

antares



# Whitepaper

## [ antares RiMIS® CIRS - Anonymes Meldesystem



## [ Einleitung

Das vorliegende Dokument dient der Funktionsbeschreibung des Moduls CIRS, welches zur Risiko- & Chancenmanagement Software antares RiMIS® gehört.

Elementare Bestandteile dieser Software sind ein Maßnahmen-Management und Berichtswesen sowie eine Monte-Carlo-Simulation und Risiko-Identifikation mittels Fragebögen. antares RiMIS® wurde primär für

die Industrie, Dienstleistung und den Handel sowie für Konzerne, Aktiengesellschaften und größere mittelständische Betriebe entwickelt. Das CIRS-Modul steht ab der Version 4.0 zur Verfügung.

## [ 1. Zweck des Moduls

Ein Critical Incident Reporting System (CIRS) dient der Erfassung von sicherheitsrelevanten und kritischen Ereignissen, die durch jeden Mitarbeiter des Unternehmens anonym gemeldet werden können. Das Ziel hierbei ist es, Schwachstellen in Prozessen und Strukturen offenzulegen und negative Auswirkungen durch wirksame Maßnahmen zu vermeiden. Das System hilft außerdem dabei, die Qualität des Betriebsablaufs durch Fehlervermeidung aufzuwerten und aus Erfahrungen zu lernen.

Da das Modul als integraler Bestandteil der Software antares RiMIS® konzipiert ist, sollen die Synergien, die sich daraus ergeben, aufgezeigt werden. Die Webapplikation, die im Webbrowser abläuft, gewährt den dezentralen Zugriff einer unbegrenzten Anzahl an Benutzern auf das System.

## [ 2. Begriffsdefinitionen

### Critical Incident Reporting System (CIRS)

Dem System zur Erfassung von sicherheitsrelevanten und kritischen Ereignissen mit dem international gebräuchlichen Namen CIRS (Critical Incident Reporting System) liegt die Erkenntnis zugrunde, dass zwischen leichten bis schweren Vorfällen und Beinahe-Zwischenfällen ein zahlenmäßiger Zusammenhang besteht. Unerwünschte Ereignisse im Unternehmensalltag, die zwar folgenlos verlaufen aber aufgrund ihrer Häufigkeit als trivial wahrgenommen werden, können trotzdem ein hohes Risiko für das Unternehmen bergen. Durch Vermeidung von Beinahe-Zwischenfällen soll die Häufigkeit folgenschwerer Zwischenfälle verringert werden. Beim CIRS spielt im Gegensatz zur klassischen Fehleranalyse der tatsächliche Schadenseintritt eine untergeordnete Rolle.

**Das Ziel:** Die Qualität des Betriebsablaufs durch Fehlervermeidung zu verbessern und aus bereits begangenen Fehlern zu lernen. Das praktische Vorgehen von antares RiMIS® CIRS wird im Folgenden beschrieben. Zunächst werden einige Begriffe näher erläutert, die in Bezug zu antares RiMIS® CIRS stehen. Die/Der CIRS-Verantwortliche besteht aus einem oder mehreren Personen, welche/r die eingegangenen Berichte verwaltet.

Risiken eines Unternehmens werden als Ereignisse und mögliche Entwicklungen definiert, innerhalb und außerhalb des Unternehmens, die sich negativ auf die Erreichung der Unternehmensziele auswirken können.

Risiken sind „Verbindungen/Kombinationen der Auftretenswahrscheinlichkeit eines Schadens und des zugehörigen Schadensausmaßes“ (DIN EN ISO 14971).

Ein Fehler ist eine Abweichung des Normalzustandes, also eine Regelverletzung.

Beinahe-Schäden bezeichnen Ereignisse, bei denen ein Schaden trotz eines Fehlers ausgeblieben ist.

### Wer berichtet?

Alle Mitarbeiter des Unternehmens sind dazu berechtigt, kritische Vorfälle im antares RiMIS® CIRS zu melden.

### Wie wird berichtet?

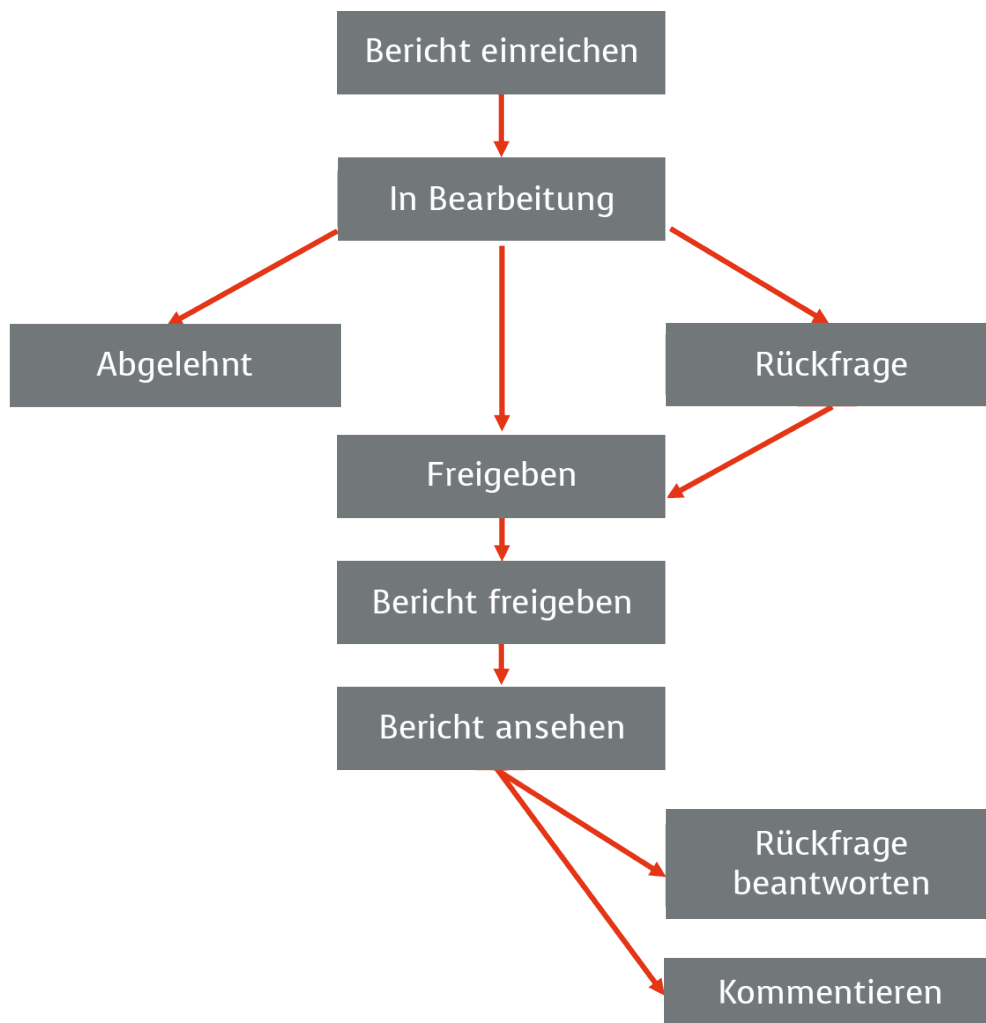
Der Bericht, der in das Eingabeformular von antares RiMIS® CIRS eingegeben wird, nimmt etwa 5 Minuten in Anspruch. Ein möglichst detaillierter Bericht verhilft anderen Mitarbeitern dazu, ein besseres Verständnis aufzubauen und die Qualitätsverbesserung des Betriebsablaufs zu erhöhen.

### [ 3. Funktionsweise

Im Folgenden wird die Funktionsweise von antares RiMIS® CIRS schematisch sowie mithilfe eines Diagramms und einer textuellen Beschreibung näher gebracht.

antares RiMIS® CIRS arbeitet über den arcplan-Client auf einer komplett anonymen Basis, d.h. Login-Informationen werden nicht gespeichert. Weder der Berichtende, das Unternehmen noch der Geschädigte können anhand von Daten zurückverfolgt werden.

Allerdings kann eine komplette Anonymität nicht gewährleistet werden. Dies hängt vor allem von der Größe des Unternehmens ab. In kleineren Unternehmen können die gemeldeten Fehler eher auf einen Mitarbeiter oder Kollegen zurückgeführt werden als in einem Konzern. Zunächst wird der Workflow schematisch mit Hilfe des folgenden Diagramms aufgezeigt.



- Das Formular wird vom Berichtenden ausgefüllt. Um einen Missbrauch dieser Funktion vorzubeugen, wird zunächst durch den/die CIRS-Verantwortliche/n entschieden, ob der Bericht abgelehnt oder freigegeben wird. Erst danach und nur im Falle einer Freigabe ist es allen Mitarbeitern des Unternehmens möglich, den Bericht anzusehen und ggf. zu kommentieren.

### 3.1 Das Berichtsformular

Der Berichtende füllt das Formular über den Vorfall anonym aus und kann im Zuge dessen bereits Lösungsvorschläge hinzufügen, um ein erneutes Auftreten dieses Ereignisses zu verhindern.

Im Folgenden werden die Felder des Formulars näher erläutert:

#### Was ist passiert?

Beschreibung, welches Ereignis beinahe geschehen ist. Dabei kann explizit auf diverse Punkte eingegangen und erläutert werden, inwiefern es zu diesem Vorfall gekommen ist.

#### Welche Folgen hatte das Ereignis?

Beschreibung, welche (Beinahe-)Konsequenzen das Ereignis gehabt hätte.

#### Mögliche Gründe?

Erläuterung, welche Gründe zu diesem Ereignis geführt haben. Dabei soll ebenfalls an das Team, die Organisation, die Aufgabenverteilung, Kommunikation, Ausbildung und Umgebungsbedingungen gedacht werden.

#### Hätte man das Ereignis vermeiden können?

Erklärung, ob das Ereignis vermeidbar gewesen wäre. Es können individuelle Ideen und Vorschläge zur Schadensprävention eingebracht werden.

#### Tag des Vorfalls

Wahl des Vorfalldatums.

#### Welche Faktoren trugen zu dem Vorfall bei?

Auswahl von bis zu drei verschiedenen Faktoren, die zum Eintreffen eines Ereignisses beigesteuert haben.

#### Wie häufig tritt ein Fehler dieser Art ein?

Wahl aus verschiedenen Häufigkeitsgraden, die beschreiben, wie oft dieses Ereignis eintritt bzw. eingetreten ist.

#### Bestimmen Sie den Schweregrad des Fehlers

Angabe des Fehler-Schweregrads. Dabei kann zwischen verschiedenen Schweregraden, wie z. B. „mittel“ ausgewählt werden. Alle Felder, mit Ausnahme des Schweregrades, sind optionale Felder, die demnach nicht bewertet werden müssen. Im Sinne des Qualitätsverbesserungsmanagements wird jedoch empfohlen, dass alle Felder ausgefüllt werden sollten. Nach erfolgreicher Berichterstellung bekommt der Nutzer eine URL zugeteilt. Diese hat den Zweck, Kontakt mit dem Berichtenden auf anonymer Basis aufzunehmen.

### 3.2 Bericht fertiggestellt

Der Bericht ist nun fertiggestellt. Es wird eine URL sichtbar, die unbedingt in den Favoriten oder in einem externen Textfile abgespeichert werden sollte. Diese URL dient dazu, dass der Mitarbeiter auf eventuell aufkommende Fragen eine Antwort geben kann und die Anonymität trotz allem gewährleistet werden kann.

### 3.3 Berichte betrachten

In antares RiMIS® CIRS werden freigegebene Berichte tabellarisch aufgelistet. Diese Berichte können allesamt in einer Detailansicht betrachtet werden. antares RiMIS® CIRS erlaubt es, dass alle Mitarbeitenden im Unternehmen Verbesserungsvorschläge zu einem Bericht abgeben können. Dies läuft absolut anonym ab. Auch das Pseudonym ist eine freiwillige Angabe.

## [ 4. Die Administration

Dieser Bereich von antares RiMIS® CIRS ist nur für den/die CIRS-Verantwortlichen zugänglich und dient dazu, noch freizugebende sowie bereits freigegebene zu verwalten.

### 4.1 Berichte freigeben

Der/Die CIRS-Verantwortliche hat die Möglichkeit, das ausgefüllte Formular zu betrachten, um zu entscheiden, ob der Bericht abgelehnt oder freigegeben werden soll. Wird der Bericht abgelehnt, wird dieser aus der Tabelle gelöscht und wird auch nicht für alle Mitarbeitenden im Unternehmen sichtbar. Falls der Bericht angenommen werden soll, ist es erforderlich, einen Titel für den Bericht anzugeben.

Der Titel wird vom CIRS-Verantwortlichen ausgewählt und sollte aus dem Inhalt des Berichts entsprechend gewählt werden. Es besteht die Möglichkeit, zu einem Bericht Rückfragen zu stellen. Rückfragen haben den Sinn, den Berichtenden zu kontaktieren.

Dies ist bspw. dann notwendig, wenn es sich um einen besonders kritischen Fall handelt und nähere Informationen benötigt werden. Diese Rückfragen werden ebenfalls anonym abgewickelt. Der CIRS-Verantwortliche kann im Gegensatz zu den Berichtenden ohne die URL auf die Rückfragen zugreifen.

## [ 5. Ausblick

antares RiMIS® wird permanent weiterentwickelt. Zahlreiche Verbesserungsvorschläge von Kunden fließen in jede Version ein, gleiches gilt natürlich für alle Erweiterungsmodule. Weitere Schritte bei der Entwicklung des CIRS-Moduls können in folgende Richtungen gehen:

- Statistische Auswertung der Schweregrade.

### 4.2 Berichte verwalten

Der CIRS-Verantwortliche ist in der Lage, Kommentare in der Detailansicht der Berichte zu löschen. Über die Übersichtstabelle kann auf die Antworten der Rückfragen eingegangen werden.

antares



[Software für sichere Entscheidungen]

[Software für sichere Entscheidungen]

antares Informations-Systeme GmbH  
Stuttgarter Str. 99  
D-73312 Geislingen

Tel. +49 7331 3076-0  
Fax +49 7331 3076-76

[www.antares-is.de](http://www.antares-is.de)  
[info@antares-is.de](mailto:info@antares-is.de)