

# CIM krisehåndtering

Når det uventede skjer er det for sent å planlegge. Med god beredskap kan man begrense skadeomfanget, slik at de involverte ivaretas og at virksomheten ikke kommer svekket ut av situasjonen.

Med CIM systematiserer og organiserer du rutinemessige oppgaver, slik at virksomheten din jobber målrettet og fremstår helhetlig under en uønsket hendelse.

CIM er et webbasert verktøy for helhetlig krisehåndtering som ivaretar organisasjonens behov på alle nivåer og gir et samlet bilde av situasjonen. Funksjonaliteten omfatter alle deler av hendelses- og krisehåndteringen:

- Risiko- og sårbarhetsvurdering
- Beredskapsplanlegging
- Opplæring og trening
- Krisehåndtering
- Mediehåndtering
- Evaluering og oppfølging

## LOGGEN

Grunnlaget for all informasjonshåndtering og -bearbeiding i CIM er loggen. Loggføring skjer automatisk utfra forhåndsdefinerte parametere. Dette frigjør tid og kapasitet for dem som skal lede hendelsen, og det sikrer at viktige detaljer ikke går tapt når mange aksjonspunkter foregår samtidig. Loggen er enkel å oppdatere manuelt, slik at du er sikret en komplett oversikt. Loggen kan også deles opp i flere individuelle logger som passer for de ulike funksjonene i beredskapsorganisasjonen.

## SJEKKLISTER OG OPPGAVETILDELING

Rutinemessige gjøremål kan defineres i sjekklister/tiltakskort. Gjøremål som ikke er forhåndsdefinert kan enkelt tildeles som oppgaver. Status på utførte aksjoner loggføres.

## INFORMASJONSTAVLER

En komplett logg kan bli innholdsrik og uoversiktlig å lese etterhvert som en hendelse pågår. Det er derfor viktig at sentral informasjon trekkes ut av loggen og vises på informasjonstavler.

Med CIM kan du designe informasjonstavlene du trenger. De kan tilpasses ulike funksjoner i beredskapsarbeidet, for eksempel førstemøte, fokus/aksjonstavler, ressurser og situasjonstavler.

## VARSLING OG MOBILISERING

De fleste organisasjoner har i dag manuelle ringe- og varslingslister av varierende kvalitet for å kontakte egne ansatte, kunder, myndigheter og andre berørte.

Det å informere og "mobilisere" egen organisasjon tar ofte lang tid.

CIM har verktøy for å vedlikeholde og oppdatere varslingslister for e-post, SMS og telefon. Med CIM kan du sende meldinger til et stort antall mottakere i løpet av kort tid. Det er flere ulike responsalternativer og responsen loggføres, slik at avsenderen har full oversikt over resultatet av varslingen.

CIM kan settes opp til å håndtere telefonkonferanser. Disse kan etableres umiddelbart eller til et definert tidspunkt.

## TILGANG FRA MOBILE ENHETER

De mest sentrale funksjonene i krisehåndteringen kan også utføres fra mobile enheter som smarttelefon, PDA eller nettbrett med internettilgang.



# CIM risikohåndtering

Ingen kan hindre at kritiske situasjoner oppstår, men med gode risiko- og sårbarhetsanalyser kan man til en viss grad forutse hvilke typer hendelser som kan ramme. Ingen hendelser er like og det er ikke mulig å forutsi når de oppstår. Det er derfor viktig å ha så gode og oppdaterte planer som mulig – før det skjer.

## ROS-ANALYSER KREVER SYSTEMATIKK

Mange organisasjoner har krav til gjennomføring og oppfølging av risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS) gjennom forskrifter og lover. Likevel er det svært mange som ikke har gjennomført og dokumentert sine analyser. Svært ofte er det også slik at ROS-arbeidet lider under manglende forankring og forståelse fra organisasjonens øverste ledelse, og gjennomførte analyser mangler oppfølging gjennom tiltak, planer og trening.

CIM har et sett med verktøy som hjelper deg med følgende funksjoner:

- Innsamling og bearbeidelse av store datamengder
- Veiledning av brukeren gjennom prosessen
- Oversikt over uønskede hendelser/risikofaktorer
- Vurdering av årsaker og konsekvenser
- Vurdering av forebyggende og skadebegrensende tiltak
- Anbefaling og beslutning av tiltak
- Vurdering av tiltakenes effekt for iverksatte tiltak
- Autogenererte rapporter til MS Word
- Oppfølging av ROS-arbeidet
- Deling av analyser

## CIM SKAPER STRUKTUR

De fleste risiko- og sårbarhetsanalyser krever innsamling og bearbeidelse av store mengder data. Oftest eksisterer disse bare på papir eller i separate datafiler, og det blir vanskelig å holde oversikt over informasjonsmengden.

CIM bidrar til å strukturere analysefasen, gjennom å skape en kontinuerlig ROS-prosess som gir oversikt og god visuell fremstilling. Dette fører til spart tid på prosessen og dokumentasjonen, og garanterer at analysene holder høy kvalitet. Alle analysene er samlet på ett sted, og de kan enkelt oppdateres når det er aktuelt.

CIM er et enkelt og intuitivt hjelpemiddel som kontinuerlig gir oppdatert

oversikt over uønskede hendelser, iverksatte- og planlagte tiltak for hele analyseområdet.

## FLERE ANALYSEMETODER

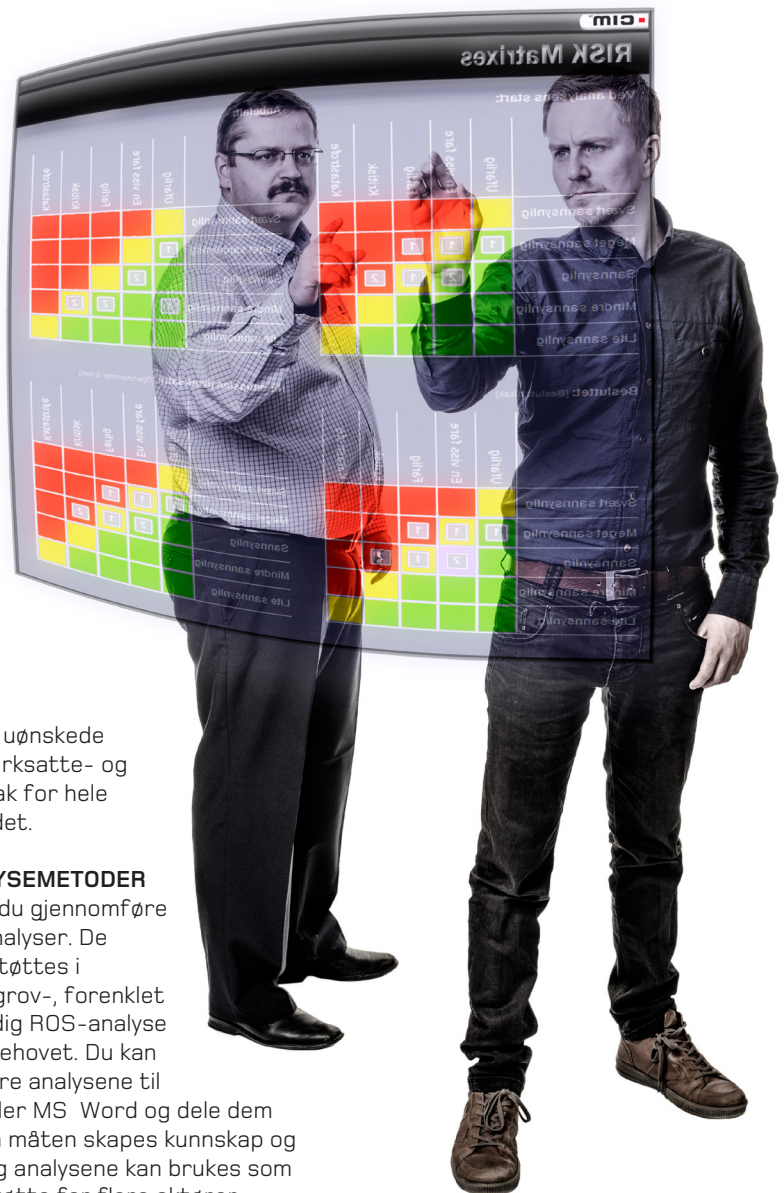
Med CIM kan du gjennomføre flere typer analyser. De typene som støttes i systemet er grov-, forenklet eller fullstendig ROS-analyse avhengig av behovet. Du kan lett eksportere analysene til Adobe PDF eller MS Word og dele dem andre. På den måten skapes kunnskap og bevissthet, og analysene kan brukes som beslutningsstøtte for flere aktører.

## HOLD OVERSIKT OVER PROSESSEN

CIM har et planverktøy som du kan bruke for å dokumentere hele prosessen. Her har du til enhver tid en oversikt over foreslåtte, iverksatte og gjennomførte tiltak. Relaterte oppgaver vises i en egen oppgavemodul, slik at du til enhver tid enkelt kan få en full oversikt over status. Etter at analysen, tiltakene og oppgavene er gjort kan man enkelt

evaluere og generere rapporter. Dette er viktig for å skape sporbarhet og troverdighet for ROS-arbeidet.

CIM har også et verktøy som gir oversikt over hvilke møter som er gjennomført i arbeidet, hvem som har deltatt og hvilke beslutninger og oppfølgingspunkter som er iverksatt.



# CIM mediehandtering

Når krisen er et faktum opplever de fleste kommunikasjonsmedarbeidere at man har tilgang på altfor lite informasjon. Mediepresset er enormt og mediene forventer klare og presise svar umiddelbart. For å møte disse forventningene og følge virksomhetens mål og strategier, er det viktig å opptre så strukturert og korrekt som mulig.

## DAGLIG HÅNDTERING AV MEDIA

Med CIM kan virksomheten din utvikle og vedlikeholde sine kommunikasjonsstrategier og -planer, og koble dem med sjekklister og prosedyrer. Dette gir grunnlag for god oversikt og enhetlig håndtering av den daglige informasjonen, og skaper god overgang til hvordan man møter media og presse under en krise eller uønsket hendelse.

CIM er et effektivt verktøy for planlegging/innsalg og loggføring av henvendelser fra media. Verktøyet skaper en god oversikt for oppfølging og prioritering, slik at kommunikasjonsavdelingen på en enkel måte kan registrere henvendelser fra media og eventuelt anmode om bistand. Utdrag av viktig informasjon kan publiseres på informasjonstavler.

## PRESSEREGISTER

Når virksomheten din bruker medie-loggen i den daglige mediehandteringen, lager CIM et strukturert register av redaksjoner og journalister med nødvendig kontaktinformasjon. Dermed har virksomheten et godt utgangspunkt for å forenkle fremtidig registrering og for å kunne være mer målrettet i kommunikasjon med media.

## INTEGRERT NYHETSOVERVÅKNING

CIM kan integreres med tjenester for nyhetsovervåkning, med mulighet for loggføring og oppfølging. Gjennom RSS-feeds kan CIM også vise sakene som virksomheten din har publisert på eget intra- og internett.

## BUDSKAPSDATABANK

I CIM kan virksomheten din utarbeide og lagre en budskapsdatabank med talepunkter og offisielle uttalelser for bruk når situasjonen tilsier det.

## MELDINGS- OG VARSLINGSVERKTØY

I CIM kan du også lage maler for meldinger tilpasset ulike typer

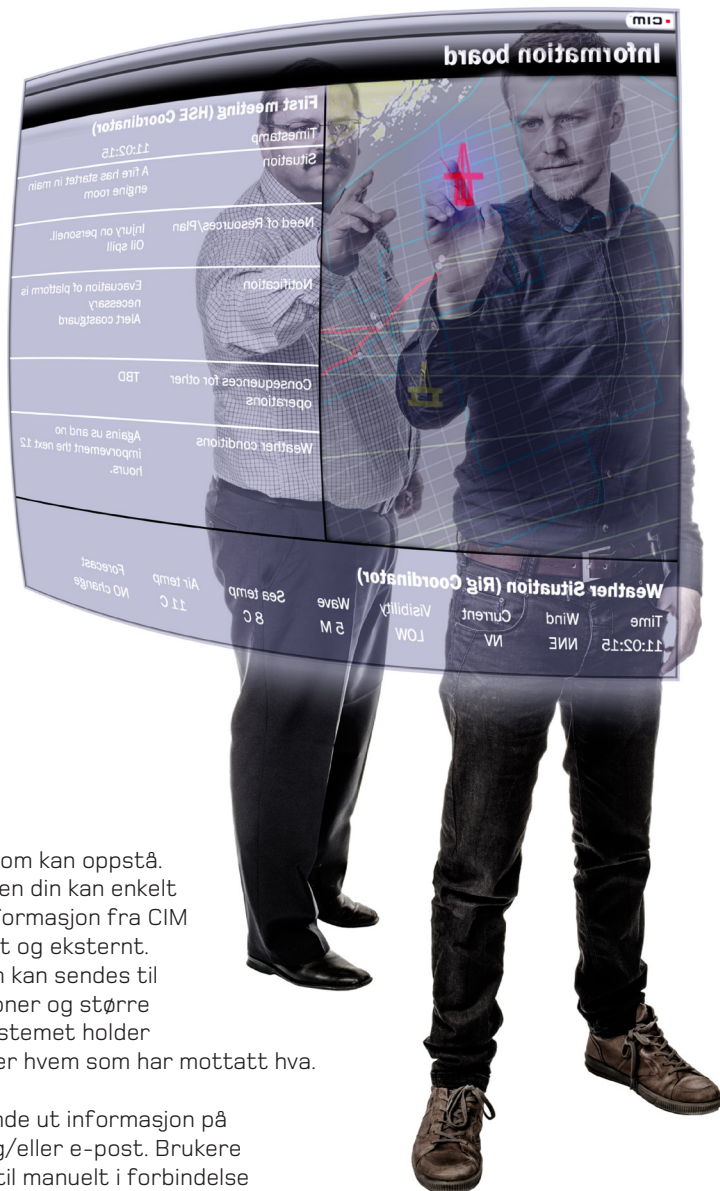
hendelser som kan oppstå. Virksomheten din kan enkelt formidle informasjon fra CIM både internt og eksternt. Informasjon kan sendes til enkeltpersoner og større grupper, systemet holder oversikt over hvem som har mottatt hva.

CIM kan sende ut informasjon på sms, tale og/eller e-post. Brukere kan legges til manuelt i forbindelse med utsendelsen, eller gjennom forhåndsdefinerte distribusjonslister. Du kan også lese mottakernes respons og holde deg oppdatert om status på utsendt informasjon.

CIM kan håndtere telefonkonferanser. Disse kan etableres umiddelbart eller til et forhåndsdefinert tidspunkt. Både tidspunkt og deltakere i konferansen vises i loggen.

## AKTIVITETS- OG KOMMUNIKASJONSKALENDER

CIM gjør det mulig for virksomheten å planlegge å holde oversikt over lokale, regionale og sentrale aktiviteter. Oppdatering og vedlikehold av ulike aktivitetslister og kalendere kan skje på alle nivå i organisasjonen, samtidig som disse kan sammenstilles og publiseres for brukere utenfor CIM.



# CIM kvalitets- og avvikshåndtering

Hvem gjør hva i din virksomhet? Er ansvar og myndighet tydelig avklart overfor medarbeiderne? Prosesser som er godt beskrevet og er enkle å jobbe etter er viktige for effektiviteten og resultatet av arbeidet.

## KVALITETSSIKRING OG PROSESSFORBEDRING

CIM kan beskrive og visualisere virksomhetens arbeidsprosesser, prosedyrer og rutiner i henhold til gjeldende kvalitetsstandarder:

- Registrere, visualisere og beskrive alle arbeidsprosesser på flere nivå
- Dokumentere roller, ansvar og myndighetsforhold
- Lage og vedlikeholde sjekklister og maler

Verktøyet bidrar til at arbeidsoppgavene gjennomføres effektivt og med best mulig kvalitet. Systemet kan integreres med intranett for å gjøre informasjonen om prosedyrer og rutiner lett tilgjengelig for alle medarbeidere.

## DOKUMENTSTYRING

Med CIM får du full dokumentstyring:

- Versjonshåndtering av prosedyrer og rutiner
- Full dokumenthåndtering med versjonskontroll
- Endringslogg prosedyrer, rutiner og dokumenter
- Lese- og skriveadgang styres på dokumentnivå.

## AVVIKSHÅNDTERING

CIM kan rapportere, følge opp, dokumentere og lukke avvik, uønskede hendelser og forbedringsforslag.

Verktøyet ivaretar virksomhetens ansvar innen helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS) på en helhetlig måte. Det gir god sporbarhet og er lett tilgjengelig for alle ansatte. Rapportering på hendelser kan skje i CIM på intranettet eller fra din mobile enhet.

## DOKUMENTASJON AV PROSESSENE

Prosesser og møter som er en del av HMS- og kvalitetsarbeidet, kan dokumenteres og distribueres gjennom en enkel og brukervennlig møtemodul. Alle møtereferater skrives i CIM og gir oversikt over deltakere, beslutninger og tildelte oppgaver. Etter hvert



som oppgavene utføres, oppdateres referatet, slik at virksomheten har god oversikt over fremdrift og status.

I CIM kan du lage egne tilpassede møteagendae eller ha forhåndsdefinerte maler med faste agendapunkter for å sikre enhetlig gjennomføring av møter.

## STATISTIKK OG RAPPORTER

Med CIM kan du lage statistikk og rapporter fra systemet. Det er enkelt å tilpasse og lage enkle og mer avanserte rapporter på avvikshåndteringen. Rapportene kan inneholde tekst, tallmateriale og grafiske elementer.

Kvalitets- og avvikshåndteringen kan også kobles opp mot et verktøy for å utarbeide og sende ut spørreundersøkelser til enkeltpersoner eller grupper. Dette kan brukes i etterkant av avvikshåndteringen for å måle tilfredshet, eller for å hente inn innspill i forbindelse med en pågående prosess.

Oversikt over status på blant annet avvikshåndteringen kan publiseres på informasjonstavler. Dette bidrar til å gi helhetlig oversikt og er relevant for å prioritere aktiviteter og å definere fokus.



# CIM for mobile enheter

**Når en uønsket hendelse eller krise oppstår, kan det være av stor betydning med rask og presis informasjon fra hendelsesstedet. Det kan også være avgjørende at medarbeidere som ikke er på kontoret enkelt, raskt og presist kan oppdateres slik at de kan bidra i den situasjonen virksomheten står overfor.**

Mange hendelser skjer når du ikke er på jobben. Så lenge du har internettforbindelse, kan du uansett hvor du befinner deg i verden få tilgang til CIM via smarttelefon, PDA eller nettbrett.

Med CIM mobil kan du raskt få overblikk over pågående saker og nye loggføringer i hendelsesloggen og medieloggen. Du har tilgang til publiserte dokumenter, rapporter, talepunkter og presse-meldinger. Du kan registrere nye hendelser, oppdatere loggen, varsle, mobilisere ressurser, rapportere avvik, kvittere for utførte oppgaver og tiltak, og rapportere kort på hva som er gjort.

På den måten bidrar CIM mobil til å danne et enda mer presist og tidsriktig bilde av situasjonen, noe som er viktig for å ta de rette avgjørelser.

## **VARSLING OG MOBILISERING**

I CIM mobil kan du sende meldinger til distribusjonslister, enkelte personer eller grupper av personer. Kommunikasjonen loggføres og blir på denne

måten tilgjengelig for flere. Du kan sende meldinger som SMS, e-post og tale-melding i en og samme operasjon. Du kan varsle aktuelle mottakere direkte ved hendelsesregistrering eller loggføring. Du kan også lese mottagernes respons og holde deg oppdatert om status på utsendt informasjon. Hvis du har tilgang til konferanse-samtale i CIM, kan du sette opp fremtidige telefonkonferanser.

## **SENTRALE DISTRIBUSJONSLISTER**

Med CIM mobil har du tilgang til sentralt oppdaterte distribusjonslister direkte fra din mobil. På denne måten kan du varsle ansatte, krisestaben, eksterne og interne ressurser på kort tid. Sentrale lister kan oppdateres med kontakt-data direkte fra ditt personalregister, din kundedatabase eller til og med presseregisteret i CIM media.

## **NETTBRETT ELLER SMARTTELEFON**

CIM mobil er optimalisert for håndholdte enheter, slik at du kan jobbe enkelt og raskt. CIM justerer seg etter din mobile

enhet. Det er enkelt å bruke og de fleste behersker verktøyet uten opplæring.

## **SIKKERHET**

Tilgang til CIM skjer via ordinære kryptert forbindelse (https). Det er ikke nødvendig med noen installasjoner eller endringer i nettleseren hos brukeren – webserveren vil håndtere alt rundt sertifikatet.

## **CIM FUNGERER I DE FLESTE MOBILENHETER**

CIM mobil benytter et rammeverk som er testet og støttet av nettlesere i mobilenheter fra de største aktørene i mobilmarkedet. Vil du vite mer om dette kan du gå til produsentens nettsider: <http://jquerymobile.com/gbs/>

# CIM systemkrav

CIM er et svært fleksibelt og skalerbart datasystem for styring av sikkerhet, beredskap og kvalitet. Systemet kan tilpasses utallige behov og ressursituasjoner, og kan enkelt utvides innenfor eller utover virksomheten. CIM holder et høyt sikkerhetsnivå, og tilfredsstiller svært krevende sikkerhetskrav og krav til tilgjengelighet.

## SENTRALE MODULER I CIM

- Risiko- og sårbarhetsanalyse
- Plan
- Tiltakskort/sjekklister
- Hendeshåndtering
- Hendelseslogg
- Rapportering og Informasjonsutveksling
- Kontakter og ressurser
- Pårørende håndtering
- Informasjonstavler
- Meldingssystem for talemeldinger, SMS, MMS, e-post, telefonkonferanse og befolkningsvarsling
- Distribusjonslister
- Mediehåndtering i kriser
- Daglig medielogg
- Medieovervåking
- Presseregister
- Pressemelding
- Publisering til web
- Beredskaps- og aktivitetskalender
- Vaktlister
- Oppgaver
- Kvalitetssystem med prosesser og rutiner
- Avvikssystem med forbedringsforslag
- HMS avvikshåndtering
- Dokumenthåndtering
- Møter
- Oppdrag
- Vaktlogg
- Daglig driftslogg
- Personkontroll
- Beredskaps web
- Situasjonsplott
- Kart og GIS
- Trening og simulering
- Spørreundersøkelser og evalueringer

## MOBIL TILGANG

Tilgang til CIM skjer via ordinære kryptert forbindelse (https). Det er ikke nødvendig med noen installasjoner eller endringer i nettleseren hos brukeren – webserveren vil håndtere alt rundt sertifikatet.

## SYSTEMKRAV

CIM kan installeres på Windows- eller Linuxserver, kan benytte Apache eller IIS som webserver, og støtter MySQL



eller Oracle database. For å bruke CIM kreves nettleser, og vi garanterer støtte for Internett Explorer og Firefox. Andre nettlesere fungerer også godt til de fleste operasjoner.

## SIKKERHET

Tilgang til CIM skjer via kryptert forbindelse (https), og systemet holder høy grad av sikkerhet. Det er ikke nødvendig med installasjoner eller endringer i brukerens nettleser.

I tillegg er det mulig å utvide sikkerhetsnivået gjennom etablering av:

- Leid samband med eller uten kryptering
- VPN eller annet kryptert samband
- Radiuspålogging med token
- AD autentisering og synkronisering av brukerdataba
- Buypass autentisering
- To faktor autentisering med engangspassord

Systemet kan installeres i virksomhetens nettverk, i drifts-senteret til One Voice

eller hos en annen driftsleverandør. Driftssentret til One Voice holder et meget høyt sikkerhets-nivå og har svært god redundans på linjetilgang og strømtilførsel.

## INTEGRASJON

CIM er integrert med andre nettbaserte systemer eller datasystemer med definerte grensesnitt, blant annet:

- Innkommende meldinger på SMS, MMS og e-post
- Utgående meldinger på SMS, talemeldinger og e-post
- Nyhetsagenter fra blant annet Intermedium, Cyber-watcher, Opoint, Retriever eller RSS 2.0
- GIS/Kartsystemer, bl.a. Safepoint360 med ESRI fra Geodata, Adaptiv fra Avinet, Norkart og Google Maps
- Microsoft Active Directory
- People Soft, Dawinci, DNV Navigator
- ForgeRock Open AM (Single Sign-on) eller hos en annen driftsleverandør.