusammen mit wichtigen Dokumenten. Hinterlegen sie diese einfach als Microsoft[®] Excel, Word, PPT oder Adobe[®] PDF.


Definieren Sie den Gesamt-Verantwortlichen sowie die Troubleshooter und (falls vorhanden) Reviewer für jede Störung.





The screenshot shows the OBSERVAR software interface for recording incidents. On the left is a navigation tree with categories like 'Beschaffung / Vorräte', 'Rechnungseingang', and 'Leistungserbringung / Produktion'. The main area is titled 'Id01 Rechnungskontrolle / Vorauszahlungen Rechnungskontrolle / Vorauszahlungen'. It contains several input fields: 'ID: Nummer' (with a note 'Wird automatisch erstellt'), 'Unit' (set to 'Trouble Shooting'), 'ID: Fortlaufende Nummer', and 'Kurzname'. A large text area for 'Beschreibung/Detailtext:' is present, with an '+ Add' button below it. Below the description are dropdown menus for 'Gesamt Verantwortlicher*' (Doris Litscher), 'Troubleshooter*' (Peter Nauer), and 'Stv. Troubleshooter*' (Maria Lindauer). At the bottom, there is a 'Meldeeinstellungen' section with fields for 'Begutachter:' (Kein Reviewer), 'Projektstart*', 'Projektende', 'Projektdauer', and 'Meldestartdatum*'. A blue arrow points from the text on the right to the '+ Add' button.


2 - Erfassen von Störungen und anderen ungeplanten negativen Ereignissen:


Meldestartdatum*: 


Problem-Updatezyklus*:  wöchentlich


Beschreibung des Problems: 


Datum wann das Problem zum ersten Mal auftrat: 


Häufigkeit*:  Bitte wählen

Kontaktdaten der zuständigen Person vor Ort: 

Betroffender Unternehmensbereich*:  Einkauf

Dringlichkeit / Priorität*:  Top Priorität

Art der Einwirkung*:  Wirtschaftlich

Auswirkungsumfang*: 
Katastrophal
Katastrophal
Wesentliche
Bedeutende
Minimale
Unbedeutend

Historie

Änderungsdatum	Benutzer	Status
----------------	----------	--------

S. auch Folie 8
„Konfigurierbare drop-down
Menüs“

Erfassen Sie die vordefinierten
Informationen. Textfelder oder
Select-Listen erscheinen je
nach erfolgter Konfiguration in
den Stammdaten.

Für jede „Frage“ muss eine
Antwort gewählt werden.

Für jede der vorkonfigurierten
Fragen wird automatisch eine
Kuchengrafik generiert
(s. nächste Folie).

Auswertungen basierend auf den Informationen beim Erfassen der Störungen

Report: Störungen/Unvorhergesehene Vorfälle/Probleme/Unruhen (Grafiken)

Katalog: testfor trouble

Unit: Ardent AB Märsta, Ardent Inc Amherst, Bodensee Dental GmbH W, CWD Unit 1, Candulor AG CH

Status: aktive

Erstellungsdatum: von 07. Mai 2012 bis 07. Mai 2013

Assessment

Name:

Email an Unit Manager

Email an Manager Organistationstruktur

Email an Manager Region

Email an Auditors

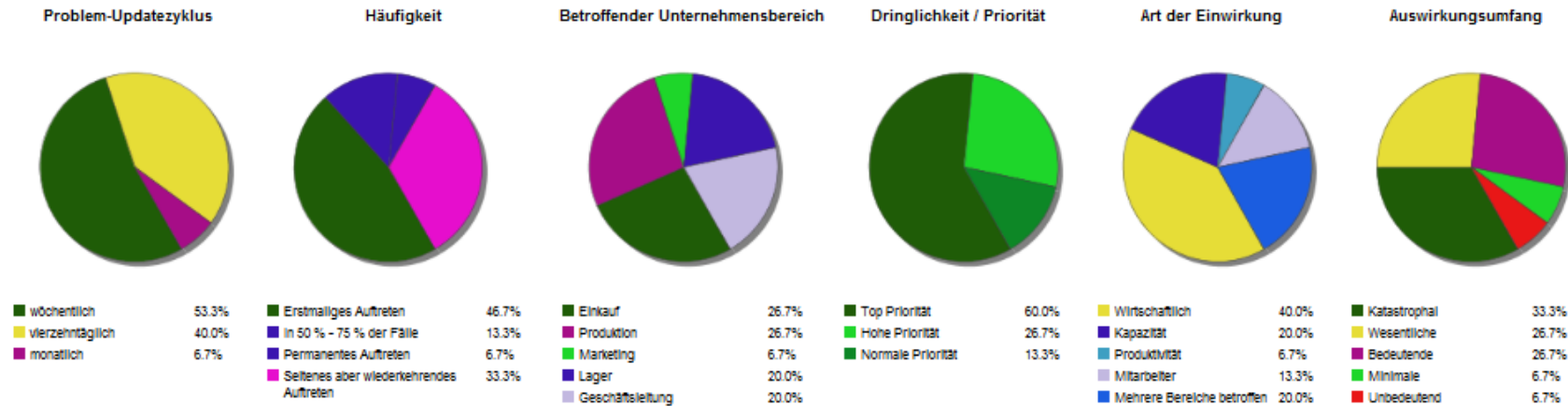
Email an Administrator

wöchentlich

Speichern Abrechnen

Name	Datum Erstellung	Hinzugefügt
Die gewählten Auswertungen sind ebenfalls als Excel Download verfügbar.		

Total der Störungen/Unvorhergesehene Vorfälle/Probleme/Unruhen: 15



Für jede der frei vorkonfigurierten Fragen wird automatisch eine Kuchengrafik generiert sowie Spalten für Excel Reports.

Auswertungen basierend auf den periodisch eingeforderten Meldungen der Troubleshooter (Feedback je Störung: Status, Fortschritt, Lösung etc.)

Aktionen | Berichte | Bildschirm drucken | Hilfe

Project Control (Trouble Shooting) > Störungsbericht Alle (Grafiken)

Störungsbericht Alle (Grafiken)

Katalog: testfor trouble

Unit: Ardent AB Mürsta, Ardent inc Ammerst, Bodensee Dental GmbH W, CWD Unit 1, Candulor AG CH

Status: aktive

Meldungstyp: alle

Melddatum: von 07. Mai 2012 bis 07. Mai 2013

Assessment

Name:

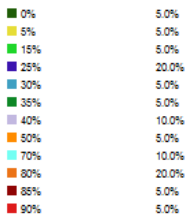
Email an Unit Manager
 Email an Manager Organisationsstruktur
 Email an Manager Region
 Email an Auditors
 Email an Administrator

wöchentlich | Speichern | Abbrechen

Name	Datum Erstellung	Hinzugefügt
Excel Download aller Berichte		

Total Meldungen: 20 | Drei Grafiken pro Seite

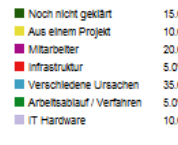
Trouble Shooting Fortschritt



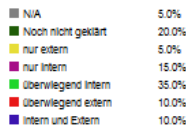
Trouble Shooting Status



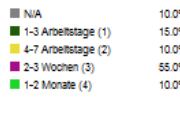
Ursache des Problems



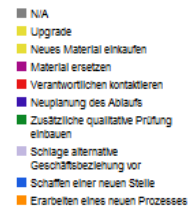
Quelle der Lösung



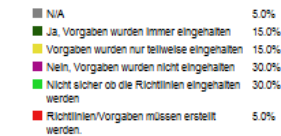
Aufwand in Arbeitstagen



Lösung



Einhaltung Vorgaben/Richtlinien



Troubleshooter dokumentierten periodisch den aktuellen Stand. Für jede der frei vorkonfigurierten Fragen wird automatisch eine Kuchengrafik generiert sowie entsprechende Spalten für alle Excel / Tabellen-Reports.

Anforderungen Erstinstallation OBSERVAR „WEB-Suite“

- Datenbank vorzugsweise: PostgreSQL, MSSQL oder Oracle (IBM DBII)
- Server: Apache Tomcat 6
- Linux oder Windows: ideal ab 3 GB RAM (ab 2 GB bei wenig Usern)
- CPU: P4 oder besser
- Enduser Browser: Mozilla Firefox oder Explorer 8
(Explorer 7 oder 9 oder Safari auch möglich)
- Schnittstellen / Datenübernahmen etc. können programmiert werden.
(Die gesamte Software und alle Rechte sind im alleinigen Eigentum der OBSERVAR AG weshalb sehr schnell Lösungen für Kundenwünsche realisiert werden können).
- **Überschaubarer Schulungsaufwand für Administratoren und Modulverantwortliche (ca. 2 – 3 Tage)**
Enduser-Schulung (Normal User) nicht notwendig (selbsterklärend)

Informieren Sie sich auf unserer Homepage über unsere Module oder laden Sie uns zu einer Präsentation ein.

Industrialisierung von Vorgehensweisen mit OBSERVAR:

- Priorisierungsprozesse
- Entscheidungsprozesse
- Umsetzungsprozesse
- Überwachungsprozesse

(Controlling und Interne Revision)

Bereits 15 Module verfügbar. Weitere kundenspezifische Spezialmodule günstig realisierbar.

Unternehmen steuern und EGRC erfolgreich und effizient umsetzen mit skalierbaren Modulen:

OBS Master

Abbildung der Unternehmung und Grundeinstellungen (Benutzer, Kataloge, Verfahren etc.)

Bearbeitung von Änderungs-
funktionalen Audits, Design- und Projektaudits.
Analyse von eingegangenen Meldungen und Versäumnissen.



OBS Project Control
Definition und Umsetzung von Projekten

Sub-Module:

- Strategische Massnahmen
- Operative Kontrollen
- Projektcontrolling
- Programm Management
- Vertragsmanagement/-controlling
- Trouble Shooting
- Loss Database
- Gerichtsfälle
- Lieferantenbewertung
- Eventualverbindlichkeiten / Anhang
- Veränderung Unternehmenskultur
- Beteiligungssteuerung
- Change Management
- Weitere Module auf Anfrage

OBS Process Control
Definition / Umsetzung permanenter Massnahmen

Melden und dokumentieren des Fortschritts von Projekten / Umsetzungsgrad von neuen Massnahmen.
Einmalige Tätigkeiten

Melden und dokumentieren von durchgeführten Prozessschritten / periodischen Kontrollen.
Wiederkehrende Tätigkeiten

OBS Konso

Unternehmensweite Konsolidierung / Aggregation aller Chancen und Risiken einzelner Unternehmenseinheiten

Beantworten, kommentieren und analysieren von Fragen zur qualitativen Beurteilung von Chancen und Risiken.
Priorisierung der Top Risiken und Top Chancen. Erfassung von Geldbewertungen, Prozess Massnahmen und Aktionsplänen.

OBS OROM
Enterprise Risk and Opportunity Management (strategisches Chancen- und Risikomanagement)
Integriert: OBS OROM
Operational Risk and Opportunity Management (KS / operatives Risikomanagement)



EGRC Statement

„Die OBSERVAR Methoden und Tools sind schlank und praxisgerecht. Es ist unglaublich, dass mit so wenig Ressourceneinsatz, so viel erreicht werden konnte.“

Zitat eines Kunden CEO