

# **Maßnahmen-Management Software: Aufgaben- und Eskalationsmanagement**

## **Maßnahmenmanagement Software - Aufgaben- und Eskalationsmanagement**

Zum Aufgaben- und Eskalationsmanagement gehören auch umfassende und durchgängige Maßnahmen- und Statusüberwachung. Diese muss nicht nur kontinuierlich, sondern darüber hinaus vollautomatisch erfolgen, um unverzüglich über Prozessverletzungen und den Bearbeitungsstand Auskunft zu geben.

Bei Handlungsbedarf müssen Maßnahmen in die Wege geleitet werden, die die Prozesse wieder auf den richtigen Weg bringen. Folgende Kernaufgaben umfassen das Aufgaben- und Eskalationsmanagement und somit auch die CAQ-Software:

### **Gesetzeskonforme Archivierung Ihrer Kommunikation**

Ein Informationsfluss, der keine Lücken aufweist

Die vollautomatische und **kontinuierliche Maßnahmen- und Aufgaben-Überwachung**

Eine mühelose **Integration in die CAQ-Umgebung**

Die **Überwachung von FMEA-, Audit- und Prozessmaßnahmen**

Die Statusüberwachung

Die Überwachung von Reklamationen

Die Verwaltung von Maßnahmen auf der Ebene der Leitung

Die Kontrolle von Terminen

Eine Web-Funktion

Team- und personenbezogene Verantwortungs- und Aufgabenbereiche

### **Status-Monitoring und ereignisgesteuertes Eskalationsmanagement**

Effizientes und wirtschaftliches Arbeiten sind nur möglich, wenn der Materialfluss klar und der Informationsfluss lückenlos ist. Daher müssen alle Status- und Maßnahmenüberwachungen vollautomatisch durchgeführt werden und Kennwerte, Ereignisse und Termine in unterschiedlichen Stufen überprüft werden.

Zudem ist die Überwachung des Abarbeitungsstandes der in die Wege geleiteten Maßnahmen unbedingt erforderlich.

### **Informationsfluss, kontinuierlich überprüfbar**

Moderne Informationsprozesse erfordern vielfältige Aufgabenstellungen, zum Beispiel die Maßnahmenverwaltung auf der Leitungsebene, die Überwachung von Reklamationen, Statusüberwachungen und Terminkontrollen. Ein gutes MES-System muss diesen Anforderungen nachkommen.

Daher sind größtmögliche Sicherheit und eine starke Konzentration beim Aufgabenmanagement und der Nachverfolgung unverzichtbar.

Immerhin kosten Termine, die übersehen werden, Geld, unerledigte Arbeiten verschwenden außerdem kostbare Zeit und Missverständnisse und unnötiges wiederholtes Nachfragen tragen zu einem schmerzlichen Informationsverlust bei. MES-Software kann und muss hier strukturierend und ordnend eingreifen, um ein Größtmaß an Effizienz zu gewährleisten.

## **Die komplette Überwachung von Terminen und Aufgaben**

Dank einer ausgereiften CAQ Software fallen umständliche Terminkalender oder Erinnerungsmails, die den Posteingang verstopfen, künftig weg. Stattdessen werden vollautomatisch Aufgaben, Arbeitsanweisungen und Reminder organisiert, was die tägliche Praxis enorm erleichtert.

Außerdem werden Aufgaben personalisiert verwaltet und vergeben, sodass nur die Mitarbeiter involviert werden, die auch zuständig sind. Eindeutige Kommunikationsstrukturen, das Einhalten von Reaktionszeiten und gesetzten Fristen sowie klare Aufgaben- und Verantwortungsbereiche sind die positive Folge.

## **Ein gut vernetztes Maßnahmenmanagement**

Vernetzung ist in vielen Unternehmen schon deshalb eine Herausforderung, weil oft unterschiedliche Informationsstrukturen genutzt werden, Mail-Systeme nicht miteinander funktionieren und Benachrichtigungen nicht verlässlich sind. Durch ein MES-System gehören diese Probleme der Vergangenheit an.

Im Zuge einer einzigen Informationsplattform lassen sich alle Webfunktionen anpassen, zudem lassen sich andere Systeme wie CAQ integrieren und alle Maßnahmen auch standortunabhängig überwachen und steuern. Wichtig dabei ist die Nutzung mobiler Geräte, die reibungslos funktionieren muss, um unabhängig vom Standort alle Aufgaben realisieren zu können.

## **Wir sollten reden...**

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.