

Toolselectie checklist

KIES EENVOUDIG HET **INCIDENT MANAGEMENT SYSTEEM** DAT HET BESTE BIJ JOUW ORGANISATIE PAST

Zo werkt het

Vul onderstaand de leveranciers in die je wilt vergelijken. Zet vervolgens in de daarop volgende tabellen een kruisje bij de leverancier(s) die aan het betreffende onderdeel voldoet. Bij de kolom 'belang' kun je, aan de hand van een score (hoog, middel of laag), aangeven hoe belangrijk het betreffende onderdeel voor jou is.

De leveranciers

1. _____
2. _____
3. _____

Starten maar!

De checklist is opgedeeld in drie onderdelen, namelijk: gegevens over de leverancier, gegevens over de software (in het algemeen) en gegevens over het incident management systeem. Het is bij de keuze van een leverancier namelijk niet alleen belangrijk om naar de mogelijkheden van het incident management systeem te kijken, maar ook naar aspecten als de betrouwbaarheid, de financiële gezondheid, certificeringen, security, privacy en ga zo maar door.

Welke leverancier past het beste bij jou?

THE PERFECT MATCH

Allereerst is het belangrijk dat je op zoek gaat naar een leverancier die aansluit bij jouw normen en waarden. De software kan er nog zo mooi en goed uitzien, maar als de organisatie niet bij jouw manier van werken past, zal het ten koste gaan van een goede samenwerking.

| De leverancier... | Belang | 1 | 2 | 3 |
|---|--------|---|---|---|
| is ISO 27001 gecertificeerd | | | | |
| is ISO 9001 gecertificeerd | | | | |
| stelt 24/7 een helpdesk ter beschikking | | | | |
| heeft als voertaal Nederlands | | | | |
| heeft klanten die vergelijkbaar zijn met de eigen organisatie | | | | |
| is financieel gezond | | | | |
| is (qua FTE) van voldoende omvang | | | | |
| heeft geen single point of failures * | | | | |
| stelt referenties ter beschikking (in dezelfde branche) | | | | |
| is een partij met een bewezen track-record | | | | |
| werkt samen met betrouwbare partners | | | | |
| luistert naar klanten (middels bijv. een community of gebruikersvereniging) | | | | |
| beschikt over een Service Level Description of Service Level Agreement | | | | |
| is in het bezit van een Escrow regeling | | | | |
| heeft security en privacy (General Data Protection Regulation) hoog in het vaandel staan | | | | |
| werkt met VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) bij medewerkers die met persoonsgegevens werken | | | | |
| biedt trainingen aan voor het gebruik van de software | | | | |
| biedt ondersteuning bij de implementatie van de software | | | | |
| rolt frequent updates uit | | | | |
| Totaal ** | | | | |

* Dit wil zeggen dat het systeem niet volledig stopt met werken als er op één bepaalde plek iets misgaat.

** Vul bij 'totaal' het aantal kruisjes in dat elke leverancier heeft behaald.

Indien je werkt met scores, hanteer dan de volgende richtlijnen:

- Score laag: tel deze kruisjes niet mee
- Score middel: tel deze kruisjes x1
- Score hoog: tel deze kruisjes x2

MAXIMAAL PRESTEREN

Voor je gaat kijken naar het incident management systeem is het ook belangrijk om te kijken naar de algemene software gegevens. Denk hierbij aan zaken als: hoe staat het met het offline gebruik en de toegankelijkheid van de software? Is de software in de cloud (Software as a Service) beschikbaar? Werkt het snel en is het gebruiksvriendelijk? En hoe zit het met de data? Waar en hoe vaak wordt die opgeslagen?

Biedt de software voldoende mogelijkheden?

| De software... | Belang | 1 | 2 | 3 |
|--|--------|---|---|---|
| is 24/7 te gebruiken | | | | |
| wordt in meerdere talen aangeboden | | | | |
| is beschikbaar in de cloud (Software as a Service) | | | | |
| is on premise te gebruiken | | | | |
| is zowel online als offline te gebruiken | | | | |
| wordt frequent geüpdatet | | | | |
| wordt dagelijks getest en gemonitord | | | | |
| kan data inlezen van externe systemen (zoals CRM of ERP) | | | | |
| voorkomt dubbel gebruikersbeheer (koppeling met o.a. Active Directory of SCIM) | | | | |
| draait op een server die in Nederland staat | | | | |
| versleutelt de data | | | | |
| maakt frequent (maximaal 1x in de 24 uur) een back-up | | | | |
| biedt de mogelijkheid om, indien nodig, binnen 24 uur uit te wijken naar een ander datacentrum | | | | |
| is toegankelijk via meerdere devices (pc, tablet, mobiele telefoon) | | | | |
| is geschikt voor thuiswerken (het vanaf afstand werken) | | | | |
| is gebruiksvriendelijk | | | | |
| werkt snel | | | | |
| wordt op het aspect 'beveiliging' getest door externe partijen (security scan) | | | | |
| is maandelijks opzegbaar | | | | |
| Totaal | | | | |



Is dit hét systeem dat voorziet in mijn behoeften?

CONTINU LEREN & VERBETEREN

Tot slot ga je kijken naar de specifieke functionaliteiten van het incident management systeem. Om het overzicht te bewaren, zijn de functionaliteiten (in onderstaande tabel) opgedeeld in 5 onderdelen, namelijk:

1. Het incident management systeem (algemeen)
2. Managementrapportages
3. Het inleggen van een melding
4. Het afhandelen van een melding
5. Het analyseren van een melding

| Incident management systeem (algemeen) | Belang | 1 | 2 | 3 |
|--|--------|---|---|---|
| Het incident management systeem maakt onderdeel uit van een geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem | | | | |
| Het incident management systeem kan gekoppeld worden aan andere systemen | | | | |
| De inrichting van het incident management systeem (inhoud en opbouw) kan volledig naar eigen keuze en inzicht worden ingedeeld | | | | |
| Het incident management systeem is modulair opgebouwd (en kan meegroeien met de organisatie) | | | | |
| Het incident management systeem maakt gebruik van workflows (die zelf ingericht kunnen worden) | | | | |
| In het incident management systeem kan je een onbeperkt aantal meldingstypen aanmaken (denk aan: (bijna)ongevallen, defecten, verbeteruggesties, klachten, etc.) | | | | |
| Het incident management systeem bevat klachtenmanagement | | | | |
| In het incident management systeem kunnen normen worden vastgelegd | | | | |
| Totaal | | | | |

| Managementrapportages | Belang | 1 | 2 | 3 |
|---|--------|---|---|---|
| Het systeem bevat overzichtelijke realtime dashboards | | | | |
| De dashboards bieden overall inzichten (denk aan oorzaken, openstaande meldingen etc.) en kunnen ook inzoomen op een locatie, vestiging of afdeling | | | | |
| De dashboards zijn naar persoonlijke voorkeur in te richten | | | | |
| Totaal | | | | |



| Het inleggen van meldingen | Belang | 1 | 2 | 3 |
|--|--------|---|---|---|
| Iedereen kan incidenten indienen | | | | |
| Meldingen kunnen ook door externen worden ingediend | | | | |
| Men kan binnen 30 seconden (laagdrempelig) een melding inleggen | | | | |
| Het incident management systeem biedt een Application Programming Interface (API) waarmee meldingen vanuit andere systemen kunnen worden ingeschoten | | | | |
| Locatiebepaling is mogelijk | | | | |
| Het melden van incidenten kan op iedere locatie | | | | |
| Het melden van incidenten kan op elk moment | | | | |
| Het melden van incidenten kan via meerdere devices | | | | |
| Het melden van incidenten kan via een app | | | | |
| Deze app is ook offline te gebruiken | | | | |
| Er kunnen foto's/video's aan de meldingen worden toegevoegd | | | | |
| Anoniem melden is mogelijk | | | | |
| De melder ontvangt geautomatiseerd feedback over de melding | | | | |
| De melder kan de meldingen altijd inzien | | | | |
| Totaal | | | | |

| Het afhandelen van meldingen | Belang | 1 | 2 | 3 |
|---|--------|---|---|---|
| Elke melding heeft een uniek nummer en kan gelabeld worden | | | | |
| Alle meldingen kunnen worden voorzien van een risicoscore | | | | |
| Bij alle meldingen wordt een activiteitenlog bijgehouden | | | | |
| Een melding kan aan een persoon (eindverantwoordelijke) worden toegewezen | | | | |
| Hij/zij kan de melding verrijken met extra informatie | | | | |
| Het systeem stuurt automatisch notificaties als een actie gewenst is | | | | |
| Het systeem kan automatisch herinneringen sturen als een actie uitblijft | | | | |
| Aan elke melding kunnen verbetermaatregelen gekoppeld worden | | | | |
| Incidenten en verbeteracties kunnen aan normen/regelgeving worden gekoppeld | | | | |
| Er kan een aparte calamiteitenflow worden ingericht | | | | |
| Alle data afkomstig uit meldingen, kunnen geëxporteerd worden naar Excel of XML | | | | |
| Alle data afkomstig uit meldingen, kan ontsloten worden naar een BI (Business Intelligence) systeem | | | | |
| Totaal | | | | |



| Het analyseren van meldingen | Belang | 1 | 2 | 3 |
|---|--------|---|---|---|
| Rapportages kunnen zelf worden samengesteld | | | | |
| Alle rapportages kunnen zowel in de webbrowser, Microsoft Excel of Word worden getoond | | | | |
| Alle rapportages kunnen geëxporteerd worden naar PDF | | | | |
| Het systeem biedt de mogelijkheid om verdere analyses te maken | | | | |
| Het systeem biedt meerdere analysemethodes aan (zoals Root-Cause, 5 WHY's, Oorzaak & Gevolg, Tripod, PRISMA etc.) | | | | |
| Faal- en herstelfactoren kunnen geanalyseerd worden | | | | |
| Totaal | | | | |

En de winnaar is...

Tel het aantal kruisjes (per leverancier) bij elkaar op en bepaal, aan de hand van een top 3, welke leverancier het beste bij jouw organisatie past.

1. _____
2. _____
3. _____