

RISIKEN, FEHLER, BESCHWERDEN UND IDEEN SYSTEMATISCH MANAGEN

Die führende Komplettlösung für Kliniken und Pflegeeinrichtungen



*»Mit Intrafox haben wir unser Beschwerdemanagement, Ideenmanagement und CIRS optimal im Griff. Alles mit einer einzigen Lösung!«
Dr. Christian Utler, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf*

INTRAFOX[®] HEALTH CARE – DIE STANDARD-LÖSUNG FÜR ALLE FÄLLE

Mit Intrafox Health Care haben wir eine speziell auf Kliniken und Pflegeeinrichtungen zugeschnittene Anwendung geschaffen, die vier Lösungen vereint: das Management von Risiken, Beschwerden, (Beinahe-) Fehlern und Ideen. Jederzeit erweiterbar für weitere Anwendungsbereiche wie beispielsweise Arzthaftpflicht oder etwa SUE (Schwerwiegende unerwünschte Ereignisse). Mit keiner anderen Standard-Anwendung können Sie derartige Synergien nutzen.

Zugleich sucht Intrafox Health Care in Funktionsumfang, Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit seinesgleichen. Wahlweise können Sie auf vordefinierte Abläufe zurückgreifen oder Verantwortlichkeiten, Prozesse und Strukturen individuell abbilden. Kein Wunder, dass wir mit Intrafox Health Care inzwischen unangefochtener Marktführer im Gesundheitsbereich sind.



intrafox[®] Health Care

BESCHWERDE-MANAGEMENT

FEHLERMANAGEMENT/CIRS

IDEEN-MANAGEMENT

RISIKO-MANAGEMENT

Jedes der Anwendungsgebiete kann in einem unabhängigen Bereich organisiert werden. Mit eigenen Verantwortlichen, Berechtigungen, Einstellungen, Abläufen und Reports.

Natürlich können Sie Intrafox auch für ein einzelnes Anwendungsgebiet einsetzen. Mit der beruhigenden Gewissheit, dass Sie jederzeit erweitern können.

RISIKOMANAGEMENT

Das Risikomanagement mit Intrafox Health Care hilft Ihnen, Ihre Risiken zu erfassen, zu bewerten und bei Bedarf entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Der Einsatz von Intrafox soll mögliche Schäden minimieren, eine Unternehmensgefährdung vermeiden und die Klinikleitung vor persönlichen Haftungsrisiken schützen, die aus einer mangelnden Befolgung der Compliance und der gesetzlichen Regelungen (z. B. PQsG, MPBetreibV, KonTraG) entstehen können. Aus diesen Gründen hat der Gesetzgeber den Einsatz eines Risikomanagement-Systems inzwischen vorgeschrieben.

Intrafox hilft Ihnen konkret bei

- ✓ der Identifikation von Risiken
- ✓ der Bewertung von Risiken
- ✓ der Berechnung von Risikokennzahlen
- ✓ der Organisation von Maßnahmen zur Risikoreduktion
- ✓ dem Managen und Verfolgen von Maßnahmen und Teilmaßnahmen
- ✓ der Auswertung nach Risiken

Mit Intrafox Health Care haben Sie mithilfe einer Risikolandkarte stets einen Überblick über alle identifizierten Risiken. Die Bewertung der Risiken erfolgt beispielsweise nach einem »Wahrscheinlichen Szenario« und einem »Noch plausiblen Worst Case Szenario« sowie nach den Auswirkungen auf verschiedene Schutzgüter (z. B. Gefährdung von Menschen, Umweltgefährdung, Leistungsverfügbarkeit, finanzieller Schaden, Imageschaden) und der Eintrittswahrscheinlichkeit.

Zu jedem Risiko kann ein Risikodatenblatt erstellt werden, das Sie vor Ort mit den Betroffenen abgleichen können. Die Gesamtauswertung steht Ihnen direkt oder als aus dem System generierter Report für MS Word zur Verfügung. Das System versetzt Sie somit in die Lage, wichtige Risiken, die keinen Aufschub erlauben, zu differenzieren und Maßnahmen richtig zu priorisieren.

Mit Intrafox Health Care bilden Sie Ihr Risikomanagement als durchgängigen Prozess ab - unabhängig davon, ob Sie auf die vordefinierten Prozesse zurückgreifen oder die Abläufe Ihren spezifischen Anforderungen anpassen. Die Prozesstiefe können Sie flexibel gestalten. Selbstverständlich dokumentiert das System alle Aktivitäten lückenlos.

Intrafox Health Care ist ein effizientes Arbeitsinstrument, das die Klinikleitung ebenso wie alle am Risikomanagement Beteiligten einbindet, vom QM/RM über die IT bis hin zu den betroffenen Mitarbeitern.

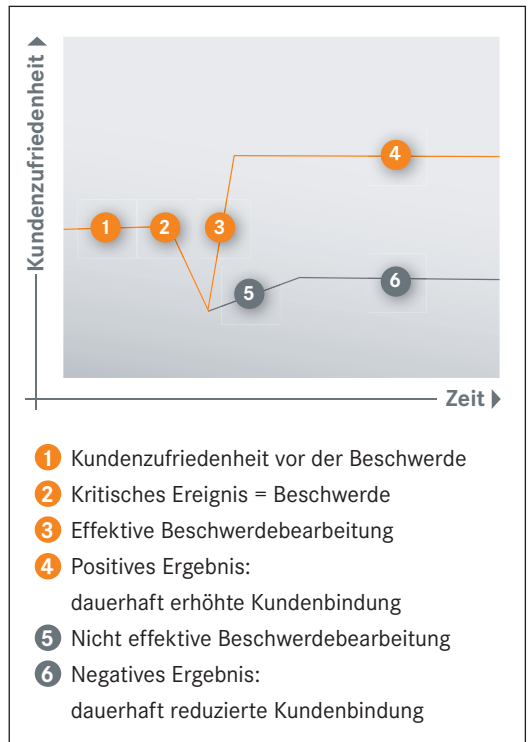
BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden sind eine wertvolle Ressource. Sie helfen, Prozesse zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und Risiken zu identifizieren. Zugleich ist Beschwerdemanagement auch Teamarbeit. Intrafox Health Care bietet Ihnen dazu die ideale Plattform:

- ▶ Beschwerdemeldung durch Mitarbeiter oder Kunden mit beliebigen Erfassungsformularen
- ▶ Aktive Information der verantwortlichen Mitarbeiter oder Teams per E-Mail
- ▶ Automatische Fristenüberwachung und Eskalationsmanagement
- ▶ Information beteiligter oder verantwortlicher Personen
- ▶ Erstellung von Antwortschreiben mit frei definierten Dokumentenvorlagen und Textbausteinen direkt aus dem System
- ▶ Auswertung aller Vorgänge nach Zeitreihen, Ursachen, Lösungen, Bereichen, etc.
- ▶ Darstellung der Auswertung in Listenform oder in individuellen, im System hinterlegbaren Reportvorlagen

Mit Intrafox erfassen und kategorisieren Sie sämtliche Beschwerden, um im nächsten Schritt Stellungnahmen von den Beteiligten anzufordern. Zusätzlich können Sie mögliche Lösungen zur Auswahl vordefinieren oder bereits kommunizierte Lösungen recherchieren. Auf dieser Basis können Sie schnell eine Lösung finden und dem Beschwerdeführer kommunizieren.

Anhand einer lückenlosen Dokumentation durch Intrafox ist eine Rückverfolgung aller Arbeitsschritte jederzeit möglich, etwa wenn die Verantwortung für einen Vorgang an einen Kollegen übergeben wird. Ein ausgeklügeltes Berechtigungssystem sorgt für eine reibungslose Zusammenarbeit, flexible Schnittstellen helfen bei der Synchronisation der Daten mit CRM, ERP oder KIS Systemen, LDAP bzw. Active Directory.



FEHLERMANAGEMENT/CIRS

Fehler können dramatische Auswirkungen haben. Doch weil viele Mitarbeiter befürchten, zur Verantwortung gezogen zu werden, wenn sie kritische Zwischenfälle oder Beinahe-Fehler melden, ist es so schwer, an diese so wichtigen Informationen zu kommen. Mit Intrafox Health Care steht Ihnen nun ein optimales Werkzeug zur Verfügung:

- ▶ garantiert anonyme Fehlermeldung über elektronische Erfassungsfomulare
- ▶ Einordnung der Meldungen in vordefinierten oder individuell eingerichteten Kategoriebäumen
- ▶ Druckfähige Ausgabe der Meldungen nach Kategorien zur Bearbeitung, z. B. in Melde- oder Arbeitskreisen

IDEENMANAGEMENT

Ein Ideenmanagement bringt nicht nur dem Unternehmen handfeste organisatorische und finanzielle Vorteile, es steigert zugleich die Zufriedenheit und das Engagement der Mitarbeiter. Intrafox Health Care lässt keine Wünsche offen:

- ▶ Einfaches Einreichen von Ideen über frei definierbare Formulare
- ▶ Bearbeitung und Bewertung der Ideen
- ▶ Unkomplizierte Einforderung von Stellungnahmen, beispielsweise zu Umsetzbarkeit, Kosten oder Einsparungspotential
- ▶ Feedback an den Ideengeber über den Stand der Bearbeitung
- ▶ Veröffentlichung der Ideen im Intranet zur Motivation und Stimulierung von Folgevorschlägen
- ▶ Individuelle Reports zur bequemen Auswertung aller Ideen, etwa nach Zeiträumen und Kategorien

- ▶ Verwaltung von Follow-up Maßnahmen zur Fehlervermeidung
- ▶ individuell einstellbare Reports für Auswertungen, z. B. nach Ursachen oder Lösungen
- ▶ Möglichkeit zur Veröffentlichung aller oder gefilterter Vorfälle im Intranet

Oberstes Ziel sind natürlich fehlerfreie Abläufe. Mit Intrafox bewältigen Sie den Spagat zwischen anonymer, vertraulicher Meldung und der zur Fehlervermeidung notwendigen offenen Diskussion der Vorfälle. Jeder Vorgang kann zu einem späteren Zeitpunkt, etwa nach der Erarbeitung der Lösung, für alle Mitarbeiter freigegeben werden, getreu dem Motto: »Aus Fehlern lernen«.

Selbstverständlich laufen die gesamte Bearbeitung und Kommunikation direkt über das System. Dabei sind die Verantwortlichkeiten in Intrafox immer klar geregelt. Und ob Informationen an einen Dritten auch ankommen, wird beispielsweise durch eine Lesebestätigung transparent. So kann z. B. der Ideenbeauftragte vorgesehene Prämien direkt aus Intrafox an die Lohnbuchhaltung melden. Und Maßnahmen zur Umsetzung der Ideen können konsequent verfolgt werden. Intrafox stellt sicher, dass keine Idee verloren geht, der Bearbeitungsstand jederzeit nachvollzogen und ein übersichtliches Reporting erstellt werden kann.

VERGLEICHEN SIE

Intrafox Health Care ist eine äußerst flexible Lösung, in der Sie Ihre spezifische Organisationsstruktur und Ihre Anforderungen mühelos abbilden können.

ALLGEMEIN

- ✓ Integrierte Lösung für Risiko-, Beschwerde-, Fehler- und Ideenmanagement
- ✓ Durchgängig webbasiertes System
- ✓ Keine weiteren Softwares notwendig
- ✓ Berechtigungssystem mit Rollenkonzept
- ✓ Getrennte virtuelle Arbeitsbereiche
- ✓ Mandantenfähig für den Einsatz im Verbund oder Konzern
- ✓ Abbildung beliebiger Organisationsstrukturen
- ✓ Wahlweise Nutzung voreingestellter oder individueller Abläufe
- ✓ Unterstützung professioneller Datenbanken und verschlüsselter Datenübertragung
- ✓ Anbindung an Active Directory / LDAP zur sofortigen Integration aller Mitarbeiter
- ✓ Alle Vorgänge bzw. Risiken sind jederzeit verfolgbar

VORGANGSERFASSUNG & -BEARBEITUNG

- ✓ Geführte Erfassung beliebiger Vorgangsarten bzw. Risiken in flexibel gestaltbaren Masken
- ✓ Zuordnung mehrerer assoziierter Personen
- ✓ Zuordnung von Organisationseinheiten
- ✓ Gestaltbare externe Erfassungsformulare
- ✓ Benutzerdefinierbare Masken und Listen
- ✓ Kategorisierung in Baumstrukturen mit beliebig vielen Dimensionen

ORGANISATION & AUTOMATISIERUNG

- ✓ Organisation aller Prozessbeteiligten
- ✓ Unterstützung von Teamstrukturen
- ✓ Weitergabe von kompletten Vorgangsakten
- ✓ Automatisierte Verteilung von eingehenden Vorgangsmeldungen an zuständige Bearbeiter
- ✓ Umfangreiche E-Mail-Informationsdienste
- ✓ Automatisiertes Eskalationsmanagement in beliebig vielen Stufen

INTEGRIERTE KOMMUNIKATION

- ✓ Kommunikation per E-Mail direkt aus dem System
- ✓ Erfassung ein- und ausgehender Korrespondenz
- ✓ Vorlagensystem zur automatisierten Generierung von Dokumenten
- ✓ Vordefinierbare Textbausteine
- ✓ Vollständige Kontakthistorie
- ✓ Einspielen von beliebigen Dateien bzw. Dokumenten
- ✓ Einholen von Stellungnahmen direkt aus dem System
- ✓ Interne Benachrichtigungen mit Lesebestätigung
- ✓ Veröffentlichung von freigegebenen Vorgangsinformationen im Intranet

REPORTING

- ✓ Benutzerdefinierbare persönliche Startseite mit Ampelfunktion
- ✓ Umfangreiche Reportarten mit Auswertungen nach Zeitraum, Kategorien, Vorgangstyp, Eingangskanal, Organisationseinheit, Bearbeiter, u.v.m.
- ✓ Umfassende Filtermöglichkeiten
- ✓ Benutzerdefinierte Reports
- ✓ Datenexport
- ✓ Tabellarische Detailberichte (z. B. für 8-D-Reports)
- ✓ Ausgabe von frei definierbaren Listen mit allen oder gefilterten Vorgängen (z. B. für MS Word)
- ✓ Rückverfolgbarkeit aller Arbeitsschritte

Weitere Details finden Sie in den Spezifikationen.

ERFASSUNG UND BEARBEITUNG

Critical Incident Report System (CIRS)
Meldeformular für (Beinahe-) Zwischenfälle

Stichwort: _____

Abteilung (Pflichtfeld): **Abteilung** (Pflichtfeld) **Abteilung** (Pflichtfeld)

Kategorie (Pflichtfeld): **Kategorie** (Pflichtfeld) **Kategorie** (Pflichtfeld)

Beschreibung des Zwischenfalls:

Vorlesungsnummer:

Wichtig! Ihre Meldung erfolgt freiwillig, anonym und sanktionsfrei.

absenden

Abbildung: In Intrafox individuell gestaltetes Meldeformular

STRUKTURIERTE ERFASSUNG

Mit Intrafox Health Care erfassen und strukturieren Sie Risiken, Beschwerden, (Beinahe-) Fehler oder Ideen in einer frei gestaltbaren Oberfläche. Dabei fragt Intrafox wichtige Informationen wie z. B. Sachverhalt, Erwartungen, Zusagen oder Eingangskanal strukturiert ab, ergänzt diese Informationen mit Dokumenten oder Bildern und verknüpft sie mit den zugehörigen Kontaktdaten. Durchdachte Details, etwa das konfigurierbare Format der laufenden Vorgangsnummer oder die Unterscheidung zwischen Artikulations- und Eingangsdatum, bilden die Anforderungen praxisnah ab. Im Risikomanagement hilft Ihnen ein Risikodatenblatt bei der systematischen Erfassung und Bewertung der notwendigen Daten.

VORGANGSMELDUNGEN

In Intrafox können beliebig viele Formulare erstellt und im Intranet oder Internet zur Vorgangserfassung bereitgestellt werden, auch wenn diese in Inhalt, Layout und Design voneinander abweichen. So können parallel über verschiedene spezifische Formulare Risiken, Beschwerden, Fehler oder Ideen gemeldet werden. Fehlermeldungen erfolgen anonym. Bei Eingang einer Vorgangsmeldung wird der automatisch zugewiesene Bearbeiter per E-Mail benachrichtigt. Nach Freigabe steht die Vorgangsmeldung im System zur weiteren Bearbeitung und Auswertung zur Verfügung. Darüber hinaus verfügt Intrafox über eine universelle XML-Schnittstelle zur Übernahme von Vorgangsmeldungen aus Fremdsystemen.

FLEXIBLE KATEGORISIERUNG

Sie kategorisieren Vorgänge, Lösungen oder Kontakte bequem in einer intuitiv bedienbaren Baumstruktur. Die Entwicklung der Kategorien ist in der Praxis ein laufender Prozess. Mit Intrafox bleiben Sie flexibel und erstellen oder ergänzen individuelle Kategorienbäume in beliebiger Tiefe. Dazu können Sie auch komplette Strukturen oder einzelne Kategorien und Äste kopieren. Auch die Umbenennung von Kategorien im produktiven Betrieb ist möglich, ohne dass Sie hierfür auf externe Dienstleistungen angewiesen sind. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich bei den Kategorien um Eintrittswahrscheinlichkeiten, Auswirkungen von Risiken oder die Lokalisierung von Beschwerden handelt.

INTEGRIERTE KOMMUNIKATION



Abbildung: Erstellung von fertigen Anschreiben direkt aus dem System

STELLUNGNAHMEN

Stellungnahmen fordern Sie direkt aus dem System an. Dazu setzen Sie einfach eine Abgabefrist und formulieren eine persönliche Nachricht. Auf Knopfdruck verschickt Intrafox Health Care dann per E-Mail einen Link zu einem Stellungnahmeformular. Hier kann der Adressat alle relevanten Informationen einsehen, seine Stellungnahme abgeben und Dokumente einspielen – selbstverständlich ohne Benutzeraccount. Das System benachrichtigt den Bearbeiter automatisch, wenn eine Stellungnahme eingeht oder der Adressat die Abgabefrist überschreitet.

BENACHRICHTIGUNGSSYSTEM

Intrafox verfügt über ein integriertes Benachrichtigungssystem, mit dem Sie einzelne Vorgänge, beispielsweise Lob, an Ihre Mitarbeiter kommunizieren können. Hierzu wird auf Knopfdruck direkt aus dem System eine E-Mail mit Link zu einer Informationsseite an ausgewählte Empfänger verschickt. Die Informationsseite kann mit einem Verfallsdatum versehen werden, sodass immer nur die aktuellsten Informationen in Umlauf sind.

DOKUMENTENVERWALTUNG UND -ERZEUGUNG

In Intrafox Health Care können beliebige Dateien bzw. Dokumente eingespielt und verwaltet werden, z. B. eingescannter Schriftverkehr oder Bilder. Alternativ können Dokumente direkt aus dem System erzeugt werden. Basierend auf frei gestaltbaren Vorlagen, mit Briefkopf, Fußzeile, Logo und Grafiken, kommen die Inhalte aus beliebigen Textbausteinen und können jederzeit individuell ergänzt oder verändert werden. Die Dokumente stehen dann für alle Kommunikationsmöglichkeiten, z. B. als Brief, Fax oder für E-Mails, zur Verfügung.

ALLE KOMMUNIKATIONSFORMEN

Neben den genannten Funktionen sind in Intrafox weitere umfangreiche Möglichkeiten der Kommunikation integriert. So unterstützt der komfortable E-Mail-Client die Versendung an beliebig viele Empfänger oder Gruppen. Und für das bequeme Erstellen der E-Mails kann ebenfalls auf vordefinierte Textbausteine zurückgegriffen werden. Für Anhänge stehen neben dem Upload auch alle Dateien der zentralen Dokumentenverwaltung zur Verfügung. Natürlich können auch schriftliche oder telefonische Korrespondenzen erfasst und auch als Dokumente oder Sprachdateien (z. B. mp3, wav) eingebunden werden. Alles wird zentral in einer übersichtlichen Kontakthistorie geführt.

DYNAMISCHE VORGANGSLISTEN IM INTRANET

Insbesondere im Ideenmanagement und für CIRS können Sie Vorgänge freigeben und im Intranet veröffentlichen. So können Sie die Mitarbeiter informieren oder motivieren. Die gewählten Vorgänge können Sie über Filterprofile beliebig einschränken, sodass z. B. nur angenommene Ideen oder nur anonymisierte Zwischenfälle dargestellt werden. Dazu verwendet Intrafox Listen, die Sie in Inhalt, Layout und Design beliebig an Ihre Anforderungen, z. B. Ihr Corporate Design, anpassen können.

ORGANISATION & AUTOMATISIERUNG

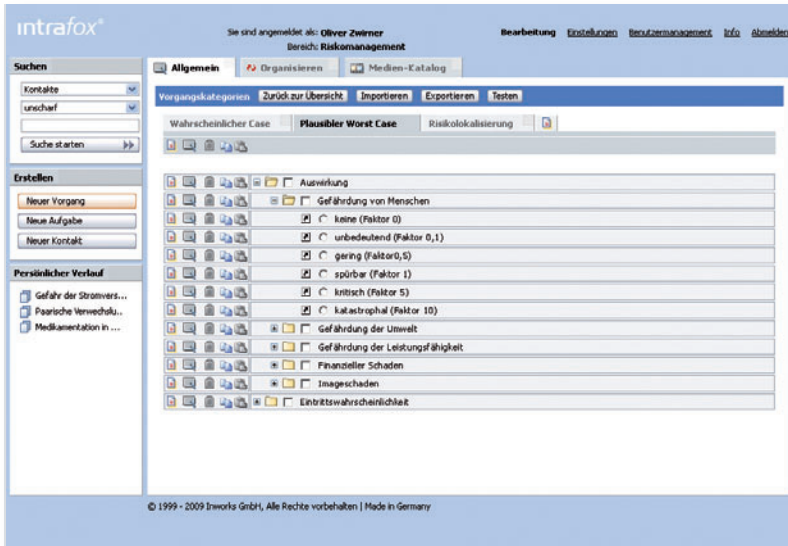


Abbildung: Editor für die einfache Anpassung der Kategoriebäume

ORGANISATION & ZUSAMMENARBEIT

Intrafox Health Care lässt sich flexibel handhaben. So können Sie Ihr Risiko-, Beschwerde-, Fehler- und Ideenmanagement zentral oder dezentral organisieren. Dabei bilden Sie Ihre Organisation im System so ab, dass jede Organisationseinheit (z. B. Bereich, Standort, Abteilung) nur die sie betreffenden Vorgänge einsehen und bearbeiten kann, zugleich jedoch eine Kontrolle durch eine übergeordnete Stelle erfolgen kann. Zudem führen Sie alle Bearbeiter und Teilnehmer in einem internen Adressbuch (synchronisierbar mit bestehenden Daten, z. B. über Active Directory), in dem Sie auch Bearbeiterteams oder Teilnehmergruppen organisieren können.

WORKFLOW & AUTOMATISIERUNG

Mit Intrafox steuern Sie Vorgangsmeldungen nach der Erfassung je nach Inhalt (z. B. Kategorisierung), automatisch zum richtigen Bearbeiter. Sie übergeben komplette Vorgangsakten mit allen Dokumenten, Aufgaben, Stellungnahmen, Korrespondenzen und Fristen an Benutzer oder Benutzerteams. Wird ein Vorgang beispielsweise als »rechtlich relevant« kategorisiert, dann kann das System automatisch Ihre Rechtsabteilung informieren. Und vor dem Schließen einer Vorgangssakte erfolgt eine automatische Überprüfung auf möglicherweise noch fehlende Arbeitsschritte. Intrafox optimiert den Durchlauf, sorgt für einen robusten Prozess und lässt Ihnen somit Kapazitäten für Ihre Kernaufgaben.

INFORMATION UND ESKALATION

Ein Kunde sagte einmal: »Excel-Listen schreien nicht«. Intrafox schon. Wenn eine Stellungnahme oder Vorgangsmeldung eingeht, wenn Aufgaben oder Maßnahmen fällig werden, wenn Fristen überschritten werden, wenn Sie einen Vorgang übernehmen sollen oder wenn eine Vorgangsakte unbearbeitet bleibt, werden Sie aus dem System automatisch benachrichtigt. Hierzu können für jedes Kriterium eigene Meldungen (z. B. als E-Mail) und Fristen definiert werden. Und wenn ein Bearbeiter länger nicht verfügbar sein sollte, kann nach einem einstellbaren Zeitraum zunächst dessen Kollege benachrichtigt werden, dann dessen Vorgesetzter und so weiter. In der Benutzeroberfläche haben Sie dabei stets den aktuellen Überblick über alle kritischen Ereignisse. Dann eskaliert die Angelegenheit notfalls intern - aber nicht in der Öffentlichkeit.

EINFACHE INDIVIDUALISIERUNG

Selbstverständlich können Sie Intrafox einfach an die Bedürfnisse Ihrer Einrichtung anpassen. Dazu konfigurieren Sie eigene Masken, Erfassungsformulare, sortierbare Listen und Felder. Oder Sie definieren Ihre persönliche Startseite und den persönlichen Verlauf, formulieren passende Vorgangstypen bzw. Risiken und Kategorien, hinterlegen Workflows für die Lenkung von Vorgangsmeldungen und setzen Fristen für alle denkbaren Aktivitäten. Sie geben Vorlagen und Textbausteine vor und definieren Informations- und Eskalationsdienste. In Intrafox gibt es fast nichts, was Sie nicht auf Ihre Anforderungen hin selbst einstellen könnten.

FOLLOW-UP MASSNAHMEN

Das Risiko-, Fehler- und Ideenmanagement - mitunter auch das Beschwerdemanagement - ziehen in der Regel konkrete Maßnahmen nach sich. Selbstverständlich können Sie Follow-up Maßnahmen zur Risikoreduzierung, Fehlervermeidung oder Ideenrealisierung in Intrafox ebenso bearbeiten wie die Vorgänge selbst. Das beinhaltet selbst Teilmaßnahmen mit unterschiedlichen Umsetzungsterminen und Teilverantwortlichkeiten. Äußerst flexibel ist die Zuordnung von Vorgängen zu Maßnahmen. Ob Sie auf ein Risiko mit drei Maßnahmen zur Risikoreduktion reagieren oder eine Korrekturmaßnahme initiieren, mit der Sie auf fünf verschiedene Beschwerden oder einen fehlerträchtigen Prozess reagieren: In Intrafox Health Care behalten Sie immer den Überblick.

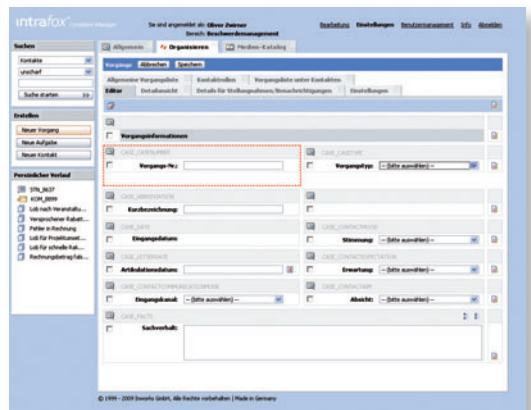


Abbildung: Editor für die einfache Anpassung der Benutzeroberfläche.

REPORTING & CONTROLLING



Abbildung: Benutzerdefinierte Auswertung von Ideen

FLEXIBLE AUSWERTUNG

Nicht nur aus Ideen, sondern auch aus Risiken, Beschwerden und Fehlern können Sie wertvolle Informationen ziehen. Deshalb ermöglicht Intrafox Ihnen verschiedene zeitliche Darstellungen: jährlich, quartalsweise, monatlich, kumuliert oder innerhalb eines benutzerdefinierten Zeitraums. Natürlich filtern Sie nach allen Kategorien oder einfach nach noch nicht kategorisierten Vorgängen. Alle Darstellungsformen lassen sich mit den vielfältigen Reporttypen kombinieren und zur Weiterverarbeitung - mit beispielsweise MS Excel - exportieren.

UMFANGREICHE REPORTTYPEN

Intrafox stellt Ihnen eine ganze Palette an unterschiedlichen Reporttypen zur Verfügung, u.a. Zeitreihenbetrachtungen der Vorgänge mit grafischer Darstellung, Auswertungen nach Vorgangs-, Lösungs- oder Kundenkategorien in interaktiver Baumstruktur, die Analyse nach Organisationseinheiten sowie Auswertungen nach Eingangskanal oder nach Vorgangstyp.

BENUTZERDEFINIERTER REPORTS

Auf Basis der vielfältigen Reporttypen können Sie sehr einfach eigene Reports erstellen und immer wieder verwenden. Beispielsweise lassen sich Standardreports mit beliebigen Filtereinstellungen versehen und

um zusätzliche Kennzahlen erweitern. Intrafox bietet hierzu die Möglichkeit, benutzerdefinierte Werte berechnen zu lassen und damit beispielsweise die erwartete Schadenshöhe, durchschnittliche Bearbeitungszeiten, Minima, Maxima oder Summen darzustellen. Selbst das Format der Ausgabewerte können Sie individuell definieren - z. B. als Zeitangabe im Format Tage, Stunden und Minuten oder als Eintrittswahrscheinlichkeit in Prozent.

TABELLARISCHE DETAILBERICHTE

Sie möchten beispielsweise die wichtigsten Ideen, Beschwerden oder kritischen Zwischenfälle zu Ihrem Geschäftsbereich mit den dazugehörigen Kennzahlen in tabellarischer Form ausdrucken, um diese im nächsten Meeting zu diskutieren? Oder einen 8-D Report erstellen? Mit Intrafox ist das kein Problem. Erstellen Sie eigene Berichtsvorlagen und definieren Sie darin Tabellen, Kennzahlen, Kopf- und Fußzeilen, Logos, Grafiken und sonstige Inhalte. Im Risikomanagement verschaffen Sie sich mit einer Risikolandkarte einen Überblick über Ihre Risiken und deren Bewertung. Anschließend generieren und drucken Sie einfach per Knopfdruck die fertige Risikolandkarte oder ein einzelnes Risikodatenblatt - selbstverständlich in Ihrem Corporate Design.

RÜCKVERFOLGUNG

In Intrafox werden alle Arbeitsschritte oder Änderungen in einem Vorgang protokolliert. Optional müssen Änderungen durch den Bearbeiter begründet werden. So können alle Bearbeitungsschritte stets nachvollzogen werden. Ähnlich dem Überarbeitungsmodus eines Textverarbeitungsprogramms markiert das System automatisch alle Änderungen von Stand zu Stand. Ihre Vorteile: hohe Rechtssicherheit, gute Bearbeitungsdisziplin und eine unkomplizierte Weitergabe von Vorgängen. Zur Anonymisierung von Vorgangsmeldungen im Fehlermanagement (z. B. für CIR) kann die Rückverfolgung manipulationssicher ausgeschaltet werden.

ENTSCHEIDEN SIE SELBST

Ob Sie Intrafox Health Care unbefristet oder jährlich lizenzieren, in Ihrem Haus oder Ihrem Verbund betreiben oder bei uns hosten lassen: In der Entscheidung sind Sie frei. Zudem ist Intrafox jederzeit um weitere Anwendungsgebiete erweiterbar.

	Unbefristete Lizenz	Jahreslizenz	Hosted Intrafox
Zeitlich unbegrenzte Nutzung	✓	-	-
Unbegrenzte Vorgänge	✓	✓	✓
Voller Funktionsumfang verfügbar	✓	✓	✓
Datenlagerung / Betrieb durch	Lizenznehmer	Lizenznehmer	Inworks
Hosting	optional	optional	✓
Softwarewartung & Update	Wartungsvertrag	✓	✓

ÜBER INWORKS

Spezialisiert auf das Management von Feedback bietet Inworks seit 1999 Software und Dienstleistungen an. Wir betreuen mehrere hundert Kunden aus allen Branchen, vom regionalen Mittelständler bis zum internationalen Konzern. Der Hauptsitz unseres Unternehmens ist Ulm. Österreich und die Schweiz werden durch Inworks Austria betreut.

Die Lösungen von Inworks zeichnen sich durch eine konsequente Orientierung an den Anforderungen der Praxis aus. Die Rückmeldungen unserer Kunden und die Ideen unserer Mitarbeiter fließen kontinuierlich in die Weiterentwicklung unserer Lösungen ein.

Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, 89081 Ulm, Germany,

Tel +49 731 93807-0, Fax +49 731 93807-18, E-Mail info@inworks.de, Internet www.inworks.de