

Stärken Sie Ihr Unternehmen mit ausgereiftem Incident Management

Wussten Sie, dass Unternehmen, die Whistleblowing-Meldungen aus allen Quellen – persönlichen Gesprächen, E-Mails, Smartphone-Apps usw. – erfassen, **88 Prozent mehr Meldungen erhalten als Unternehmen, die dies nur über ihre Web-Plattform und ihre Hotline tun?**

Dieser enorme Unterschied ist nur ein Beispiel für den Effekt eines ausgereiften Incident-Management-Programms. Ein sicheres Verfahren, durch das Mitarbeiter Fehlverhalten anonym melden können, ist unverzichtbar für jedes Unternehmen. Studien zeigen, dass Unternehmen, die hierfür eine zuverlässige Lösung etabliert haben – und die so gewonnenen Daten effektiv nutzen –, hervorragende Ergebnisse erzielen.

Zudem sind in der heutigen Zeit Beschäftigte zunehmend bereit, Fehlverhalten am Arbeitsplatz zu melden. Damit einher geht eine wachsende Erwartungshaltung gegenüber Arbeitgebern, ethisches Verhalten in der Unternehmenskultur zu verankern. Ein Multichannel-Programm für Incident Management legt das Fundament für eine solche ethische Unternehmenskultur und signalisiert dem Markt, dass ein Unternehmen diese Werte ernst nimmt.

Ihr Incident-Management-Programm ist der erste Anlaufpunkt für eine ethischere Arbeitsplatzkultur, denn es erfasst und liefert die notwendigen Informationen für gezielte Maßnahmen. Ohne diese Erfassung besteht dagegen das Risiko, dass Sie Risiken im Gesamtbild des Unternehmens übersehen.

Dabei ist mit der Aufnahme von Whistleblower-Meldungen über unterschiedliche Kanäle die Arbeit noch nicht getan. Unternehmen mit ausgereiften Programmen verfügen darüber hinaus auch über Systeme, um die wertvollen Risikosignaldaten zu bündeln, zu analysieren und in Maßnahmen umzusetzen.

■ So prüfen Sie den Reifegrad Ihres Incident Managements

Ein herausragendes Incident-Management-Programm ist nicht einfach nur ein Punkt, den es abzuholen gilt. Es stellt vielmehr ein wertvolles strategisches Kapital und Werkzeug dar, das die Entwicklung, die Kultur und den Ruf eines Unternehmens fördert. Gleichzeitig liefert es relevante Erkenntnisse, die über die einzelnen Vorfälle hinausgehen, und ermöglicht so fundierte Entscheidungen.

Der Reifegrad eines Incident-Management-Programms lässt sich anhand von vier Attributen evaluieren. Ausgereifte Programme sind umfassend, skalierbar, informativ und handlungsorientiert. Schauen wir uns die einzelnen Attribute und ihre jeweilige Tragweite an:

Umfassend

Als erster Anlaufpunkt im Falle eines Falles bietet ein ausgereiftes Incident Management eine umfassende Bandbreite von Kanälen, über die Fehlverhalten gemeldet werden kann.

So haben einige Beschäftigte eventuell mehr Vertrauen in eine telefonische Meldung als in ein internetbasiertes Verfahren. Andere fühlen sich vielleicht am wohlsten, wenn sie einen Vorfall mit einem oder einer Vorgesetzten unter vier Augen besprechen können. Möglicherweise lässt sich aber auch ein vertraulicher Anruf am Arbeitsplatz nur schwer organisieren. Indem Sie Ihre Angestellten das Meldeverfahren wählen lassen, das am besten zu ihren Bedürfnissen passt, zeigen Sie, dass Ihr Unternehmen Fehlverhalten ernst nimmt.

Auf der anderen Seite zeichnet sich ein ausgereiftes Programm dadurch aus, dass die Daten aus der Multichannel-Erfassung in eine zentrale Datenbank einfließen. Dort sollten sämtliche Meldungen in einer Form festgehalten werden, die eine Prüfung der Vorwürfe in einer gebündelten Ansicht ermöglicht. So behält das Unternehmen das Gesamtbild im Blick und kann wirkungsvoller agieren.

Skalierbar

Unternehmen, die ein effektives Incident Management frühzeitig implementieren und es damit zu einem Teil ihrer DNA machen, profitieren während ihres Wachstums nachhaltig davon. Dagegen ist es deutlich schwieriger, kostspieliger und disruptiver, erst das Unternehmen zu skalieren und danach ein solides Whistleblowing-System aufzubauen. Grundsätzlich gilt: Es ist nie zu früh, um das Fundament für ein starkes Incident Management zu legen.

Effektive Programme sind erweiterbar und lassen sich auf die Anforderungen eines wachsenden Unternehmens abstimmen. Anpassbare Abläufe ermöglichen reproduzierbare und automatisierbare Untersuchungen und Fallmanagement-Prozesse. Diese Effizienz im Fallmanagement bringt eine größere Reichweite und eine breitere Datenerfassung mit sich und bietet damit ein Plus an Agilität und Skalierbarkeit für wachsende und sich weiterentwickelnde Unternehmen.

Informativ

Der Mehrwert eines umfassenden Incident-Management-Programms mit zahlreichen Erfassungskanälen und gebündelten Daten hängt stark davon ab, was es letztendlich aus den gewonnenen Informationen macht.

Informative, zuverlässige Daten- und Analysefunktionen zeigen größere Trends auf, die für Ihr Governance-, Risikomanagement- und Compliance-Programm relevant sind. Ansprechende Bericht-Dashboards machen den Zustand Ihrer Unternehmenskultur in einer Weise greifbar, die Entscheidungsträger mobilisieren und zum Handeln bringen kann. Was uns zum nächsten Punkt bringt:

Handlungsorientiert

Die umfangreichen Erkenntnisse aus einem ausgereiften Incident-Management-Programm sind nur von Nutzen, wenn daraus wirkungsvolle Maßnahmen resultieren, die die kulturelle Dynamik eines Unternehmens erhalten oder in eine neue Richtung lenken. Durchdachte Reporting-Tools geben Führungskräften die nötige Handlungssicherheit und zeigen wichtige Ansatzpunkte, um Sicherheit, Effizienz, Bindungskräfte, den Ruf der Marke und vieles mehr zu verbessern.

■ Der Mehrwert eines ausgereiften Incident-Management-Programms

Die wertvollsten Incident-Management-Programme tun sich in vier Schlüsselaspekten hervor.

Bessere Erfassung von Meldungen

Wenn Sie Ihre Meldekanäle und den Verfahrensablauf auf Ihre individuelle Belegschaft zuschneiden können, steigert dies die Quantität und Qualität der Meldungen. Die Kombination von Internet, Telefon, Smartphone und persönlichem Gespräch ermöglicht eine gesunde Kommunikationskultur.

Besseres Fallmanagement

Mit dem Wachstum und der Diversifizierung eines Unternehmens wird das Fallmanagement zunehmend komplexer. Programme in größeren Unternehmen nutzen ihre Ressourcen effizienter, indem sie auf eine zentrale Datenbank zugreifen. Diese bündelt diverse Erfassungskanäle, vorgegebene Untersuchungsabläufe für einheitliche Verfahren in komplexen Organisationen sowie automatisierte Verwaltungsprozesse, die dafür sorgen, dass Untersuchungen vorangetrieben werden und kein Vorfall durchs Raster fällt.

Stärkere Analysen und Erkenntnisse

Mit einer effizienten Incident-Management-Plattform sind die Verantwortlichen in der Lage, aus Praxisdaten umfangreiche Erkenntnisse über den Status eines Ethik- und Compliance-Programms zu gewinnen. Dabei sollten Ihre Analysen allen Akteuren eine ganzheitliche Perspektive ermöglichen, die von Einzelheiten auf Fallebene bis hin zu abteilungsübergreifenden oder globalen Trends reicht.

Gestärkte Handlungsfähigkeit

Wissen ist nur die eine Seite der Medaille. Leistungsfähige GRC-Programme sind ein wichtiges Werkzeug für Führungskräfte, um ihr Unternehmen in die richtige Richtung zu lenken. Mithilfe der wertvollen Erkenntnisse, die eine Incident-Management-Plattform liefert, lassen sich Risikobereiche identifizieren, Richtlinien erneuern und bekanntmachen sowie Schulungsprogramme entwickeln.

■ Ein ausgereiftes Incident Management stärkt das Unternehmen an sich

Umfragen von NAVEX haben ergeben, dass Unternehmen mit ausgereifteren Incident-Management-Programmen eine deutlich höhere Meldequote verzeichnen. Im Umkehrschluss bedeutet das, dass Unternehmen mit einem kaum entwickelten Programm zahlreiche wichtige und entscheidungsrelevante Informationen entgehen.

Dabei geht der Nutzen eines ausgereiften Incident-Management-Programms weit über das bloße Melden von Fehlverhalten hinaus. Ein ausgereiftes Programm leitet aus den gewonnenen Informationen Erkenntnisse und Maßnahmen ab, um Risiken anzugehen und ein ethisches Wertefundament für eine führende Position am Markt zu schaffen.

Eine Incident-Management-Lösung, die in ihrer Auslegung und Umsetzung diese Schlüsselaspekte in den Fokus rückt, ist ein enorm wirkungsvolles Tool, um Ihre Belegschaft zu erreichen, eine ethischere Arbeitsplatzkultur zu fördern und das Vertrauen innerhalb Ihres Unternehmens zu stärken.

[Nutzen Sie die kostenlose Reifegradbewertung von NAVEX](#), um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Ihr Incident Management evaluieren und weiterentwickeln können.

WWW.NAVEX.COM | info@navex.com | USA +1 866 297 0224 | EMEA +44 (0) 20 8939 1650

Tausende Kunden auf der ganzen Welt vertrauen auf NAVEX, wenn es um die entscheidenden Resultate geht. Wir sind der weltweit führende Anbieter von integrierten Software- und Servicelösungen im Bereich Risiko- und Compliance-Management. Unsere Lösungen stellen wir über die NAVEX One-Plattform bereit, das umfassendste Informationssystem für Governance, Risiko und Compliance (GRC) in der gesamten Branche.

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. | 18.07.23