

Kann die nächste Person handeln?

Der Kurzcheck vor einer Übergabe im Kundenkontakt

MINI-FALL · KONSTRUIERT

Eine Rechnungsfrage ist weitergeleitet. Die Fachantwort fehlt noch.
Für heute ist ein Rückruf zugesagt. Wer führt den Vorgang jetzt?

01 Person

Wer führt den Vorgang bis zur bestätigten Übernahme?

Bisherige Fallführung / benannte Person:

Annahme durch die nächste Person bestätigt? ☐ Ja ☐ Nein ☐ Offen

02 Schritt

Wer übernimmt welchen konkreten nächsten Schritt bis wann?

Nächster Schritt + zuständige Person + Zeitpunkt:

Wenn keine Annahme erfolgt: vorhandener Ausweichweg / Leitung:

03 Kundenkontakt

Was können wir dem Kunden heute verlässlich mitteilen?

Zwischenstand / zulässige Aussage:

Wer meldet sich beim Kunden und bis wann?

STOPP, WENN EINE ANTWORT FEHLT

Weiterleitung, Fachauftrag und Ticketzuweisung sind noch keine Annahme.

Ohne bestätigte Übernahme bleibt die bisherige Fallführung sichtbar.

Keine neue Zuständigkeit oder Kundenzusage ohne Befugnis und besetzten Weg.

Was die Karte leistet

Sie macht eine offene Übergabe vor dem nächsten Kundenschnitt sichtbar.

Was sie nicht ersetzt

Unternehmensregeln, Leitungsentscheidung und eine gemeinsame Teamübung.