

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, verbeter suggesties, 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. _____