

Eskalationsprozess / Lieferanten Einstufungsmatrix

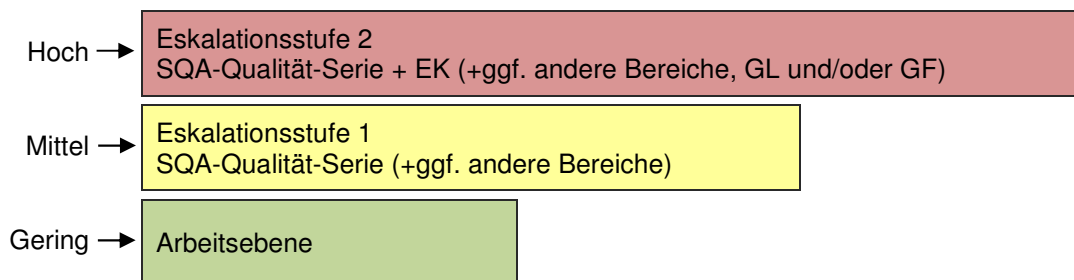
Auslöser eines Eskalationsprozesses können sein:

- Besonderer Status durch Kunden (CSL)
- Ausfallrisiko beim Kunden
- Negative Beeinflussung der Kundenzufriedenheit
- Nicht Entdeckung (innerhalb der Lieferkette)
- Fehlerkosten
- Probleme in Anwendung / Prozess

Einstufung des Risikoausmaßes:

Bei geringem Risiko / geringer Ausfallwahrscheinlichkeit erfolgt die Bearbeitung auf Arbeitsebene.
Ab der Eskalationsstufe 1 sind Maßnahmen festzulegen, die das Schadensausmaß und /oder die Eintrittswahrscheinlichkeit verringern.

Risikoeinschätzung



Merkmale	Einstufung		
Besonderer Status durch Kunden	A	B	C
Sicherstellung der Teileversorgung	ja	bedingt	nein
C-Einstufung in der Lieferantenbewertung (Quartal)	-	2x	3x
Einstufung letztes Prozessaudit	A	B	C
8-D-Berichtsbeanstandungen (unvollständig / fehlerhaft / verspätet)	1x	2x	3x
Wiederholfehler aus Reklamationen	1x	2x	3x

Rev. Stand	Datum	Änderung
01	2017-07	- CSL-Status beim Kunden hinzu - grafische Umstellung