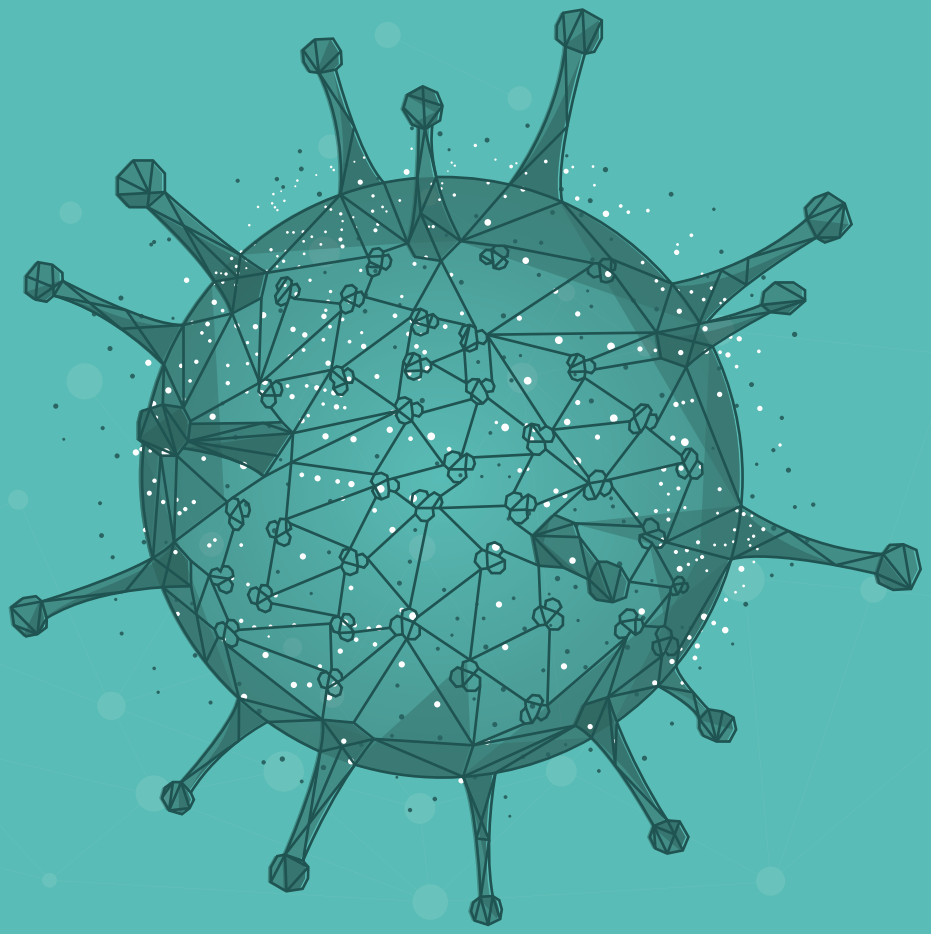
J



PANDEMIE PROZESSE

1. AUFLAGE

META SEC
LEARN | INNOVATE | CHANGE | LEAD

JAMES – PROZESSMANAGEMENT
MIT DIGITALEN PROZESSEN DURCH DIE KRISE

Die Corona-Krise zeigt uns dieser Tage eindringlich, wie unvorbereitet man als Unternehmen solch einer Herausforderung bisher gegenüberstand. Ausgangssperren, Kontaktverbote, Home-Office und auch der Umgang mit Besuchern und Kunden verlangen plötzlich nach völlig neuen Spielregeln und Prozessen. Diese müssen dann in unruhigen Zeiten aus dem Boden gestampft und völlig neu erfunden werden, was zu Chaos, Verunsicherung und Fehlplanungen führt.

Daher muss man sich als Unternehmer die Frage stellen, wie kann man schon in normalen Zeiten vorsorgen und Prozesse etablieren, die im Notfall greifen und helfen im Ernstfall zu unterstützen? Wie kann die Digitalisierung von Besuchsprozesse dafür sorgen, Übertragungen von gefährlichen Erregern zu verlangsamen oder zu vermeiden? Was muss unternommen werden, um Frühwarnsysteme zu etablieren, die automatisch Prozesse in Gang setzen um Schäden für Mensch und Unternehmen abzuwehren? Wie kann vorgesorgt werden, um Haftung für Management und das Unternehmen zu vermeiden?

Auf den nachfolgenden Seiten haben wir für Sie Informationen zusammengestellt, die Ihnen aufzeigen, wie unsere Prozessmanagementsoftware JAMES Sie bei diesen Herausforderungen unterstützen kann. Des Weiteren finden Sie im Mittelteil der Broschüre einen Quick Self Assessment Fragebogen, mithilfe dessen Sie Ihre bisherigen Prozesse bewerten können. Füllen Sie diesen aus und senden uns den Bogen vorab zu. Dann können wir in einem Erstberatungsgespräch direkt auf Ihre bestehenden Prozesse und Herausforderungen eingehen.

Sollten Sie Fragen zu unseren Produkten und Lösungen haben, sprechen Sie uns einfach an. Wir beraten Sie gerne zu den vielfältigen Möglichkeiten, Ihre Unternehmensprozesse krisensicher und fit für kommende Herausforderungen zu machen.

»GENERÄLE SIND IMMER PERFEKT AUF EINEN VERGANGENEN KRIEG VORBEREITET – ABER NICHT AUF DEN KOMMENDEN!«

MEHR ERFAHREN

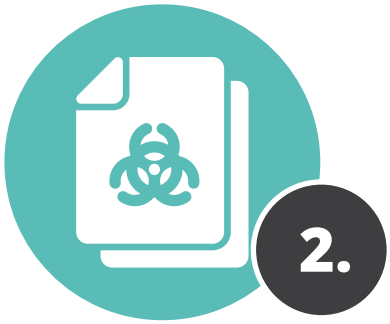
Bitte beachten Sie, dass es sich bei dieser Broschüre nur um einen Auszug aus dem Leistungsspektrums von JAMES handelt. Unsere Gesamtbroschüre »Viva la prozess« sowie unsere Prozessbroschüren mit vielen weiteren Beispielen und Workflows finden Sie zum Download auf unserer Webseite.

ORGANISATORISCHE HANDLUNGSWEISEN IM ERNSTFALL

Präventive Maßnahmen und etablierte Prozesse retten im Ernstfall Leben und helfen, auch in Krisenzeiten strukturiert vorzugehen bzw. schnell handlungsfähig zu sein. Dazu sind die vier folgenden Schritte unabdingbar:

IDENTITÄTSMANAGEMENT:

- Identifikation von Personen die auf dem Betriebsgelände waren



INFORMATIONSMANAGEMENT

- Ab dem Zeitpunkt der Pandemieausrufung: Zielgerichtete und schnelle Kommunikation in das Unternehmen
- Durchsetzung und Dokumentation der verbindlichen Richtlinien

VORFALLMELDUNG:

- Erhebung der Kontakte und Erstellung einer Matrix potenziell betroffener Personen in der Organisation

ESKALATION & KRISENMANAGEMENT:

- Was ist meldepflichtig?
- Wie wird gemeldet?
  - Technische Erreichbarkeit
  - Organisatorische Auswertung der Meldungen

PANDEMIE- UND KRISENMANAGEMENT
PROZESSE SCHAFFEN UND GEZIELT AKTIVIEREN

Für kommende Krisen ist es unabdingbar, im Vorfeld bereits Prozesse zu schaffen und diese im Bedarfsfall gezielt zu aktivieren. JAMES als voll digitales Besucher-, Identitäts- und Prozessmanagement bietet dazu ein breites Spektrum an nützlichen Funktionen und Lösungen. Diese optimieren nicht nur Ihre alltäglichen Unternehmensprozesse, sondern können auch in Fällen wie der aktuellen Corona Pandemie elementar in der Informationsgewinnung sein. Allein der Austausch Ihres papierbasierten Prozesses gegen einen digitalen Check-in ermöglicht Ihnen nicht nur eine lückenlose Dokumentation über sämtliche Personen auf Ihrem Gelände, sondern sorgt auch im Pandemiefall für eine schnelle Ermittlung möglicher infizierter Kontaktpersonen.

Die aus der Terminverwaltung gewonnen Daten können beispielsweise für ein Contact-Tracing genutzt und an Behörden übergeben werden. Ein automatisches Informationsmanagement z. B. über Kiosksysteme ermöglicht es Ihnen, mit kurzen Reaktionszeiten wichtige Sicherheitsunterweisungen an Ihre Mitarbeiter und Besucher zu übermitteln.

Diese und weitere Lösungen haben wir untenstehend für Sie aufgeführt. Sollten Sie auf der Suche nach einer individuellen Lösung sein, sprechen Sie uns einfach an. Wir beraten Sie gerne zu den Möglichkeiten.

Contact-Tracing Rückverfolgung der besuchten Kontaktpersonen und Orte mit denen eine infizierte Person in Kontakt gekommen ist bzw. sich aufgehalten hat

Automatische Prozessketten wie z.B. die Benachrichtigung der jeweiligen Betroffenen im Falle einer möglichen Ansteckung

E-Mail Versand von gefahrenspezifischem Informationsmaterial automatisch mit der Einladung

Alarmierung durch die Anbindung unseres Alarmservers ROGER über Sprachkonserven, SMS, E-Mail, Twitter, Whatsapp, etc.

Terminplanung via Outlook Plugin inkl. Einblendung von Warnhinweisen abhängig von der jeweiligen Gefahrenstufe

Einschränkung von Ressourcen wie z.B. von Räumen um die Durchsetzung von Abständen zwischen Personen zu gewährleisten

Protokollierte Kontaktlisten z.B. für die Gesundheitsbehörden im Seuchenfall, etc.

Papierloses Registrieren und Dokumentieren von Ankunft und Abreise von Besuchern, Mitarbeitern und Fremdfirmen

Zonenverwaltung: Anlegen und Verwalten von diversen Zonen auf einem Gelände z.B. für unterschiedliche Sicherheitsunterweisungen pro Zone

Spezifische Sicherheitsunterweisungen z.B. für Hygieneregeln an den Kioskterminals je nach Gefahrenlage

Einfaches Ampelsystem für die Einteilung in Gefahrenstufen und Aktivierung automatischer Prozesse je nach Gefahrenlage

Informationsmanagement durch die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit an verschiedenen Stellen der Software

Spezifische Sicherheitshinweise für jeden Besucher an den Kioskterminals und per E-Mail im Vorfeld

Feedbackprozesse über App und Webportal z.B. zwischen Betroffenen und dem Krisenstab

Warnhinweise schon bei der Terminplanung zur Durchführbarkeit in der jeweiligen Gefahrenstufen

Einfache Umplanung von Terminen z.B. bei Verlegung an andere Orte, etc.

QUICK SELF ASSESSMENT
IN *36 MINUTEN* ZUR SICHERHEITSBEWERTUNG IHRES PANDEMIE-PROZESSES

1. ***5 MINUTEN*** **FÜR DAS AUSFÜLLEN DES FRAGEBOGENS**

2. ***1 MINUTE*** **FÜR DAS VERSENDEN PER MAIL**

3. ***30 MINUTEN*** **FÜR EINE INFORMATIVE VIDEO-KONFERENZ**

Wie krisensicher sind Ihre derzeitigen Prozesse? Bitte bewerten Sie diese in der Skala mit 1-10.
1 = katastrophal | 10 = exzellent

Wie würden Sie den aktuellen Pandemie Prozess in Ihrer Organisation objektiv bewerten?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wie ist der Digitalisierungsgrad Ihrer Besucherprozesse (z.b. Einladung, papierbasiert, etc.)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wie schnell sind Sie in der Lage Personenverkehr in Ihrer Organisation Ad hoc zu erfassen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wie schnell können Sie zusätzliche Sicherheitshinweise flächendeckend ausrollen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wie gut ist die digitale Dokumentation und Revisionssicherheit von Unterweisungen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wie flexibel können Sie die Nutzung von Ressourcen / Räumen einschränken (z.b. max. Kapazitäten von Räumen)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Wie selbständig können Niederlassungen benötigte Betriebsmittel über eine zentrale Plattform abrufen?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie gut ist Ihre rechtliche Dokumentation für den Fall von Regress (z.b. Nachhaltung von Unterweisungen)?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie schnell können Sie Daten für den Notbetrieb erfassen (Personal, Ressourcen, Niederlassungen und Frequenz)?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie gut ist Ihre Unternehmenskommunikation in Krisenprozesse eingebunden?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie schnell (und einfach) erreichen wichtige Informationen Front Office Mitarbeiter, digitale Kiosk Systeme, etc.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wir aufwändig ist die globale Erfassung von anstehenden Terminen, Wartungen, etc.?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie gut sind Sie in der Lage global und objektiv Termine nach ihrer Notwendigkeit zu bewerten?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie gut sind Ihre Feedback- und Meldeprozesse für externe Betroffene?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Wie ist Ihre subjektive Einschätzung Ihrer Reaktionsfähigkeit auf plötzliche Ereignisse?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sie haben alle Fragen beantwortet? Bitte übersenden Sie uns das ausgefüllte Formular nun per E-Mail durch den Klick auf den untenstehenden Button oder senden Sie uns einfach ein Foto des ausgefüllten Formulars an consulting@metasec.de.

Wir nehmen dann zeitnah Kontakt mit Ihnen auf und stimmen einen Termin für die Videokonferenz ab.

FERTIG UND PER E-MAIL VERSENDEN

Mit Klick auf den Absenden-Button stimmen Sie der Verarbeitung Ihrer Daten durch die metaSEC zu. Bitte beachten Sie, dass wir diese Daten nur zum Zweck der Kontaktaufnahme verwenden. Eine Weitergabe Ihrer Daten wird ohne Ihre ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht erfolgen.
Unsere Datenschutzerklärung finden Sie in voller Länge hier: https://www.metasec.de/datenschutzerklaerung/

IM VORFELD

PROZESSE GESTALTEN, DATEN SAMMELN

Termine digital verwalten und koordinieren
Erstellen und verwalten Sie Termine über unser Portal, die App oder Outlook Plugin und koordieren Sie hier den Versand von z.B. Informationsmaterial je nach Gefahrenlage oder Personenkreis.

Digitalisierung hilft
Drucken Sie Besucherausweise direkt beim Check-In. Diese sind mit QR-Codes ausgestattet deren Gültigkeit zeitlich begrenzt werden kann. So steuern Sie die Aufenthaltssberechtigungen auf Ihrem Gelände.

Informationsmanagement
Sorgen Sie zu jeder Zeit dafür, dass Informationen alle Mitarbeiter und Besucher erreichen. Auf Kioskterminals können Sie relevante Informationen anzeigen lassen und fortlaufend aktualisieren. So sorgen Sie an jedem Standort für die Ausgabe der neuesten Informationen.

Data Lakes für KI basierte Vorhersagesysteme
Bilden Sie Data Lakes auf deren Basis dann KI basierte Vorhersagen möglich sind. Damit ermöglichen Sie den agilen data-driven Reaction Prozess in zeiten der Krise. Optional erweiterbar um Datenverdichtung aus dem SAP® HR Modul.

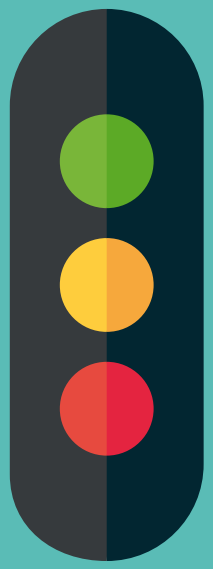
WÄHRENDESSEN

DATA-DRIVEN REACTION M

Sicherheitsunterweisungen
Geben Sie Ihren Besuchern notwendige Sicherheitsschulungen und Hinweise auf das korrekte Verhalten – je nach Gefahrenstufe. Dadurch erhöhen Sie die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und gewährleisten einen reibungslosen Betrieb Ihres Unternehmens.

Interne Schulungen zur Kundeninteraktion
Unterstützen Sie Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt durch konsolidierte Ansprache und Reaktion. Integrieren Sie die Öffentlichkeitsarbeit. Schaffen Sie einen sicheren Auftritt für die Kollegen an vorderster Front.

FUNKTIONEN & PROZESSE JE NACH GEFAHRENLAGE



Um auf unterschiedliche Gefahrenlagen automatisch und angemessen reagieren zu können arbeitet JAMES mit einem einfachen Ampelsystem. Die einzelnen Funktionen der Software sowie die jeweiligen Prozesse sind auf die unterschiedlichen Szenarien abgestimmt. So hat unter Umständen ein und dasselbe Feature unterschiedliche Funktionsweisen.

Nehmen wir z.B. das Raummanagement:

- In der regulären Funktion (Ampelfarbe *Grün*) sind alle Räume buchbar.
- In der Gefahrenstufe *Gelb* findet eine Einschränkung der Kapazitäten auf 50% statt zur Wahrung von vorgegebene Abständen.
- In der Gefahrenstufe *Rot* sind bestimmte Räume gar nicht mehr buchbar.

Weitere Beispiele für dynamische Funktionsweisen bieten Ihnen die ***Workflows auf den nächsten Seiten.*** Bitte verstehen Sie diese ruhig als »Malvorlagen« für Ihre individuellen Prozesse. Zeichnen Sie diese einfach ein, so haben wir eine gute Gesprächsgrundlage für gemeinsame Gespräche und Workshops.

Ressourcenmanagement
Verwalten Sie Ressourcen wie z.B. Absperrbänder, Atemmasken, etc. und dokumentieren Sie die Ausgabe digital in JAMES. So entziehen Sie sich potentiellen Haftungsfragen, sorgen für lückenlose Dokumentationen und bilden automatische Order- und Deliveryprozesse innerhalb verteilter Strukturen.

Erhebung von Daten für den Notbetrieb
Klassifizieren und koordinieren Sie Ereignisse, benötigte Mitarbeiter (und ihre Softskills) und das Verteilen von Passierscheinen für den Erhalt der Betriebsfähigkeit (BCM).

MANAGEMENT

Contact Tracing
Verfolgen Sie zeitnah, zu welcher Zeit ein Mitarbeiter mit Infizierten Personen in Kontakt stand und welche Räume benutzt wurden. Durch diese Transparenz und Dokumentation erhalten Sie die Möglichkeit, schnell auf Ausbreitungen von Krankheiten zu reagieren.

Präsenzmanagement
Entscheiden Sie gezielt und je nach Gefahrenlage, welche Personen noch eingeladen werden dürfen. So können z.B. Bewerbungsgespräche abgesagt werden, wohin gegen Fremdfirmenmitarbeiter für dringende Wartungsarbeiten weiterhin Zugang gewährt wird.

Dynamische Raumplanung und Hot Desking
Schränken Sie planbare Kapazitäten für Meetings oder flexible Arbeitsplätze in Open Spaces dynamisch ein. So sorgen Sie für genügenden Abstand zwischen den einzelnen Mitarbeitern oder Gästen.

Autom. Einschränkung von Bewegungsprofilen
Beschränken Sie über JAMES die Bewegungsfprofile von eigenen Mitarbeitern und fremdfirmenangestellten auf Ihrem Betriebsgelände. (Anbindung an Zutrittskontrolle notwendig.)

IM NACHGANG

ANALYSE UND OPTIMIERUNG

Auswertungen und Analysen
Gewinnen Sie Erkenntnisse über vergangene Ereignisse. Wie effektiv waren Ihre Reaktionszeiten? Haben alle Prozesse ineinandergegriffen und wurden sie gut durchgeführt? Wo gab es evtl. Probleme?

Aufnahme neuer Unternehmensprozesse
Welche Aspekte haben sich als sinnvoll bzw. wertvoll erwiesen und sollten im Rahmen Ihrer Digitalisierungsbestrebungen nicht nur in der Krise gelebt werden? Lernen Sie anhand Ihrer Erfahrungen und schaffen Sie neue Potenziale.

Anpassung der Rollenkonzepte
Analysieren Sie, ob in Zukunft veränderte Kompetenzen im Prozess benötigt werden, um eine Steigerung der Effizienz herbei zu führen. Passen Sie die Prozesse auf Basis der Erfahrungen an.

Anpassung von Revision und Prozessen
Lernen Sie aus Ihren Fehlern und Analysieren Sie die Prozesse und Vorgangsweisen im Nachgang. So können Sie Ihr Krisenmanagement verbessern und anpassen.

Warehousing
Gewährleisten Sie das Auffüllen verbrauchter Krisen-bezogener Materialien und optimieren sie gegebenenfalls die Verteilung der Ressourcen für zukünftige Vorfälle. So erhöhen Sie Ihre Reaktivität im Bedarfsfall.

ERFAHREN SIE MEHR ÜBER DAS **AMPEL-SYSTEM** UND DIE UNTERSCHIEDLICHEN **JAMES WORKFLOWS**

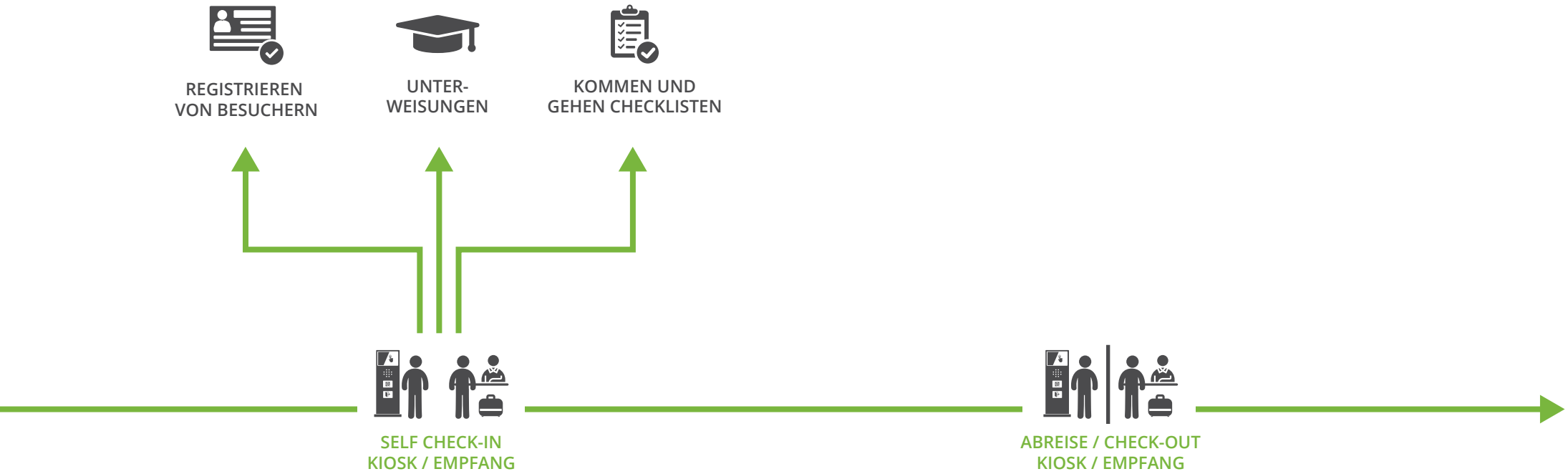
PROZESSBEISPIEL:
PANDEMIEMANAGEMENT
GEFAHRENSTUFE *GRÜN*

TERMIN PLANEN ÜBER WEB PORTAL, OUTLOOK ODER APP FÜR DIE SELBSTANMELDUNG

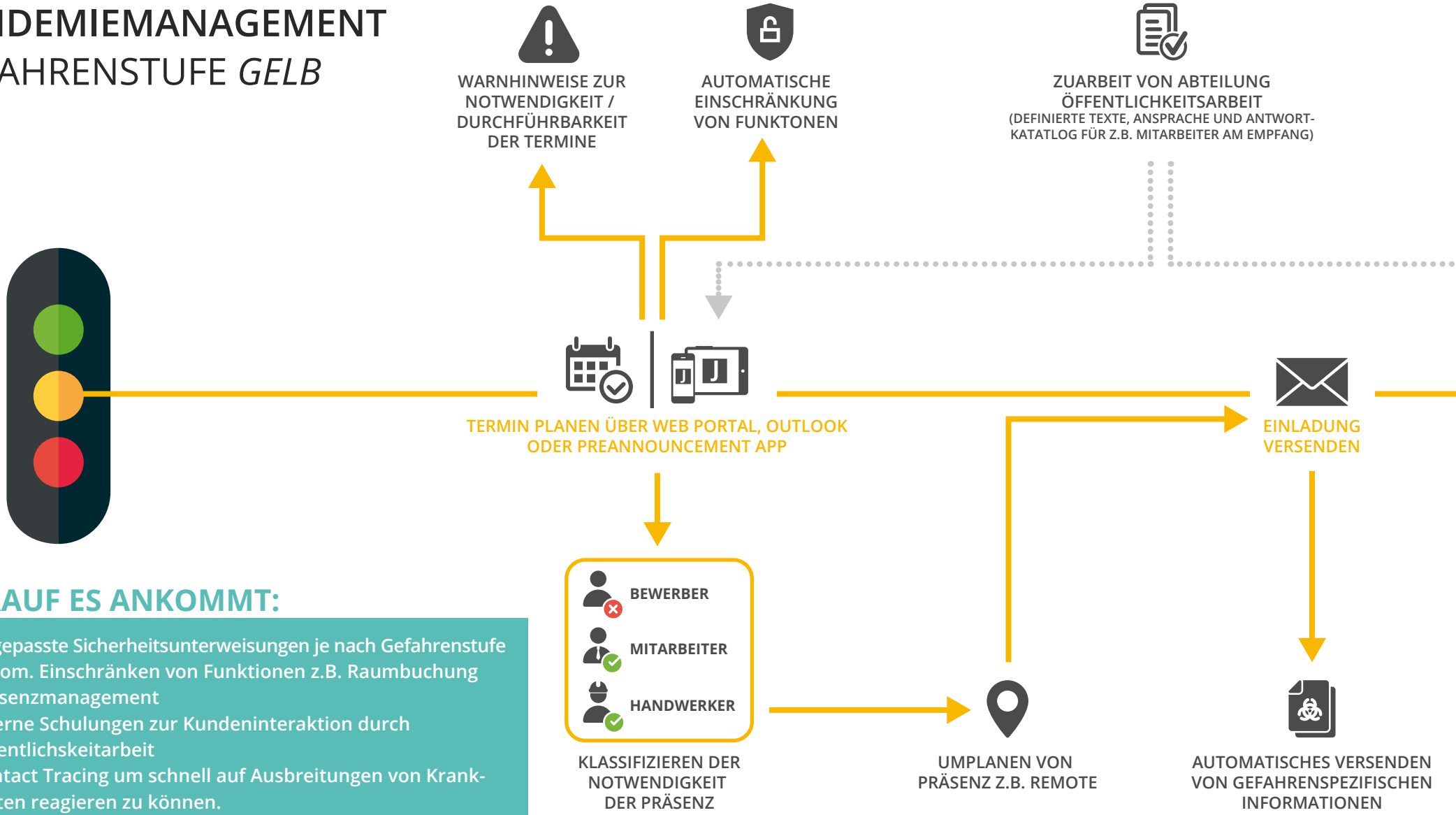
EINLADUNG VERSENDEN

BESUCHER ERHÄLT MAIL MIT INFORMATIONEN (RICHTLINIEN, QR CODE, ROUTE, ETC.)

- Voll digitalisierte Terminverwaltung über Besucherportal, App für die Selbstanmeldung oder Outlook
- Papierloser Besucher- und Fremdfirmenprozess
- Protokollierte Kontaktlisten
- Drucken von Besucherausweisen & Passierscheinen
- Informationsmanagement über E-Mail und Kiosksysteme
- Bilden von Data Lakes für KI basierte Vorhersagesysteme

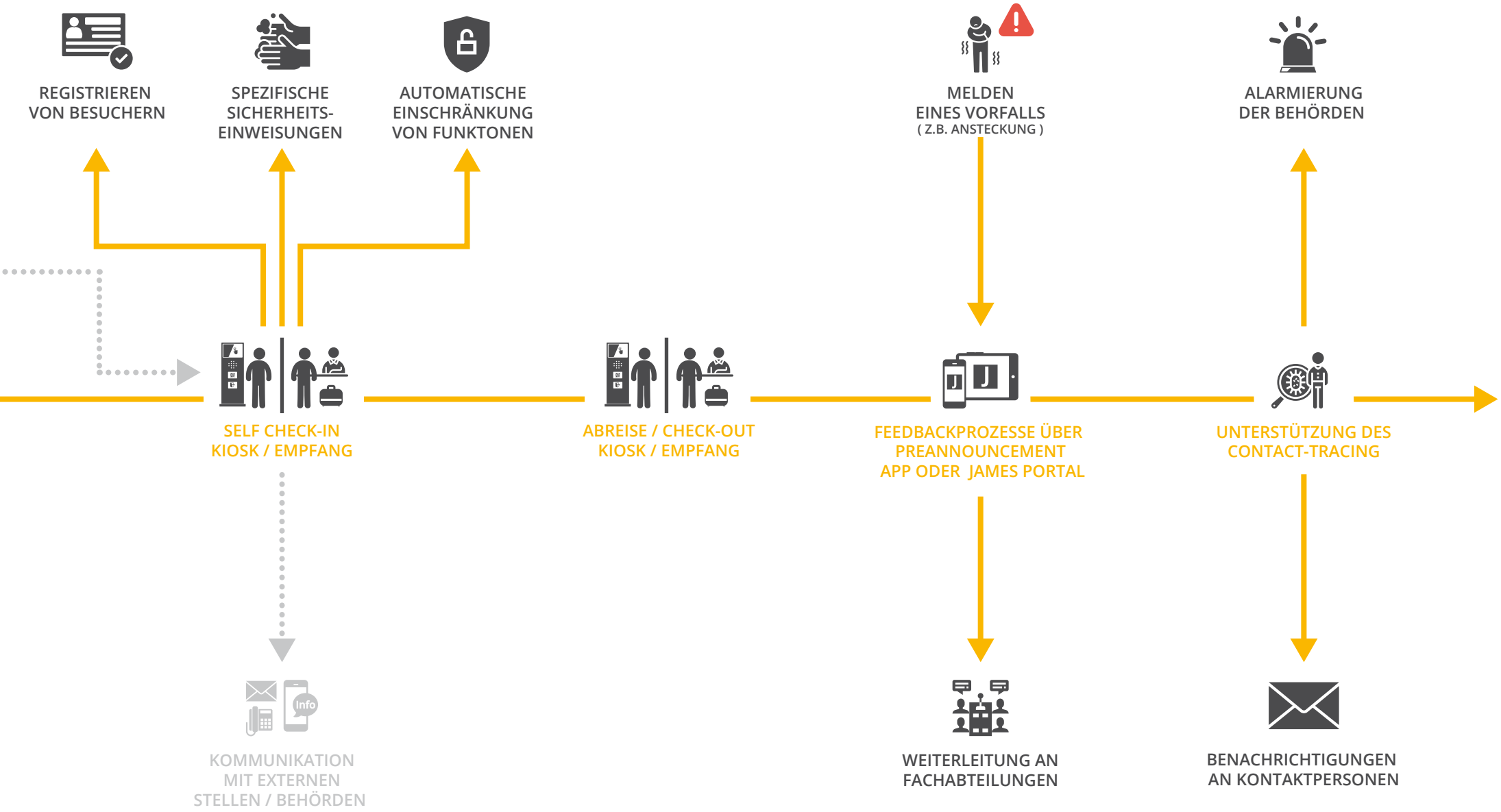

REGISTRIEREN VON BESUCHERN
UNTER-WEISUNGEN
KOMMEN UND GEHEN CHECKLISTEN
SELF CHECK-IN KIOSK / EMPFANG
ABREISE / CHECK-OUT KIOSK / EMPFANG

PROZESSBEISPIEL: PANDEMIEMANAGEMENT GEFAHRENSTUFE *GELB*

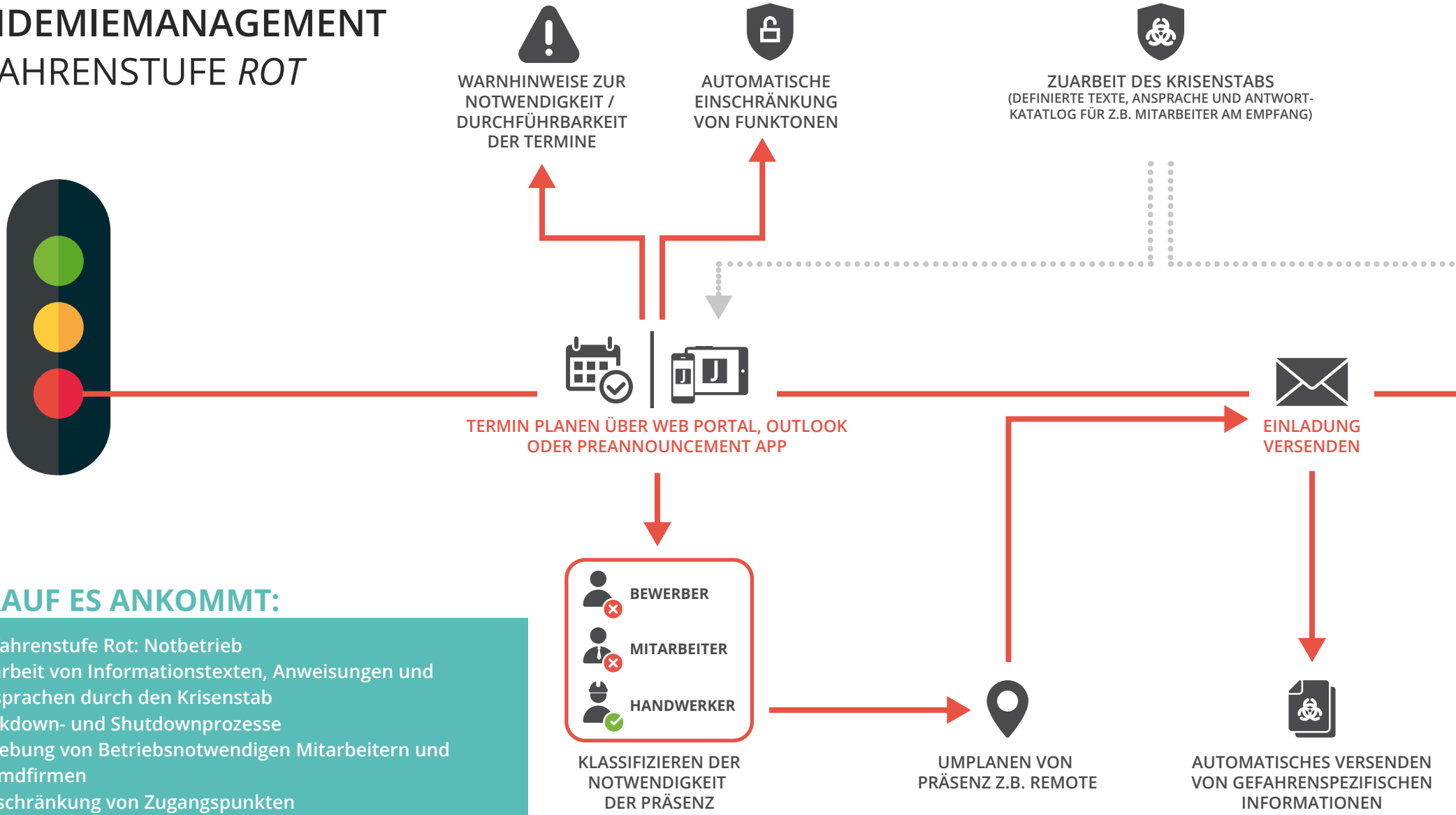


WORAUF ES ANKOMMT:

- Angepasste Sicherheitsunterweisungen je nach Gefahrenstufe
- Autom. Einschränken von Funktionen z.B. Raumbuchung
- Präsenzmanagement
- Interne Schulungen zur Kundeninteraktion durch Öffentlichskeitarbeit
- Contact Tracing um schnell auf Ausbreitungen von Krankheiten reagieren zu können.
- Autom. Einschränkung von Bewegungsprofilen
- Erhebung von Daten für den Notbetrieb

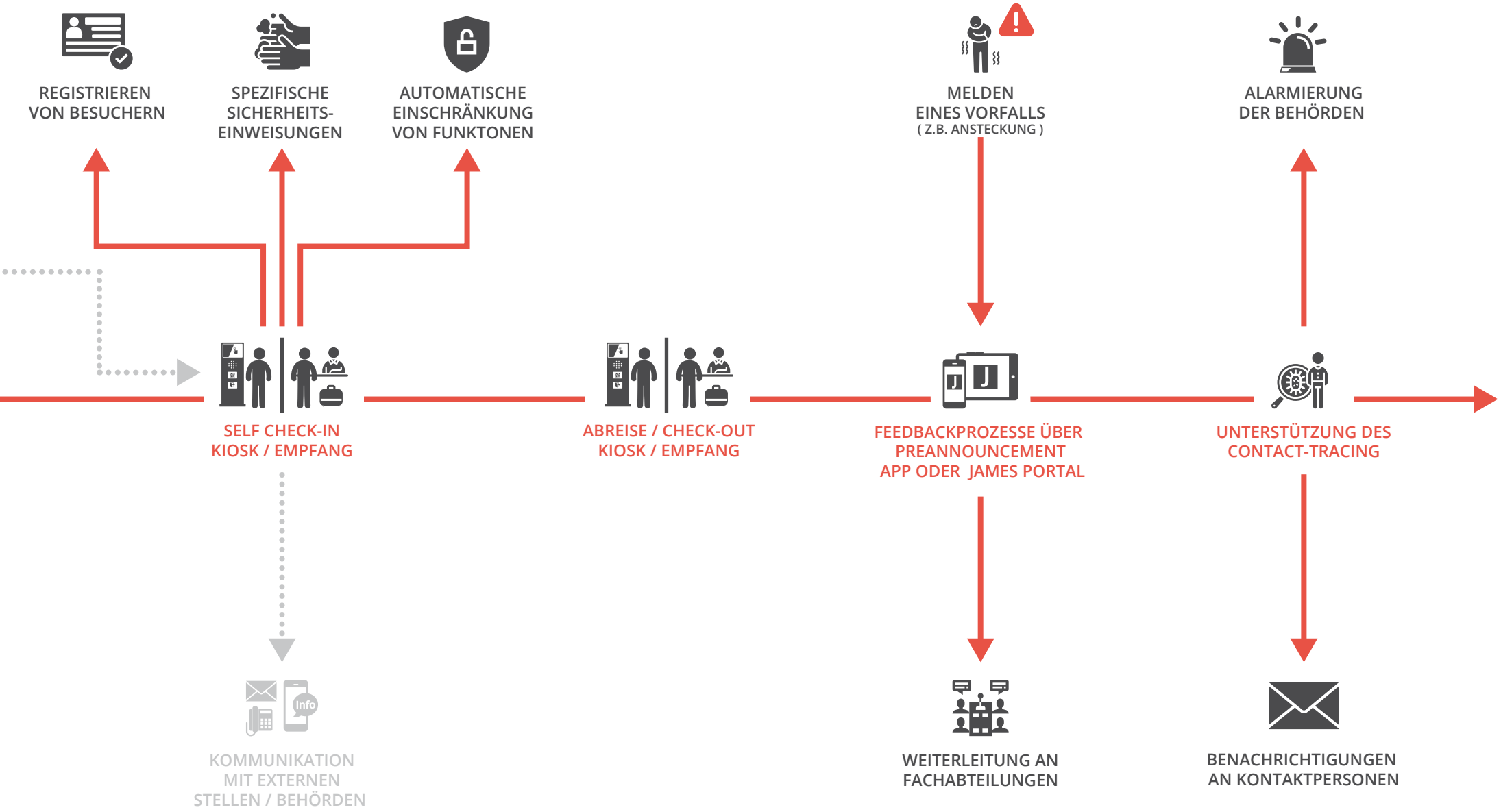

REGISTRIEREN VON BESUCHERN
SPEZIFISCHE SICHERHEITS-EINWEISUNGEN
AUTOMATISCHE EINSCHRÄNKUNG VON FUNKTONEN
MELDEN EINES VORFALLS
(Z.B. ANSTECKUNG)
ALARMIERUNG DER BEHÖRDEN
SELF CHECK-IN KIOSK / EMPFANG
ABREISE / CHECK-OUT KIOSK / EMPFANG
FEEDBACKPROZESSE ÜBER PREANNOUNCEMENT APP ODER JAMES PORTAL
UNTERSTÜTZUNG DES CONTACT-TRACING
Info
KOMMUNIKATION MIT EXTERNEN STELLEN / BEHÖRDEN
WEITERLEITUNG AN FACHABTEILUNGEN
BENACHRICHTIGUNGEN AN KONTAKTPERSONEN

PROZESSBEISPIEL: PANDEMIEMANAGEMENT GEFAHRENSTUFE *ROT*



WORAUF ES ANKOMMT:

- Gefahrenstufe Rot: Notbetrieb
- Zuarbeit von Informationstexten, Anweisungen und Ansprachen durch den Krisenstab
- Lockdown- und Shutdownprozesse
- Erhebung von Betriebsnotwendigen Mitarbeitern und Fremdfirmen
- Einschränkung von Zugangspunkten
- Echtzeitreporting inklusive Heatmaps
- Autom. Einschränken von Funktionen z.B. Raumbuchung


REGISTRIEREN VON BESUCHERN
SPEZIFISCHE SICHERHEITS-EINWEISUNGEN
AUTOMATISCHE EINSCHRÄNKUNG VON FUNKTONEN
MELDEN EINES VORFALLS
(Z.B. ANSTECKUNG)
ALARMIERUNG DER BEHÖRDEN
SELF CHECK-IN KIOSK / EMPFANG
ABREISE / CHECK-OUT KIOSK / EMPFANG
FEEDBACKPROZESSE ÜBER PREANNOUNCEMENT APP ODER JAMES PORTAL
UNTERSTÜTZUNG DES CONTACT-TRACING
Info
KOMMUNIKATION MIT EXTERNEN STELLEN / BEHÖRDEN
WEITERLEITUNG AN FACHABTEILUNGEN
BENACHRICHTIGUNGEN AN KONTAKTPERSONEN

IMPRESSUM

Herausgeber: metaSEC e.K. | Stockumer Bruch 4 | DE-58454 Witten Stockum
Tel: +49 2302 / 98391080 | Fax: +49 2302 / 98391089 | info@metasec.de

Urheberrecht: Sämtliche Markennamen, Bilder und Grafiken unterliegen (sofern nicht anders gekennzeichnet) dem Urheberrecht der jeweiligen Fotografen oder Unternehmen.
Bilder von den Seiten 1, 5, 8, 9| Fotolia.com
Weitere Grafiken, Illustrationen und Piktogramme sowie sämtliche Texte ©metaSEC

JAMES – Prozessmanagement: Pandemie Prozesse_1. Auflage_03.2020

META SEC
LEARN | INNOVATE | CHANGE | LEAD