


Eskalationsprozess für externe Anbieter

Stamtblatt	
Prozesseigentümer	Leiter Einkauf
Stellvertreter	-
Ziel und Zweck	Der Eskalationsprozess beschreibt die Vorgehensweise bei nichtkonformen
<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	-FB 8D-Report -FB Gesperrt-Zettel -FB Zielvereinbarung externer Anbieter
Normenbezug	Kapitel 8.4 aus DIN EN ISO 9001:2015

Systemressourcen: (Was wird benötigt?)	Personelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)	Maschinelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)
- Kommunikationsmittel	- QMB, Fachbereiche	- EDV-System
Input: (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		Output: (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
- Nichtkonformitäten durch den externen Anbieter		- Problemlösung ist nachhaltig erbracht
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?)	Leistungsindikatoren: (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	Vorgehen bei Störungen:
- Häufung Qualitätsprobleme, Eskalationsprozess wird	- Anzahl Eskalationsquote aller externen Anbieter	- Information an die GF

Chancen: (Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)
- schnelles und effektives Handeln
Prozess-/Produkttrisiken: (Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)
- Die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen werden nicht oder unzureichend bewertet bzw. verfolgt.

Eskalationsprozess für externe Anbieter

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)
EK	Einkauf
FA	Fertigstellungsanfrage (für Service)
<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>	
PV	Prozessverantwortlicher
WE	Wareneingangsprüfung

Hinweise zur Nutzung

Informationen zum Prozess hinterlegt werden, ist die zum Text formatiert.

Inhaltsverzeichnis

Seite

1	PROZESSDIAGRAMM	3
2	INHALT ESKALATIONSSZENARIO	4
3	ERGÄNZENDE BESCHREIBUNG.....	5

Eskalationsprozess für externe Anbieter

1 Prozessdiagramm

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
fehlerhafte Anlieferung, Wiederholungsfehler, Kundenreklamation auf	<pre> graph TD A[Angrenzender Prozess: 0815 Kontrolle von externen Bereitstellungen] --> B[10 Störung] </pre>	WE		
E-Mail, FB Zielvereinbarung externer Anbieter	<pre> graph TD A[Ergebnisse] --> B[40 Kommunikation mit dem externen Anbieter] </pre>	EK	FAB	EA
FB Ziel	<pre> graph TD A[Umsetzung des] --> B[50] </pre>	EA	EK	
	<pre> graph TD A{erbracht?} -- Ja --> B[70 De-Eskalation] </pre>	EK		EA

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.

Eskalationsprozess für externe Anbieter

2 Inhalt Eskalationsszenario

Gründe der Einstufung	Stufe	Beschreibung der Konsequenzen
Maßnahmen aus E2 wurden nicht zielführend		<p>Gesperrt/Ausphasen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktionsplan zur Problemlösung durch die GF des EXTERNEN ANBIETERS - Der EXTERNE ANBIETER muss bereit sein alle Aktivitäten des
<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>		
		<ul style="list-style-type: none"> - Alternativen EXTERNEN ANBIETER aufbauen. - Schnellen Wechsel des EXTERNEN ANBIETERS durchführen.
Maßnahmen aus E1 werden nicht eingehalten. Weitere	E2	<p>Warnung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schreiben an die Leitung Qualität und GF des EXTERNEN ANBIETERS. - Q-Gespräch beim EXTERNEN ANBIETER – Management-Meeting
<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>		
Qualitätsprobleme häufen sich. Geforderte Nachweise werden nicht oder nicht	E1	<p>Verschärfter Ablauf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es gilt eine erhöhte Aufmerksamkeit im Wareneingang des BESTELLERS. - 100% Selbstprüfung durch EXTERNEN ANBIETER mit Prüfnachweis. - Schreiben an EXTERNEN ANBIETER.
<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>		
		<ul style="list-style-type: none"> - Zielsetzungen sind nicht gefährdet. - Uneingeschränkte Belieferung und Neuteilanfragen

Eskalationsprozess für externe Anbieter

3 Ergänzende Beschreibung

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
10	<p>Störung</p> <p>Im Standardablauf (Stufe E0) werden Zulieferungen der externen Anbieter im Wareneingang geprüft und bei Nichtkonformitäten von den Vorgaben beanstandet. Kann die Störung selbstständig im Rahmen des Tagesgeschäftes erledigt werden und ist das Risiko gering bzw. die Zielsetzung nicht akut gefährdet endet die Eskalation hier.</p>
20	<p style="text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p style="text-align: center;">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"> ▪ Mehrfache Überschreitung von Zielvereinbarungen und fehlende Rückmeldungen, ▪ Kundenbeschwerden aufgrund fehlerhafter Kaufteile, ▪ Fehlerkosten.
40	<p>Kommunikation mit dem externen Anbieter</p> <p>Es werden entsprechende Zielvereinbarungen zusammen mit dem externen Anbieter definiert welche in einem vereinbarten Zeitraum zu erfüllen sind.</p> <p style="text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p style="text-align: center;">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>Abhängig von der Wirksamkeit der Maßnahmen wird entweder in die nächste Stufe eskaliert oder deeskaliert.</p>
70	<p>De-Eskalation</p> <p>Sind die Maßnahmen/Zielvereinbarungen des externen Anbieters erfolgreich und hat der externe Anbieter...</p>