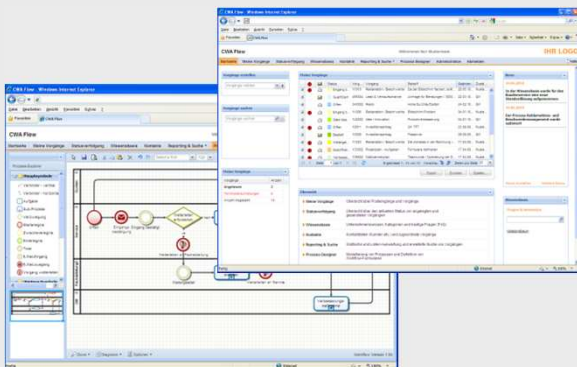


CWA Flow

Risikomanagement und Compliance Management



**Risikomanagement nach der
Norm ISO 31000
und weiteren Standards**

Workflow- und webbasierte Lösung

Compliance-Anforderungen und Risiken als Chance nutzen

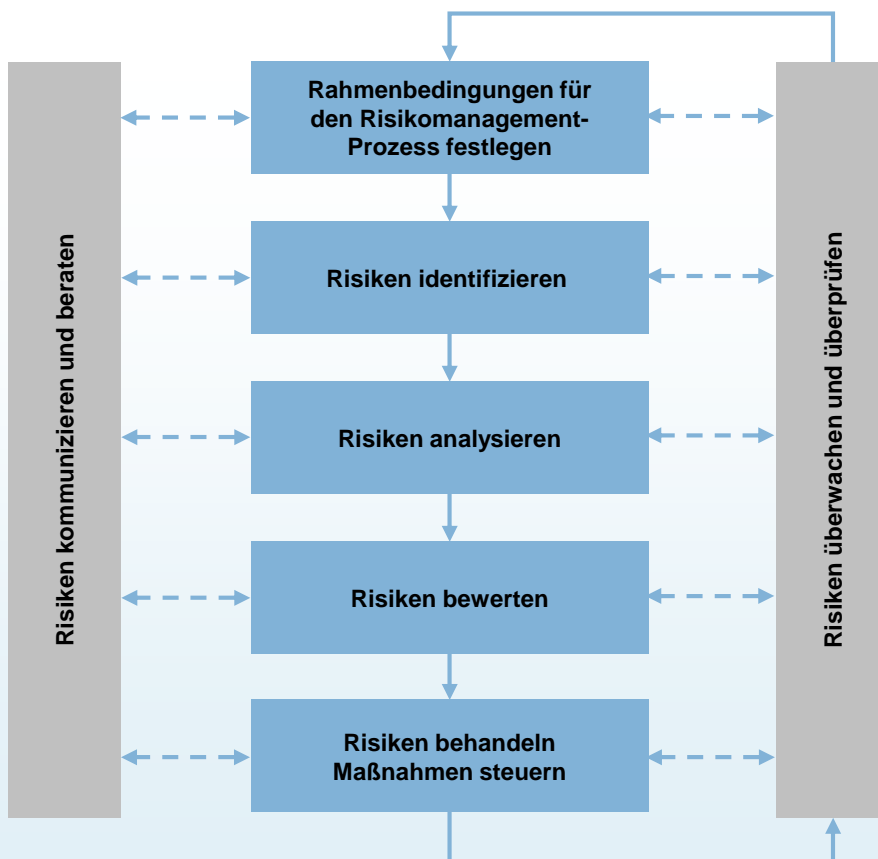
Ein ganzheitliches Compliance Management und Risikomanagement bietet die Chance, Prozesse zu verbessern und Risiken zu verringern.

CWA Flow ermöglicht ein ganzheitliches Compliance Management und Risikomanagement, um Rechtskonformität zu erzielen und Unternehmensrisiken wie Marktrisiken, Haftungsrisiken, Finanzrisiken, Prozessrisiken, IT-Risiken, Personalrisiken etc. zu verringern und zu überwachen. Als Ergebnis einer Risikoanalyse können beispielsweise neue Compliance-Anforderungen erstellt werden, um Risiken zu minimieren.

Die Grundlage für das Risikomanagement ist der Risikomanagement-Prozess, der die systematische und vollständige Bearbeitung der Risiken und Anforderungen in den Organisationen und Prozessen steuert.

Mit dem integrierten Prozess-Designer können flexibel Risikoprozesse nach externen Normen und individuellen Anforderungen modelliert und als Workflow gesteuert und überwacht werden.

Risikomanagement-Prozess nach der Norm ISO 31000



Compliance Management

- Wissensbasis für Gesetze und interne und externe Richtlinien
- Überwachung und Audits
- Steuerung von internen Compliance Anfragen (Helpdesk)

Risikomanagement

- Identifikation von Risiken per Risikokatalog
- Analyse von Risiken
- Bewertung von Risiken
- Risikobehandlung und Steuerung von Maßnahmen
- Reporting

Unterstützte Normen und Anforderungen:

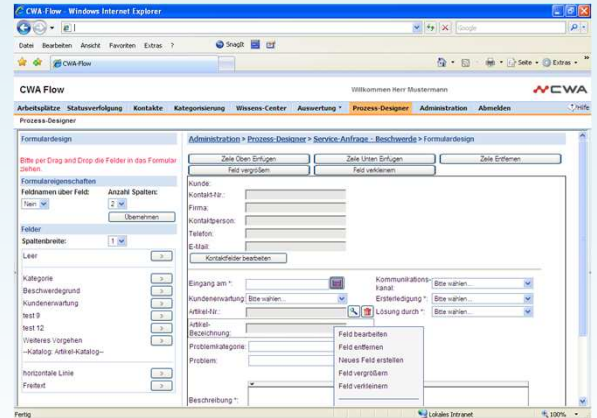
- ISO 31000 (Internationaler Standard)
- ONR 49001 (Standard Österreich)
- ISO/IEC 27001 / 27002 / 27005 (IT-Risiken)
- ISO 14971 (Medizinprodukte)
- KonTraG (Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich)
- etc.

Rahmenbedingungen, Prozesse und Kriterien festlegen

Formulardesigner – Einfache und individuelle Gestaltung der Formulare, Masken und Bewertungskriterien für den Risikomanagement-Prozess

Die Felder und Vorgabewerte in den Masken können vom Administrator flexibel konfiguriert werden. So können Sie zum Beispiel die Risikopriorität flexibel durch das automatische Multiplizieren der Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung oder wie bei einer FMEA zusätzlich noch mit der Entdeckungswahrscheinlichkeit ermitteln.

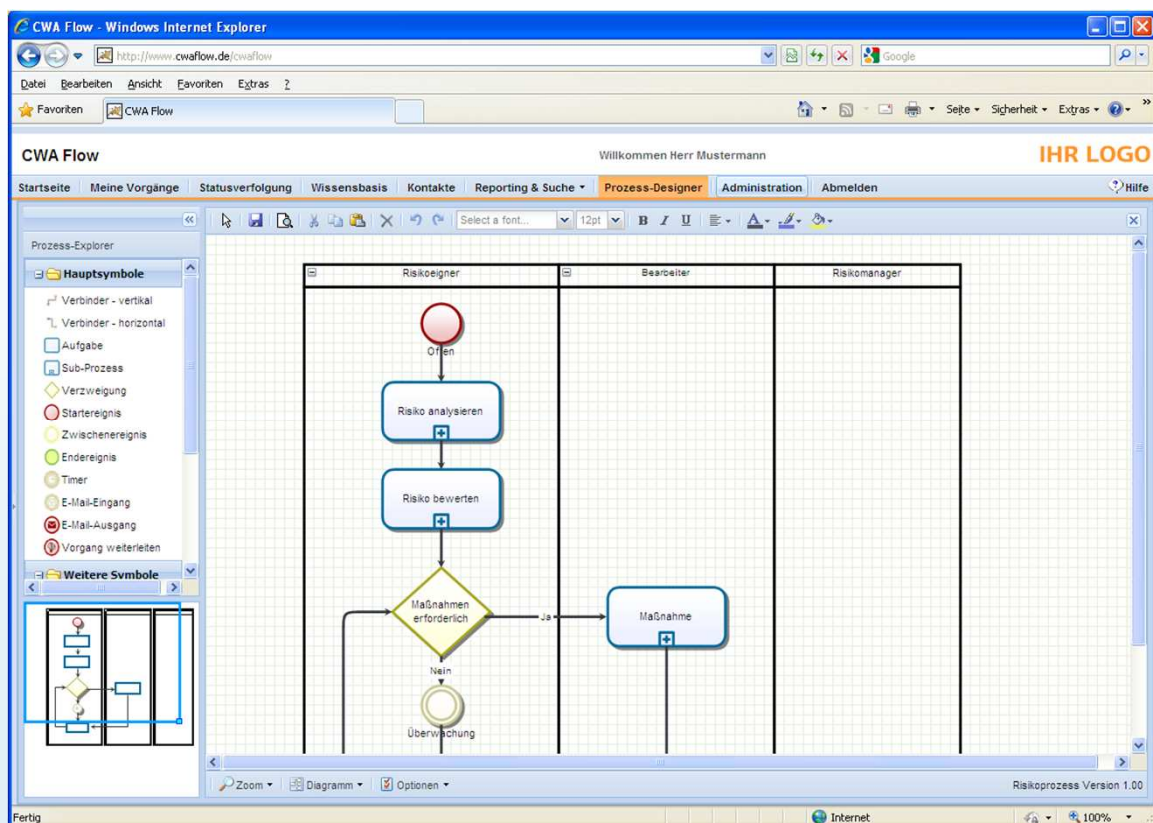
Neben der individuellen Gestaltung der Masken können Sie auch spezielle vorkonfigurierte Masken und Prozesse für den Risikomanagement-Prozess nutzen.



Prozess-Designer – Webbasierte Prozessmodellierung für die Workflow-Steuerung des Risikomanagement-Prozesses

Der integrierte Prozess-Designer bietet die einfache und grafische Planung von Prozessen. Die geplanten Prozesse ermöglichen effiziente Abläufe mit klaren Verantwortlichkeiten (Risikoeigner, Risikomanager etc.), Terminen und aktiver Maßnahmensteuerung. Eine ereignisorientierte Workflow-Engine analysiert bei der Durchführung den Risikovorgang und ermittelt anhand des hinterlegten Workflows, der Regeln und der Rollen jeweils die richtigen Aktivitäten und Bearbeiter.

Web Process Designer



Einfache Identifikation und Analyse der Risiken

Identifikation und Analyse

Identifikation der Risiken

Risiken und Anfragen können einfach und intuitiv per Web-Browser erfasst werden. Die Identifizierung der Risiken kann anhand verschiedener Methoden (Checklisten, Befragungen, FMEA etc.) oder bei Prozessanalysen erfolgen.

Die identifizierten Risiken werden anhand eines Risikokatalogs erstellt und in das Risikoinventar des Unternehmens übernommen. Der Risikokatalog ermöglicht die Kategorisierung nach Risikoarten und Prozessen und bietet einen transparenten Überblick über relevante Risiken.

- Identifikation von Risiken per Risikokatalog
- Übernahme in das Risikoinventar
- Risikoanalyse
- Workflow-Steuerung

The screenshot displays the CWA Flow web application interface. The browser window title is 'CWA Flow - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www.cwaflow.de/cwaflow'. The page header includes 'CWA Flow' and 'IHR LOGO'. The main content area shows a form for 'Risiko Nr. 343002 / Status: Offen'. The form includes fields for 'Priorität, Status, Termine', 'Erstellung', 'Prozess', 'Risikoart', 'Risiko', 'Titel', 'Beschreibung', 'Auswirkung', 'Eintrittswahrscheinlichkeit', 'Finanzziele', and 'Risikoanzahl'. The 'Risiko' field is set to 'Hohe Durchlaufzeiten' and the 'Beschreibung' field contains the text 'Aufgrund von Reklamationen können sich die Durchlaufzeiten erhöhen.' The 'Auswirkung' field is set to '3 - mittel' and the 'Eintrittswahrscheinlichkeit' field is set to '3 - möglich'.

Analyse der Risiken

Im CWA Flow können Sie mögliche Folgen bzw. Auswirkungen, Ursachen und Abhängigkeiten zu anderen Risiken vollständig und einfach definieren.

Bei einer komplexeren Risikoanalyse können Sie die Analyseschritte als Workflow im Team steuern.

Mit dem Formulardesigner ist es möglich, individuelle Felder für die Risikoanalyse zu definieren.

Risiken kompetent bewerten und Maßnahmen ableiten

Bewerten der Risiken

Die Risiken sind durch die Eingabe der möglichen Auswirkungen und Eintrittswahrscheinlichkeiten zu bewerten. Bei der Eingabe der Auswirkung und Eintrittswahrscheinlichkeit wird automatisch die Risikopriorität und Risikoklasse angezeigt. Die Risikopriorität wird durch die Multiplikation von Auswirkung und Eintrittswahrscheinlichkeit ermittelt und ermöglicht eine genauere Priorisierung des Risikos. Alternativ könnte hier auch noch das Kriterium Entdeckungswahrscheinlichkeit hinzugefügt werden.

Die Kriterien für die Risikoklasse können Sie im Formulardesigner zum Beispiel nach einer Klassifikation aus einer Risikomatrix frei definieren. Die Bezeichnungen bzw. Einteilungen für die Auswirkungsstufen und Eintrittswahrscheinlichkeiten können ebenfalls flexibel definiert werden.

Die Risiken können beispielsweise in Risikoklassen eingeteilt werden

- Hohes Risiko (Maßnahmen erforderlich)
- Mittleres Risiko (ggf. Maßnahmen erforderlich)
- Geringes Risiko (keine Maßnahmen erforderlich)

Bei der Bewertung wird die Risikostrategie (Vermeiden, Vermindern, Transferieren, Akzeptieren) definiert und ob weitere Maßnahmen erforderlich sind.

Im CWA Flow ist ebenfalls ein Termin mit Eskalationsfunktion einstellbar, wann im Rahmen der Risikoüberwachung eine Neubewertung erfolgen sollte.

Wenn das Risiko nicht akzeptiert wird, können basierend auf den Prozessmodellen im Prozess-Designer automatisch die passenden Maßnahmen als Workflow angestoßen werden.

Bewertung

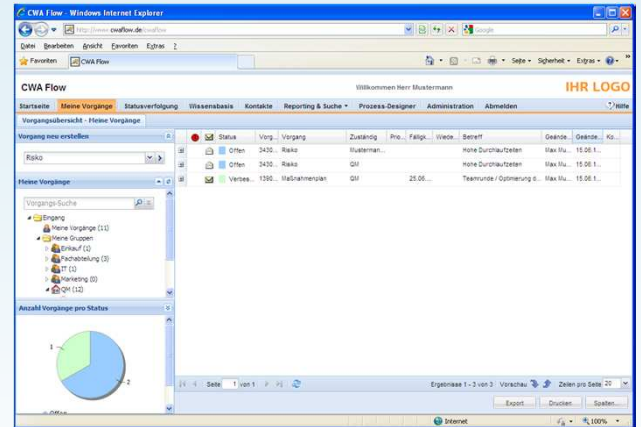
- **Risikobewertung mit Risikoklassen**
- **Freie und individuelle Definition der Bewertungskriterien und Feldern möglich**
- **Ableitung von Maßnahmen**
- **Workflow-Steuerung**

Maßnahmen und Portal für Risiken Compliance Management

Risikobehandlung und Maßnahmen

Die Maßnahmen der Risikostrategie (Vermeiden, Vermindern, Transferieren) sind interaktiv als Workflow zu steuern und zu verfolgen. Bei einem vorher modellierten Prozess werden die einzelnen Bearbeitungsschritte und Verantwortliche interaktiv angezeigt. CWA Flow unterstützt freie (Ad-hoc-Workflows) und vordefinierte Prozesse.

CWA Flow macht ebenfalls transparent, wann bei einem Vorgang ein Termin mit welcher Eskalationsstufe überschritten wurde. Vor einer Terminüberschreitung kann eine Wiedervorlage bzw. Erinnerung automatisch per E-Mail ausgelöst werden.



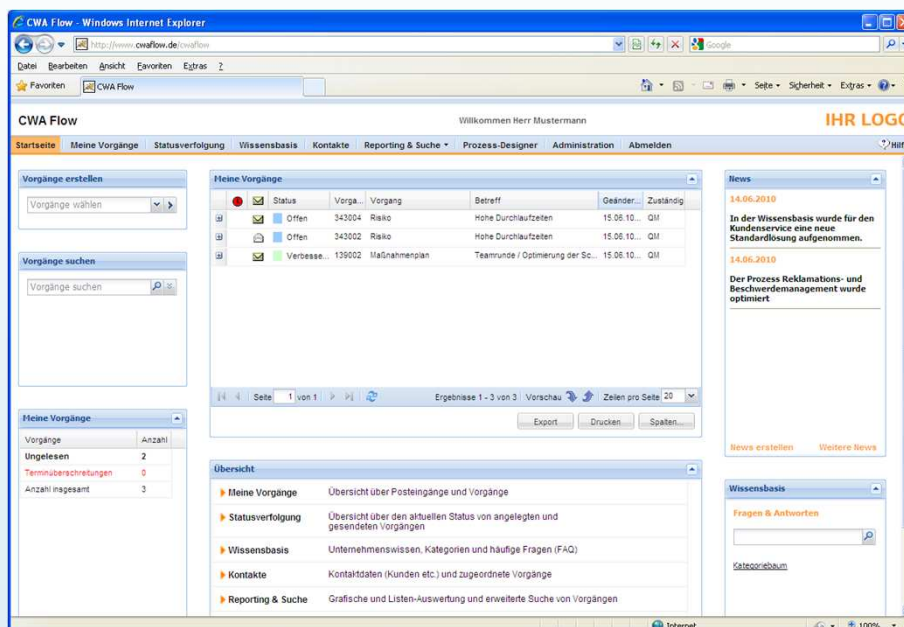
Workflow- und Wissens-Portal für Risiken und Compliance Management

Das Portaldesign vom CWA Flow bietet einen schnellen und einfachen Überblick über die wichtigsten Informationen. Der Anwender erhält entsprechend seiner Rolle und Benutzerrechte personalisierte Funktionen und Menüs.

So ist CWA Flow als zentrales Portal für die Erfassung, Steuerung und Bearbeitung von Vorgängen (zum Beispiel Risiken, Compliance-Anfragen etc.) und Maßnahmen optimal einsetzbar. Die Portalseite bietet weiterhin einen direkten Zugriff auf Vorgangseingänge, News, Statusverfolgung, Wissensbasis (Für Compliance-Veröffentlichungen) und Reports.

Zusätzlich zur Benachrichtigung im Portal können Bearbeiter auch direkt bei Posteingängen eine E-Mail erhalten und per Link in der E-Mail direkt Vorgänge und Maßnahmen aufrufen.

Benutzerfreundliches und personalisiertes Workflow- und Wissensportal



Risikoüberwachung und Auswertungen

Früherkennung, aktuelle Risikolage und Auswertungen

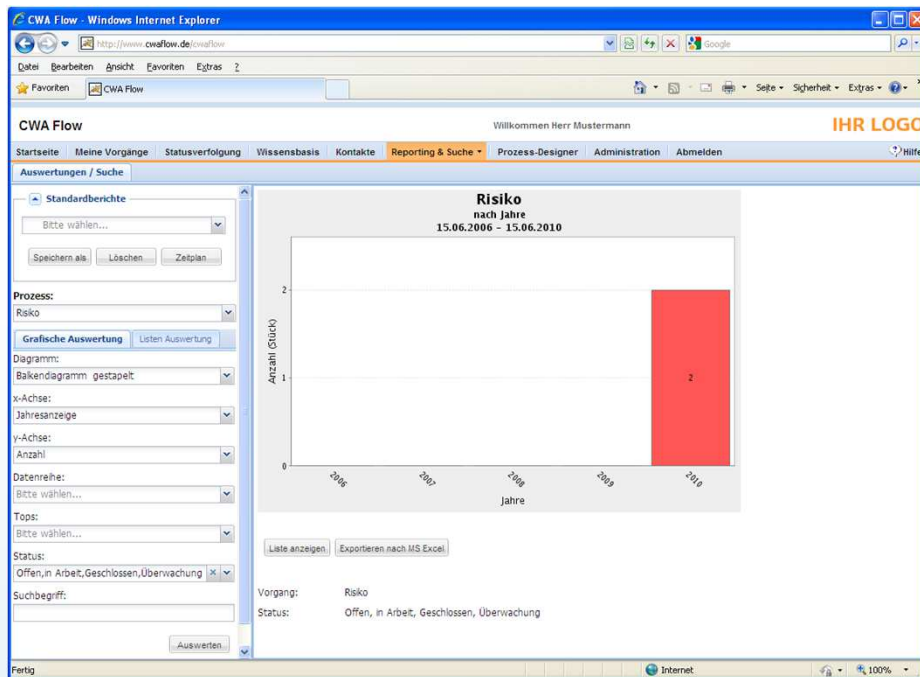
Intelligente Auswertungen und Analysen bieten die Chance, Risiken früh zu erkennen und Prozesse ständig zu verbessern.

CWA Flow verfügt über umfangreiche Auswertungen. Es kann nach jedem Formularfeld wie z.B. Kategorie, Ursache und nach verschiedenen Kennzahlen wie z.B. Anzahl, Durchlaufzeit, Kosten ausgewertet werden.

Standardberichte sind im CWA Flow definierbar. Berichte können zeitgesteuert und automatisch vom System erstellt und per E-Mail versendet werden.

Per Web-Browser sind die Auswertungen als konfigurierbare Liste und Grafik darstellbar sowie auch nach MS Excel® exportierbar.

Zur Früherkennung werden die aktuellen bzw. regelmäßigen Bewertungen der Risiken aus der Risikoüberwachung angezeigt. Ergänzend können weitere Kennzahlen als Workflow-Vorgang erfasst und in den Reports als Grafik oder Liste ausgewertet werden.



Auswertungen

- Grafische und Listen-Auswertungen
- Individuelle Auswertungen
- Anzeige des Zeitverlaufs (Monate, Quartale etc.)
- Abspeichern von Standardberichten
- Automatische zeitgesteuerte Erstellung und Versenden von Berichten
- Alle im Vorgang definierten Felder sind automatisch als Filter verfügbar
- MS Excel® Export (Liste, Werte, und Diagramme)
- Kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen
- Aktuelle Risikolage

Funktionen - Basis

Überblick - Basis

Webbasierte Lösung

- Alle Funktionen sind in einer integrierten webbasierten Anwendung über einen Browser bedienbar
- Intuitives Portaldesign und rollenbasierte Anzeige von Menüs, Feldern und Funktionen

Grafischer Prozess-Designer und workflow-basierte Steuerung

- Grafischer Prozess-Designer
- Hinterlegung von Anweisungen und Hinweistexten für die operative Durchführung
- Zugriff auf Rollen, Benutzer, Gruppen und operative Felder bei der Definition von Workflow-Regeln
- Abdeckung von Ad-hoc-Workflows und fest definierten Workflows

Integrierter Formulardesigner für die Gestaltung von Formularen

- Freie Gestaltung und freies Hinzufügen von Formularen und Feldern per Drag and Drop
- Definition von verschiedenen Vorgangsarten bzw. Workflows
- Definition von Kalkulations- und Funktionsfeldern

Erfassung und Bearbeitung von Vorgängen

- Erfassung, Weiterleitung und Bearbeitung von Vorgängen und Aktivitäten
- Wiederholungsfehler und Wiederholungskontakte werden automatisch angezeigt
- Einlesen von externen Web-Formularen bzw. Kontaktformularen für die Erfassung von Vorgängen
- Verwaltung von Anlagen und Erfassung von Kosten
- Verknüpfen von Vorgängen
- Einstufung nach Prioritäten
- Definition von Stellungnahmen
- Automatische Eingangs- und Erfassungsbestätigung
- Vollständige Dokumentation aller Aktivitäten
- Zugriff auf die Wissensbasis und auf Kataloge
- Kontakte werden bei der Vorgangserstellung automatisch in die Kontaktverwaltung übernommen

Aufgabenliste und Posteingänge pro Gruppe oder Benutzer

- Alle Vorgänge, Aufgaben und Posteingänge sind pro Gruppe oder Benutzer transparent aufgelistet
- Die Aufgabenlisten sind sortierbar, exportierbar und bieten eine transparente Darstellung der Termine
- Benachrichtigung bei neuen Vorgängen per Aufgabenliste und per E-Mail
- Ampelschaltung
- Freigabe von Vertreterberechtigungen

Serielle und parallele Maßnahmen und Aktivitäten

- Freie Gestaltung der Felder und Layouts
- 8D-Report gemäß VDA und individuelle Layouts
- Separate Status- und Terminverfolgung pro Maßnahme

Umfangreiche Auswertungen

- Grafische und Listen-Auswertungen
- Abspeichern und automatisches Versenden von Berichten
- Alle im Vorgang definierten und verwendeten Felder und Werte sind automatisch als Filter nutzbar
- Export von Auswertungen (Liste, Werte und Diagramme) ins MS Excel®

Termin- und Eskalationsmanagement

- Automatische Terminüberwachung und Erinnerung bzw. Eskalation per E-Mail
- Steuerung von Standard- und individuellen Terminen
- Definition von Wiedervorlagen

Funktionen - Basis

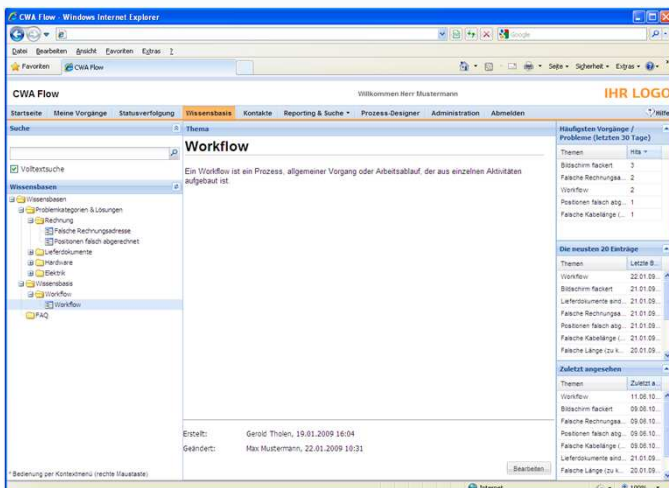
Überblick - Basis

Wissensbasis und Kategorisierung

- Die Wissensbasis ermöglicht die zentrale Verfügbarkeit von Wissen, Lösungen und FAQ-Listen.
- Als Self Service Center und Unternehmens-Wikipedia einsetzbar.
- Kategorisierung von Problemen, Fehlern und Fragen (Mehrfachauswahl)
- Zuordnung von Standard-Lösungen (Baumstruktur)
- Automatische Anzeige von Wiederholungsproblemen
- Übernahme von Einträgen aus der Wissensbasis in operative Vorgänge

Allgemeine Funktionen

- Mehrsprachige und mandantenfähige Anwendung und Definition von Arbeitsbereichen
- Berechtigungs- und Rollenkonzept
- Externe Rollen für Kunden- und Lieferanten
- Flexible Definition von Katalogen für Artikel etc.
- Dokumentenmanagement mit Dokumentensuche
- Hochladen vom Logo
- Für die automatische Terminberechnung können Nichtverfügbarkeiten wie Urlaub, Wochenenden, Feiertage etc. berücksichtigt werden.
- Verwaltung des E-Mail-Kontos
- Zur Passwortsicherheit kann für einen erforderlichen Passwortwechsel ein Zeitintervall eingegeben werden.



Funktionen - Zusatzmodule und optionale SAP®- Schnittstelle

Überblick – Integrierte Zusatzmodule und SAP®- Schnittstelle

Kontaktverwaltung für Kunden, Lieferanten etc.

- Verwaltung von Firmen, Privatpersonen und Endkonsumenten und Übernahme in Vorgänge
- Kontakte (Kundenakte) mit allen Aktivitäten

Kommunikation – E-Mail, Fax, Brief

- Versenden von E-Mail, Fax und Brief zum Vorgang
- Automatisches Empfangen von E-Mails und Anfügen an den Vorgang
- Definition von Briefformaten und Briefköpfen
- Definition von Textbausteinen und Signaturen

LDAP-Modul – Zugriff auf das Active Directory

- Benutzerdaten können direkt per LDAP aus einem Verzeichnisdienst Active Directory (z.B. aus MS Active Directory / Exchange) eingelesen werden.
- Automatische Anmeldung im CWA Flow über die Windows-Benutzeranmeldung

Modul – Upload für externe Reports

- Upload-Modul für erweiterte Reports vom externen Reporting Tool Eclipse BIRT und Darstellung im CWA Flow (Umfangreiche grafische Standard-Auswertungen sind bereits ohne Zusatzmodul vorhanden).

Telefonanbindung (Tapi, CTI)

- Bei eingehenden Telefonanrufen wird automatisch die Telefon-Nummer und der Name aus der CWA Flow Kontaktverwaltung im Web-Browser angezeigt.
- Automatisches Wählen einer Telefon-Nr. aus der CWA Flow Kontaktverwaltung .

Datenimport (Import-Modul)

- Zeitgesteuerter und Ad-hoc-Import von Daten per Datei (MS Excel® XLS- oder CSV-Datei)
- Freie Zuordnung der Felder aus der Import-Datei und automatische Prüfung von Duplikaten
- Import von Benutzern, Produkt- und Kontaktdaten
- Import von Vorgängen (z.B. für Altdatenübernahme)

Risikolandkarte

- In der Risikolandkarte wird die aktuelle Risikolage bzw. Anzahl der Risiken einer Organisation oder eines Unternehmens als Matrix dargestellt.

SAP®-Schnittstelle (optional)

- Schnittstelle zum SAP® R/3® oder SAP® NetWeaver® per Java Connector (JCo) unter Verwendung des „Business Application Programming Interfaces“ (Standard BAPI®) von SAP®
- Schnittstelle zum SAP® NetWeaver® per Web Service

Funktionen - Zusatzmodule und optionale SAP®- Schnittstelle

Überblick – Integrierte Zusatzmodule und SAP®- Schnittstelle

Kontaktverwaltung für Kunden, Lieferanten etc.

- Verwaltung von Firmen, Privatpersonen und Endkonsumenten und Übernahme in Vorgänge
- Kontakte (Kundenakte) mit allen Aktivitäten

Kommunikation – E-Mail, Fax, Brief

- Versenden von E-Mail, Fax und Brief zum Vorgang
- Automatisches Empfangen von E-Mails und Anfügen an den Vorgang
- Definition von Briefformaten und Briefköpfen
- Definition von Textbausteinen und Signaturen

LDAP-Modul – Zugriff auf das Active Directory

- Benutzerdaten können direkt per LDAP aus einem Verzeichnisdienst Active Directory (z.B. aus MS Active Directory / Exchange) eingelesen werden.
- Automatische Anmeldung im CWA Flow über die Windows-Benutzeranmeldung

Modul – Upload für externe Reports

- Upload-Modul für erweiterte Reports vom externen Reporting Tool Eclipse BIRT und Darstellung im CWA Flow (Umfangreiche grafische Standard-Auswertungen sind bereits ohne Zusatzmodul vorhanden).

Telefonanbindung (Tapi, CTI)

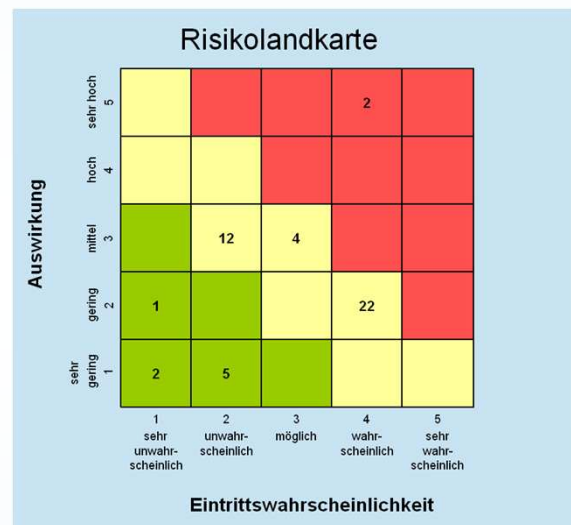
- Bei eingehenden Telefonanrufen wird automatisch die Telefon-Nummer und der Name aus der CWA Flow Kontaktverwaltung im Web-Browser angezeigt.
- Automatisches Wählen einer Telefon-Nr. aus der CWA Flow Kontaktverwaltung .

Datenimport (Import-Modul)

- Zeitgesteuerter und Ad-hoc-Import von Daten per Datei (MS Excel® XLS- oder CSV-Datei)
- Freie Zuordnung der Felder aus der Import-Datei und automatische Prüfung von Duplikaten
- Import von Benutzern, Produkt- und Kontaktdaten
- Import von Vorgängen (z.B. für Altdatenübernahme)

Risikolandkarte

- In der Risikolandkarte wird die aktuelle Risikolage bzw. Anzahl der Risiken einer Organisation oder eines Unternehmens als Matrix dargestellt.



SAP®-Schnittstelle (optional)

- Schnittstelle zum SAP® R/3® oder SAP® NetWeaver® per Java Connector (JCo) unter Verwendung des „Business Application Programming Interfaces“ (Standard BAPI®) von SAP®
- Schnittstelle zum SAP® NetWeaver® per Web Service

Eigener Server oder SaaS (Software as a Service)

Eigener Server oder SaaS-Lösung (Hosting und Software-Miete)

CWA Flow kann auf einem eigenen Server als Kaufsoftware im Unternehmen installiert oder über das Internet mit verschlüsseltem Zugriff gemietet werden (SaaS - Software as a Service).

Im SaaS - Betrieb übernimmt CWA für Sie den Betrieb eines Servers in einem Hochleistungs-Rechenzentrum.

Benutzerfreundlich wie ein E-Mail-System

CWA Flow ist genauso einfach zu bedienen wie ein E-Mail-Programm. Durch die vertraute Benutzerführung kann jeder Anwender ohne Schulungsaufwand intuitiv das System bedienen.

Einsetzbar in kleinen und großen Unternehmen

CWA Flow ist voll skalierbar. Die Anwendung kann von einer kleinen und großen Anzahl Anwender genutzt werden. So ist CWA Flow heute bei mittelständischen Unternehmen mit 5 Anwendern bis zu großen Konzernen mit über 1000 Anwendern im Einsatz.

CWA Flow ist per Web-Services leicht integrierbar

Durch die Verwendung von Industriestandards wie JAVA, XML, SQL und die Nutzung von Web Services ist das System leicht integrierbar und anpassbar. Schnittstellen zu SAP®, zum Host etc. sind möglich.

Systemvoraussetzungen

Web-Browser	Microsoft® Internet Explorer ab Version 6, Firefox ab Version 3.0 oder andere auf Anfrage
Server:	
Betriebssystem	Linux, Unix- oder Windows
Datenbank	MySQL, Oracle®, Microsoft® SQL Server® oder andere auf Anfrage
Web-Server	Apache Tomcat, IBM® WebSphere® oder andere auf Anfrage

Die genannten Markenbezeichnungen sind eingetragene Marken der Rechteinhaber.

CWA Flow - Nutzen

- Verminderung von Risiken
- Überwachung von Risiken
- Erfüllung von Compliance-Anforderungen
- Veröffentlichung von Compliance-Anforderungen per Wissensbasis
- Verbesserung der Prozesse und stabile Prozesse
- Reduzierung von Bearbeitungskosten und kürzere Durchlaufzeiten
- Entlastung von Mitarbeitern
- Einhaltung von Terminen
- Reduzierung von Reklamationen und Beschwerden

Kontakt - Hauptsitz

CWA GmbH
Korbmacherweg 3
28865 Lilienthal (bei Bremen)

Tel.: +49 (0)4298 / 46618-0
FAX: +49 (0)4298 / 46618-10

E-Mail: info@cwa.de
www.cwa.de