


Eskalationsmanagement

Stamtblatt	
Prozesseigentümer Stellvertreter	QMB -
Ziel und Zweck	Sicherstellung, dass notwendige Entscheidungen kontrolliert an die nächst höhere Stufe der Organisationshierarchie verlagert werden, wenn bei einer
<p style="color: red;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p style="color: red;">Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
Mitgeltende Unterlagen	-keine
Normenbezug	Kapitel 8.7 aus DIN EN ISO 9001:2015

Systemressourcen: (Was wird benötigt?)	Personelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)	Maschinelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)
- Kommunikationsmittel	- QMB, Fachbereich	- EDV-System
Input: (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		Output: (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
- Störung, Beschwerden, Probleme in Anwendung/im Prozess, Meinungsverschiedenheit		- Entscheidung bzw. Aktion zur Beendigung der Eskalation Positives Ergebnis
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?)	Leistungsindikatoren: (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	Vorgehen bei Störungen:
- Störung, Eskalationsprozess wird eingeleitet	- Anzahl Eskalationen	- Information an die GF
Eskalationsprozesses		

Chancen: (Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)
- schnelle Problemlösung
bessere Lösung kritischer Störungen

Prozess-/Produkttrisiken: (Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)
- Maßnahmen werden nicht oder zu langsam kommuniziert oder nicht nachverfolgt

Eskalationsmanagement

Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum (Freigabe)	Änderungsgrund	Seite/ Abschnitt	Autor
xx.xx.xxxx	Ersterstellung	alle	

Verteiler

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
D	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung)
M	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
I	Information (diese Stelle muss informiert werden)
<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
PB	Prozessbeschreibung
PV	Prozessverantwortlicher

Hinweise zur Nutzung

Alle Flow-Chart-Symbole im Prozessdiagramm sind mit einer Zahl gekennzeichnet. Dort wo angegeben

Inhaltsverzeichnis

Seite

1	PROZESSDIAGRAMM	3
2	ERGÄNZENDE BESCHREIBUNG.....	4

Eskalationsmanagement

1 Prozessdiagramm

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
Problem, Beschwerde, interner/externer Prozess	<pre> graph TD A[10 Störung] --> B{30 Eskalation auslösen?} B -- Ja --> C[60 Abschluss der Eskalation] B -- Nein --> C </pre>	MA		PV
Maßnahmen- plan	<p style="text-align: center;">30 Eskalation auslösen?</p>	PV	GF QMB	MA
Maßnahmen- plan	<p style="text-align: center;">60 Abschluss der Eskalation</p>	PV	QMB	

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Eskalationsmanagement

2 Ergänzende Beschreibung

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
10	<p>Störung Jeder Mitarbeiter kann eine Eskalation anfordern/auslösen, wenn z. B. sich eine Störung spürbar auf die Zielerreichung des Geschäftsprozesses auswirkt und diese Störung nicht selbstständig im Rahmen des Tagesgeschäftes erledigt werden kann.</p>
2^o	<p style="text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>
	<p>E1 Gering Zielerreichung ist nicht akut gefährdet.</p>
30	<p>Eskalation auslösen? Je nach der Schwere der Störung und das potentielle Ausmaß der Gefährdung der Zielerreichung wird die Störung in die Eskalation aufgenommen. Situationsabhängig kann der direkte Einstieg auch auf E2 oder E3 erfolgen. Es werden entsprechende Maßnahmen festgelegt welche in einem vereinbarten Zeitraum zu erfüllen sind. Die internen Ressourcen werden geprüft.</p>
4^o	<p style="text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ die Parteien zugestimmt haben, dass die Störung behoben ist, ▪ die Maßnahmen erfolgreich umgesetzt wurden und wirksam sind. <p>Das Ergebnis wird im Verbesserungsprozess aufgenommen, um ähnliche Störungen in Zukunft zu vermeiden.</p>