Checkliste für Eskalationsprozesse

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspekte | Bedeutung | klären mit | Info wo zu finden? |
| Zweck | Legen Sie fest, welchen Zweck Ihr Eskalationsprozess verfolgt. Er sorgt dafür, dass ein Routineprozess unterbrochen wird. |  |  |
| Auslöser | Kriterien für die Entscheidung, den Routineprozess zu verlassen und den Eskalationsprozess zu starten. |  |  |
| Prozesseigner | Zuständigkeit für Eskalationsprozess (mindestens Führungskraft, optimal: oberste Leitung) |  |  |
| Indikator | * Erreichen der zuständigen Person * Reaktionszeit gegenüber (internem) Kunden * Erfolg der Ursachenanalyse in der Sache (**nicht** in Zeit gemessen) * Individuelle Unterstützung des (internen) Kunden Face-to-face * Wiederauftreten des Fehlers * … |  |  |
| Stufen | Regeln Sie, wie viele Stufen über Vorgesetzte genommen werden müssen oder übersprungen werden dürfen |  |  |
| Ressourcen | Eskalations- oder Notfallprozesse bedürfen einer kurzfristigen Ressourcenbündelung |  |  |
| Bewusstsein | Vergleichen Sie den Eskalationsprozess mit einer Brandschutzübung: Üben Sie bevor der Ernstfall eintritt. |  |  |
| Kommunikation | worüber  wann  mit wem  wie  wer |  |  |