



**CIM-seminar for kommunale
beredskapsmedarbeidarar 2014**

One Voice AS

- 27 ansatte – 100% norskeid selskap etablert i 2006
 - Ansatte er sikkerhetsklarert på nivå hemmelig
 - Eget beredskapsplanverk og beredskapsorganisasjon som håndterer alle kritiske og uønskede hendelser hvor vi står i fare for å ikke levere våre tjenester til dere
- Utvikler og leverer CIM®
- Forestår IT-drift av systemet
 - Kryptert forbindelse mellom nettleser og driftsplattform
 - Høy sikkerhet – høy tilgjengelighet
- Gir prosjektstøtte og opplæring ifm implementering
- Support for lokale administratorer
 - Mellom kl 0800 og 1600 på ukedager
 - Vakt 24/7 for håndtering av driftsstans og kritiske feil



Hendelser og loggføring

Fordeler med digitalt krisestøttesystem?

- Automatisert logging
- Rask varsling til mange mottakere internt og eksternt
- Bedre tilgjengelighet og lik tilgang til oppdatert planverk for alle - uansett lokasjon og tilhørighet
- Økt fleksibilitet med mulighet for distribuert ledelse og tilgang til informasjon
- Bedre kommunikasjon og informasjonsflyt
- Økt bevissthet/Bedre organisering
- Bedre tid når tid er viktig

Konfigurasjonsstyring

- DSB-CIM er levert med en streng konfigurasjonsstyring for å sikre at det ikke utløser et stort ressursbehov
- Men det er mulig å få tilgang til å på egen hånd å tilpasse og konfigurere egen DSB-CIM dersom man tar ansvar for å drifte dette da dette krever større kunnskap. Vi anbefaler da DSB-CIM administratorkurs, samt at det må dedikeres mer ressurser internt til å forvalte og komplettere systemet
- Tilgang på funksjonaliteten for å konfigurere DSB-CIM gjør det mulig å skalere opp (gjøre systemet mer komplekst) eller skalere ned (forenkle) – alt avhengig av behov

Opplæringsvideoer

Opplæringsvideoer for DSB-CIM

Klikk på lenkene nedenfor for å velge video.
Dersom videoen ikke spilles av, forsøk igjen.

1. DSB-CIM - Innlogging
2. DSB-CIM - Opprette hendelse
3. DSB-CIM - Bytte hendelse
4. DSB-CIM - Ny loggføring
5. DSB-CIM - Sende melding
6. DSB-CIM - Oppgavebehandling
7. DSB-CIM - Skrive rapport
8. DSB-CIM - Dele rapport
9. DSB-CIM - Loggføre mottatt rapport
10. DSB-CIM - Sammenstille rapporter
11. DSB-CIM - Kontaktoversikt og planverk
12. DSB-CIM - Endre brukerprofil



1. DSB-CIM - Innlogging

Denne videoen viser hvordan man logger seg inn i DSB-CIM. Videoen beskriver også forskjellen på modusene normal og øvelse

Opphavsretten til disse opplæringsvideoene tilhører One Voice AS og må ikke kopieres, distribueres eller vises uten skriftlig samtykke.

Hensikten med opplæringsvideoene er at kunden selv kan benytte disse i egen intern opplæring av sine ansatte. Tredjepart, for eksempel innleide ressurser, kan ikke anvende disse i opplæring for kunder uten skriftlig samtykke fra One Voice AS.

Hendelser

- CIM er «hendelsesbasert»
 - Registrering av hendelser
 - Flere hendelser kan være registrert samtidig
- Kun mulig å arbeide med en hendelse om gangen
- Forskjellige brukere kan arbeide med forskjellige hendelser samtidig
- Mulig å tilgangsstyre hendelser
- Mulig å kategorisere hendelser
 - Hendelsestype
 - Alvorlighetsgrad
 - Kan knyttes opp mot planverk og sjekklister

Registrere hendelser i CIM



Registrere hendelser i CIM (2)

- Hva er kriteriet for å registrere en hendelse i CIM?
- Daglig drift (hendelse)
 - Rapportering
 - Planlegge beredskap/sikkerhet
 - Oppgaveverktøy
 - Info til ansatte om drift/daglige forhold
 - Status på ulike kommunale områder
- Ulykker/Truende situasjoner
- Monitorering
- Organisasjonsendringer
- Store arrangement/besøk

Hendelseslogg

- Logg inneholder en komplett historikk over de aktivitetene som er gjort i CIM for valgt hendelse
- Enkelte loggelement er manuelle loggføringer
- Enkelte loggelement loggføres direkte fra andre moduler
- Informasjonen er søkbar og kan filtreres
- Kan flagge loggføringer
- Utdrag kan vises på informasjonstavler
- Mulig å hurtigloggføre
 - Hurtiglogg knyttet til gjeldende hendelse
 - Hurtiglogg på tvers av hendelser

Hendelseslogg

- SITUASJONSOVERSIKT
- Info til ledelsen
- Oversikt hendelse
- Plottkart
- Info til ledelsen**
- Ressurser stab
- Publikumshenvendelser
- Oversikt utstyr
- TBRT By
- TBRT Fosen
- Kontakter og planverk
- Kontakter
- Planverk
- Distribusjonslister
- IUA dokumenter
- Beskrivelser utstyr
- Kontrakter, refusjon- og utlegg
- DSB kart
- Status
- Nye loggføringer (9)
- Brukere innlogget (1)

Logg - Info til ledere

★ 29.10.2014 09:59	Logg	Registrert
Det vil bli avholdt pressekonferanse klokke 15.00		

Logg - Behov for beslutning

📢 29.10.2014 09:59	Logg	Registrert
Talepunkter må godkjennes før pressekonferansen		

Logg - Beslutning fattet

📢 29.10.2014 10:00	Logg	Registrert
Det er innkallt ytterligere bemanning til skadested		

Utførte tiltak

29.10.2014 10:05	Tiltak	Utført
Føre logg og sørge for at statusavler er oppdatert		
29.10.2014 10:05	Tiltak	Utført
Rekvirere ekstra ressurser/materiell		
29.10.2014 10:05	Tiltak	Utført
Lede det interne arbeidet for de berørte		
29.10.2014 10:05	Tiltak	Utført
Være kontaktpunkt innad i IUA distrikt		
29.10.2014 10:05	Tiltak	Utført
Vurder å etablere krisestab		

Situasjonsrapport

Oljeutslipp trondheimsfjorden

Situasjonsbeskrivelse

Et oljeutslipp av type forurensende utslipp av hydrokarbon fra flytende petroleum er observert fra fastlandet i trondheimsfjorden.

Status i beredskapssenterets håndtering

Stab er satt og krisen er under håndtering.

Forventet situasjonsutvikling innenfor Beredskapssenterets ansvarsområde.

Iverksatte tiltak

Tiltak som vurderes iverksatt

Etablert beredskapsorganisasjon

Hendelser og loggføring

- Oppgaver for egentrening: 1.1 – 1.4
- Se epost for url og pålogging
<https://beta.onevoice.no/monster/>

Passord: cim2014

Brukernavn: Ditt fornavn

one
- voice

Viderekommen bruk av av modular

Manuell brukerimport

- Typisk «engangsjobb»
- Fast oppsett av excel-skjemaet som benyttes
- Kommaseparert CSV-fil



Varsling og meldinger

- Utsending av informasjon via
 - E-post
 - SMS med og uten responskode
 - Tekst til tale
- Kan sende til
 - Enkeltbruker
 - Rolle
 - Distribusjonsliste
 - Organisasjonsliste
 - Kontakter
 - Andre

SMS varsling

- Det er 3 leverandører av varsling/meldinger i CIM
 - De har egen avtaler med teleoperatørene i Norge og delvis utenfor Norge for levering av SMS og eventuelt tekst-til-talemeldinger til en eller flere mottakere samtidig
 - Det krever spesifikk kompetanse og teknologi for å levere denne tjenesten, og dette har ikke One Voice selv. Det er vanlig at disse tjenester leveres av spesialiserte leverandører
- Kommunene har varsling på e-post men må anskaffe varsling på SMS og/eller tale
 - FramWeb
 - PSWinCom
 - UMS

Befolkningsvarsling

- I CIM velges aktuelt område på et kart
- I dette kartet velges mottakerne av varslingen på bakgrunn av
 - Adresser som listes opp, eller
 - Ved å trekke polygoner på et kart for å angi området
- Når aktuelt område er valgt vises hvilke abonnenter som bor i dette området
- 2 leverandører
 - UMS
 - Har patentert metode for å ikke overbelaste telefon-sentralene i et område
 - Framweb

Befolkningsvarsling – Framweb

CIM™ demo CIM by One Voice AS

JOURLOG **KRISEHÅNDTERING** MEDIEHÅNDTERING KHMS RESSURSER PERSONAL CALL SENTER INFOTAVLER BEREDSKAPSPLANER ROS ADMINISTRASJON 3. linje Logg ut SJA Hjelp

KRISEHÅNDTERING Befolkningsvarsling

Varsling 24 + Lag ny varsling x Fjern markering ⌂ Aktiver simulering Maler Søk

Adresser Logg Lagrede områder

📍 13 adresser markert
🏠 4 næringsbygg
🇨🇭 0 sårbare abonnenter
📶 0 varslert tidligere

Søk adresse

SELSBAKKVEGEN 46 B	✕
SELSBAKKVEGEN 46 C	✕
SELSBAKKVEGEN 46 D	✕
SELSBAKKVEGEN 48 B	✕
SELSBAKKVEGEN 48 C	✕
SELSBAKKVEGEN 48 D	✕
SELSBAKKVEGEN 50 B	✕
SELSBAKKVEGEN 50 C	✕
SELSBAKKVEGEN 50 D	✕
WALDEMAR AUNES VEG 9 C	🏠 ✕
WALDEMAR AUNES VEG 11 A	🏠 ✕
WALDEMAR AUNES VEG 11 B	🏠 ✕
WALDEMAR AUNES VEG 11 C	🏠 ✕

Hendelser

- Loggføring
- Beslutninger i loggen
- Varsling/Melding
 - Befolkningsvarsling
 - Områdevarsling
- Tiltakskort
- Oppgaver
 - Mine oppgaver
- Rapporter
 - Mottatt, ikke loggført
- Oppdrag
 - Oppdragskalender
- E-postleser
- SMS inbox
- Maler
- Ressurser
- Vaklogg

Hendelse

Varsling om kris....

Alvorlighetsgrad: **Høy**

Type hendelse: **Terror, Sabotasje, Dødsfall**

Rapportert: 23.01.2014 10:46

Lokal tid (Europe/Oslo): 23.01.2014 10:46

Status

Nye loggføring (12)

Tiltak (58)

Brukere innlogget (1)

Uleste felleseposter (25)

Snraveier Mine varslinger (20) Bruker: Frode Lien Otnes | Primærrolle: Krisestabsjef | Dato: 11.02.2014 | System: 14:02 | UTC: 13:02 | Språk: Norsk

Befolkningsvarsling – UMS

The screenshot displays the UMS - Population Alert System interface. The main window shows a map of a residential area with a red selection boundary. The map includes street names such as Makkhusvegen, Stokkemyrvegen, and Røstbergvegen. A scale bar indicates 50 meters. The interface includes a menu bar with options like File, Navigation, View, Settings, Status, PARM, Departments, and Layout. The current project is "Test for VA".

The right-hand panel, titled "Info Project - Test for VA", shows the configuration for a "New sending - part 0". The configuration includes a dropdown menu for "Private Mobile Phones" with the following options:

- <none>
- Voice [Mobile]
- SMS [Mobile]
- Voice and SMS [Mobile]
- Voice [Mobile] and Voice [Fixed] prioritized
- SMS [Mobile] or Voice [Fixed] if mobile phone is not registered

Below the dropdown menu, there is a yellow warning box with the following text:

Send an SMS message to all mobile phones.
If a recipient is not listed with a mobile phone,
send a Voice message to the recipients registered fixed phone (if registered)

Varsling og meldinger

CIM ØVELSE Gjeldende hendelse: Bilulykke på Skrei (6 aktive hendelser) CIM

KRISEHÅNDTERING KOMMUNIKASJON

Melding Hjelp

KRISEHÅNDTERING

Hendelser
Logg
Tiltakskort
Oppgaver
Varsling/meldinger
- Ny melding
Rapporter
Rapporter - mottatte og ubehandlede
E-postkasse

Dato
12:52

Mal: Velg mal

Mottakere: Legg til mottakere

Nordmann, Ola x Administrator x Kriseledelsen x 90971306 x
org 1 (Liste) x

Emne: Øvelse: Frigitt info om bilulykken på Skrei

Send som e-post

Fra: erlend@onevoice.no

Inkluder liste over mottakere
 Send kopi til alternativt adresse

Responsprofil: Informasjonsmelding (øvelse)

Vedlegg

Send som talemelding

Meldingsprofil for talemelding: Informasjonsmelding (øvelse)

Tillat nytt forsøk med alternativt nummer
 Forhåndslytt

Send som SMS

SMS-avsender: Informasjonstelefon: 40001822

Inkluder liste over mottakere
 Forhåndsvis

Det er av politiet frigitt informasjon om at ulykken skyldes dyr i veibanen.

Talemelding og SMS blir levert av UMS

Obligatorisk felt

Send Avbryt Bruk

Ny Søk Funksjoner

Funksjoner

Status

Stiller umiddelbart
Kan ikke stille
Stiller innen 1 time

Dato: 20.08.2014 | System: 12:53

Distribusjonslister

cim ØVELSE: Gjeldende hendelse: Flomfare nær vår bygning (6 aktive hendelser) CIM

KRISEHÅNDTERING KOMMUNIKASJON TAVLER KONTAKTER PLANVERK BASIC LOG ADMINISTRASJON Logg ut TRENING Hjelp

ADMINISTRASJON Distribusjonslister 1 - 3 av totalt 3 Ny Sø

Dato opprettet	Tittel	Opprettet av	Sist oppdatert	Sist oppdatert av	Hendelse
08.08.14 07:39	Kriseledelsen	Leirbekk, Eskil	21.08.14 10:59	Pettersen, Kristian	
16.07.14 11:12	Ledergruppen	Pettersen, Kristian			
20.08.14 11:05	Prosjektledere	Pettersen, Kristian	21.08.14 10:59	Pettersen, Kristian	

Kriseledelsen Rediger Funksjoner

Medlemmer: 5

Navn	E-post	Talemelding	SMS
Leirbekk, Eskil	eskil@onevoice.no	97683749	97683749
Lunde, Erlend	erlend@onevoice.no	90971306	90971306
Nordmann, Ola	ola.nordmann@epost.no	90971305	90971305
Pettersen, Kristian	kristian@onevoice.no	92042064	92042064
Sæterbø, Jan Terje	lunde97@gmail.com	46506331	46506331

Lag kopi

Skriv ut

Eksporter til Word

Eksporter til PDF

Eksporter til Excel

Vis e-postliste

Status Nye loggføringer (15) Brukere innlogget (2)

Snarveier Mine varslinger (5) Bruker: Kristian Pettersen | Primærrolle: Systemadministrator | Dato: 21.08.2014 | System: 11:00

Varsling og meldinger

- Oppgaver for egentrening: 2.1

Rapporter

- Hvordan brukes rapporter i CIM i dag?
 - Situasjonsrapport

- Hva annet kan rapporter brukes til?
 - Små hendelser
 - Evalueringsrapporter/tilsyn
 - Stabsmøter
 - Tavleinfo

Rapportmaler

Rapporter - Maler

1 - 3 av totalt 3

Ny Søk Funksjoner

Rediger mal

Titel ▲

Evalueringsrapport etter he

Rapportmal for KP

Situasjonsrapport

Topptekst: Klikk for å editere

Titel/Type: Situasjonsrapport

Gjelder for: Velg

Inkluder:

Nummer Gyldig fra (Dato) Kapittel nr

Utarbeidet av (Organisasjon) Hendelse Flagg

Kapittel Sorter

1 - Oversikt over situasjonen		
2 - Tiltak som er iverksatt		
3 - Tiltak som vurderes iverksatt		
4 - Etablert beredskapsorganisasjon		
5 - Ledelsens vurderinger		
6 - Andre opplysninger		

Bunntekst: Klikk for å editere

Obligatorisk felt

OK Avbryt Bruk

Lukk

Rapportmaler

- Oppgaver for egentrening
 - 3.1

E-post innboks

- Koble opp felles e-postkasser
 - Organisasjonens e-post for beredskap
 - Organisasjonens e-post for informasjon/kommunikasjon
- Mulighet for loggføring av inngående e-post

E-post innboks



E-post innboks

cim ØVELSE Gjeldende hendelse: Bilulykke på Skrei (4 aktive hendelser) CIM

KRISEHÅNTERING KOMMUNIKASJON TAVLER KONTAKTER PLANVERK BASIC LOG ADMINISTRASJON Logg ut Hjelp

KOMMUNIKASJON Inbox - Trening 1 - 3 av totalt 3 Ny Funksjoner

Fra	Emne	Dato
Dato: Sist måned		
Erlend Lunde	Situasjonsrapport ulykkessted	21.08.14 10:51
Eskil Leirbekk	Vedrørende pårørendebehandling	21.08.14 10:51
Erlend Lunde	Personell på vei	21.08.14 10:50

Situasjonsrapport ulykkessted Funksjoner

Fra: Erlend Lunde
Til: trening@cim-products.no
Cc:
Vedlegg:

- Flytt
- Svar
- Svar alle
- Videresend
- Loggfør til hendelse
- Loggfør mediehendelse
- Registrer tilbakemelding

KOMMUNIKASJON

- Daglig medielogg
- Medieovervåking
- E-postkasse
- Presseregister

KRISEHÅNTERING

- Hendelser
- Logg
- Meldinger
- Mediehendelser
- Mediesvar
- Oppgaver

Status

Snarveier Mine varslinger (5)

Bruker: Erlend Lunde | Primærrolle: Systemadministrator | Dato: 01.09.2014 | System: 12:57

Informasjonstavler

- Kan erstatte enkelte manuelle tavler
- Mulighet for:
 - Automatisk oppdatering fra hendelseslogg
 - Rollebasert innsyn og redigering
 - Egendefinert tilpasning
- Kan:
 - Være et hjelpemiddel for lederskap og beslutningstaking
 - Skape situasjonsforståelse
 - Bidra til informasjonsdistribusjon i egen organisasjon

Fordeler ved å bruke CIM

- Understøtte ledelse og stab under en krise
- Benyttes til intern varsling og mobilisering
- Utgjøre et felles system for loggføring og rapportering
- Anvendes til mediehandtering i kriser
- Fungere som daglig medielogg for kommunikasjonsavdelingen
- Gi enkel tilgang til beredskapsplaner/tiltakskort
- Brukes til trening og øvelser

Kritiske suksessfaktorer

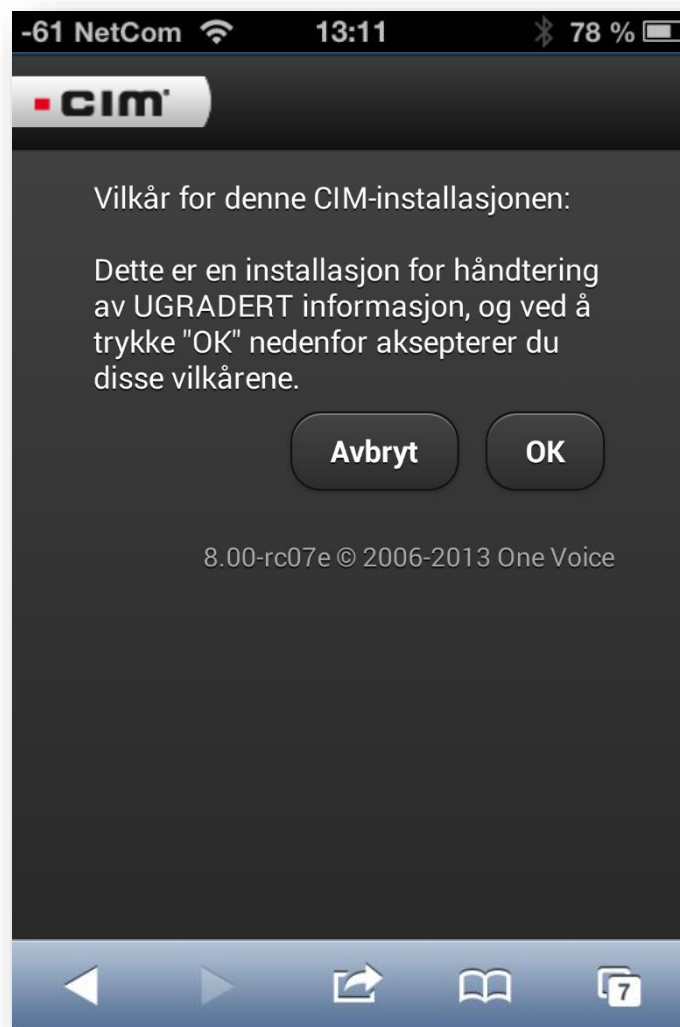
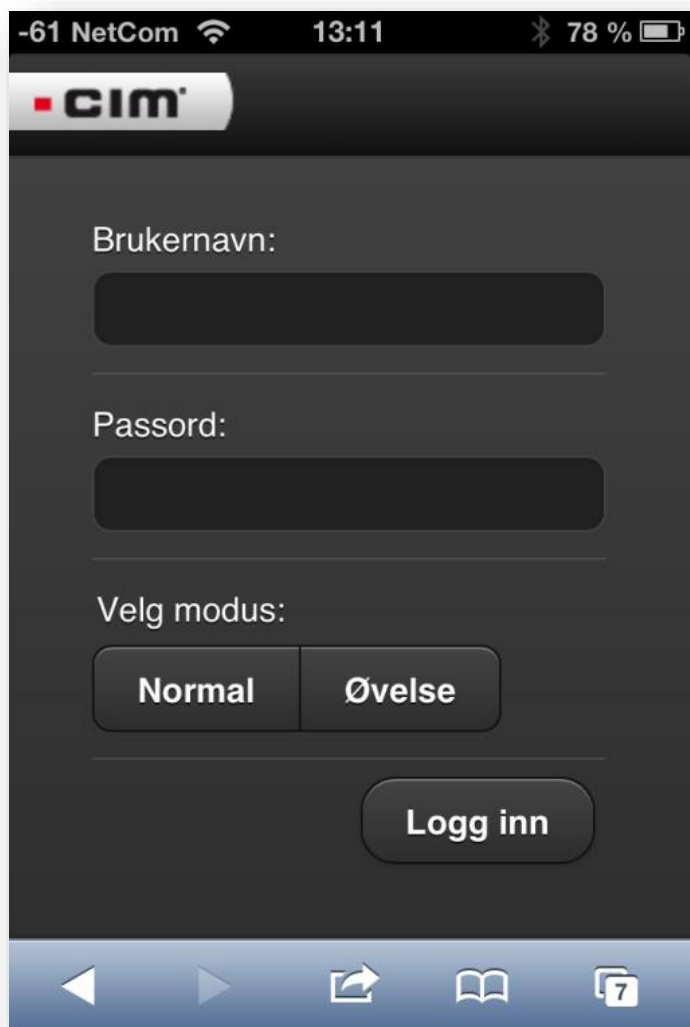
- Forankre bruken av CIM i ledelsen
- Beskrive CIM i beredskapsplaner
- Opplæring
- Verktøyet benyttes i øvelser og under reelle hendelser, og evalueres
- Etablere forvaltningsregime etter avsluttet prosjektfase
- Samarbeid med andre offentlige aktører
- CIM erstatter ikke beredskapsfaget, dette fagområdet må fortsatt læres og kunnes

one
- voice

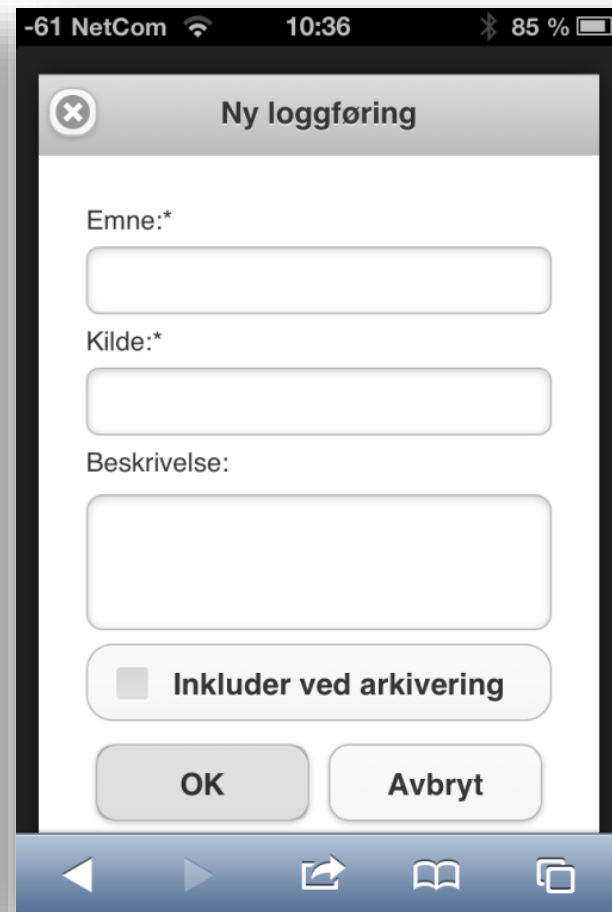
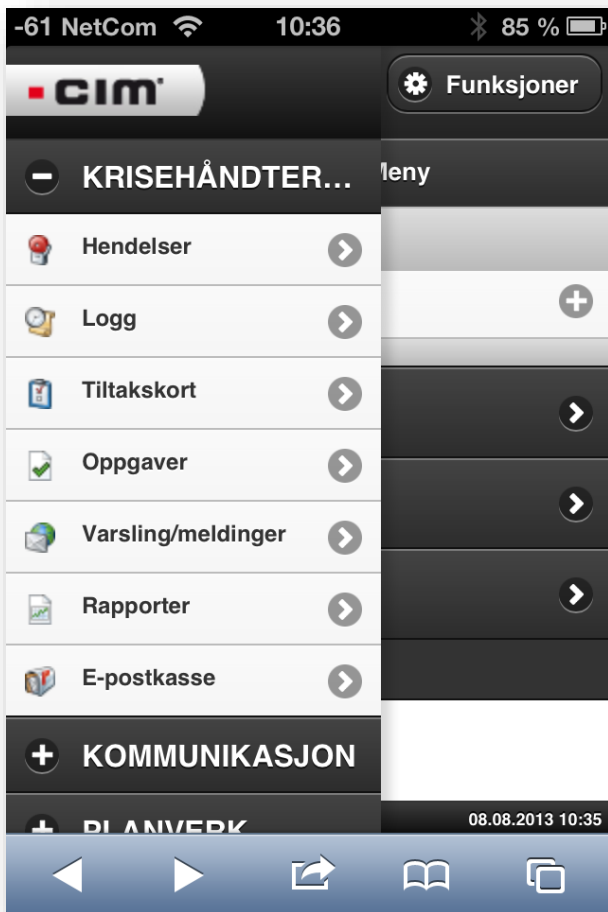
CIM i mobile enheter

- Eget brukergrensesnitt for mobile enheter
 - Smarttelefoner
 - Nettbrett
- Noe begrenset funksjonalitet i forhold til standard brukergrensesnitt på pc
- Krever ikke teknisk installasjon av noen form og er heller ikke en app som skal lastes ned
- Tilgangen er via nettleseren, samme adresse og samme innlogging som fra pc
- Automatisk deteksjon av plattform

CIM mobil (2)



CIM mobil (3)



one
- voice