

Informations- und Eskalations-Emails im IKS

Im Rahmen des IKS werden die Benutzer mit verschiedenen Emails informiert. Das System erinnert, warnt und eskaliert fällige Kontrolltasks je nach Einstellungen im Kontroll-Setup.

Details zum Kontroll-Setup siehe auch folgende Links und Themen:

- [Setup einer Periodizität](#) => Definition **WANN** Erinnerungen, Warnungen und Eskalationen per Email verschickt werden sollen (immer in Bezug auf das Fälligkeitsdatum des Kontroll-Tasks)
- [Setup einer Empfängergruppe](#) => Definition **OB** und **AN WEN** Erinnerungen, Warnungen und Eskalationen per Email verschickt werden sollen (zentrale Stellen zusätzlich möglich)

Beim Setup stellen sich immer mal wieder die Fragen an wen und wann genau eskaliert wird, aus diesem Grund haben wir die gültigen Regeln hier im WIKI zusammengestellt.

Inhalt dieser Seite:

- [WANN: Übersicht Ablauf und Eskalation Kontrollen](#)
- [An WEN wird eskaliert: Übersicht der verschiedenen Setup-Möglichkeiten](#)
 - [Empfängergruppen-Setups](#)
 - [Szenario 1 \(Default\): Der Kontroll-Task ist Mitarbeiter-basiert aufgesetzt \(kein Kollektiv-Task\):](#)
 - [Szenario 2: Der Kontroll-Task ist OE-basiert aufgesetzt \(kein Kollektiv-Task\):](#)
 - [Szenario 3: Der Kontroll-Task ist ein Kollektiv-Task \(gemischt aufgesetzt\):](#)
 - [Allgemeine Regeln \(gültig für alle Szenarien\)](#)

WANN: Übersicht Ablauf und Eskalation Kontrollen

In der Periodizität werden die zeitlichen Aspekte der Emails definiert. Nachfolgend ist ersichtlich welche Parameter sich wie genau auf den konkreten Ablauf auswirken.

Wichtig zu verstehen ist dabei,

- dass die **zeitlichen Angaben für Erinnerungen und Mahnungen immer in Zusammenhang mit dem Fälligkeitsdatum** von Performance und Signoff zu verstehen sind.
- Die **Eskalation** hingegen bezieht sich auf die **Gesamtfälligkeit des Tasks** und wird nur einmal ausgelöst.

WANN: Ablauf und Eskalation Kontrollen

Beispiel:
Setup einer jährlichen
Periodizität

Periodizität / Laufzeiten / Mailsteuerung

Periodizität * Jährlich Signoff kann sofort nach Ausführung starten *

Kontrollzeitraum 01.01.2020 - 31.12.2020 Erinnerung vor Fälligkeit 2

Ausführungsdauer 01.01.2021 - 21.01.2021 D * 21 M * 0 Mahnung nach Fälligkeit 1

Signoffdauer 21.01.2021 - 27.01.2021 D * 7 M * 0 Eskalation nach Fälligkeit 5

Start	Erinnerung	Fälligkeit	Mahnung	Eskalation
Start der Ausführungs-/ Signoffperiode **	Erinnerung, dass Kontrollausführung/ Signoff bald fällig ist	Fälligkeitsdatum der Kontrollausführung/ des Signoffs	Mahnung, dass Fälligkeit Ausführung/Signoff überschritten wurde.	Eskalation, falls Kontrollausführung/ Signoff immer noch pendent.
Performance Mail an Performer Erster Tag des Jahres 01.01.2021	Mail an Performer und/oder seitwärts 2 Tage vor Fälligkeit 20.01.2021	21 Tage nach Start 21.01.2021	Mail an Performer und/oder seitwärts 1 Tag nach Fälligkeit 22.01.2021	Mail an Vorgesetzten oder OE-Manager * des Performers 5 Tage nach Gesamtfälligkeit *** 01.02.2021
Signoff Mail an Signer 21. Tag des Jahres 21.01.2021	Mail an Signer 2 Tage vor Fälligkeit 25.01.2021	27 Tage nach Start 27.01.2021	Mail an Signer 1 Tag nach Fälligkeit 28.01.2021	Mail an Vorgesetzten oder OE-Manager * des Signers 5 Tage nach Gesamtfälligkeit *** 01.02.2021

* Siehe auch WIKI-Abschnitt «An WEN» für Details
 ** Falls Kontroll-Ausführung schon früher erledigt ist, startet die Signoff-Periode gleich anschliessend.
 *** Es wird immer nur einmal eskaliert, abhängig von der Gesamtfälligkeit - Eskalationsempfänger ist abhängig vom aktuellen Task Owner

GoCompliant

An WEN wird eskaliert: Übersicht der verschiedenen Setup-Möglichkeiten

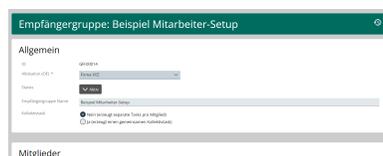
Empfängergruppen-Setups

Alle nachfolgenden Szenarien haben das gleiche Grund-Setup bezüglich Mitarbeiter und OE-Daten. Nur die Empfängergruppen sind unterschiedlich aufgesetzt.

Szenario 1 (Default): Der Kontroll-Task ist Mitarbeiter-basiert aufgesetzt (kein Kollektiv-Task):

Die Eskalation erfolgt immer an den Vorgesetzten des Task-Owners (Mitarbeiter) gemäss Mitarbeiter-Setup. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Task-Owner die Kontrolle ausführen oder visieren soll (der Mitarbeiter kann also Signer oder Performer sein).

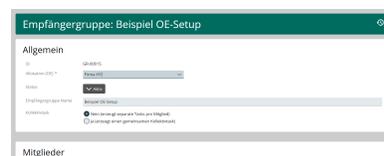
Beispiel



Szenario 2: Der Kontroll-Task ist OE-basiert aufgesetzt (kein Kollektiv-Task):

Die Eskalation erfolgt immer an den OE-Manager der Task-Owner-OE gemäss OE-Setup, dabei spielt es keine Rolle ob der Task-Owner die Kontrolle ausführen oder visieren soll (die OE kann also Signer oder Performer sein).

Beispiel



Szenario 3: Der Kontroll-Task ist ein Kollektiv-Task (gemischt aufgesetzt):

Die Eskalation erfolgt an den OE-Manager der Task-OE gemäss OE-Setup solange die Ausführung pendent ist. Sobald der Signoff pendent ist, erfolgt die Eskalation an den Vorgesetzten des Signers gemäss Mitarbeiter-Setup.

Beispiel

Benutzer ID	Name	OE	Land	Abm.	Vorgesetzter
...	Philipp Rothstein	HR, Human Resources	Schweiz	JA	Heike Muench, HR
...	Frank Beich	HR, Human Resources	Schweiz	JA	Frank Beich, HR

Alle ausloggen / Mafuel ausblenden	Manager	Geschlossener Bereich	Identifiziert
...	Heike Muench, HR
...	Frank Beich, HR

- Die Eskalation der Kontrollausführung (Performer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an den Vorgesetzten **Philipp Rothstein**.
- Die Eskalation der Kontrollvisierung (Signer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an den Vorgesetzten **Frank Beich**.

- Die Eskalation der Kontrollausführung (Performer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an OE-Managerin **Heike Muench**.
- Die Eskalation der Kontrollvisierung (Signer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an OE-Manager **Frank Beich**.

- Die Eskalation der Kontrollausführung (Performer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an OE-Managerin **Heike Muench**.
- Die Eskalation der Kontrollvisierung (Signer erledigt die Kontrolle nicht) erfolgt an den Vorgesetzten **Frank Beich**.

Hinweise

- Falls der Vorgesetzte eines Performers nicht gesetzt ist, kann kein Eskalations-Email verschickt werden.
- Es ist ein Fallback implementiert falls der Vorgesetzte des Signers leer ist. In diesem Fall wird die Eskalations-Email an den Vorgesetzten des Performers verschickt.

Hinweise

- Die Task-Owner OE kann unterschiedlich zur Task-OE sein. Massgebend ist die Task-Owner OE.
- Falls in der Task-OE kein OE-Manager gesetzt ist, kann kein Eskalations-Email verschickt werden.

Hinweise

- hier gibt es weitere Szenarien, so kann beispielsweise der Signer auch OE-basiert aufgesetzt sein, in dem Fall erfolgt die Eskalation an den OE-Manager der globalen Task-OE (identisch zur Eskalation der Ausführung).
- Falls in der Task-OE kein OE-Manager gesetzt ist, kann kein Eskalations-Email verschickt werden.

Allgemeine Regeln (gültig für alle Szenarien)

- Die Eskalation findet immer nur genau einmal statt
- Die Eskalation stoppt alle anderen Warnungs- und Erinnerungsmail
- Welche Emails für welchen konkreten Task bereits ausgelöst wurden, ist in der Applikation ersichtlich: im Task selber, Tab "Kontakte und Details" unter "Emails" sind die Emails alle aufgelistet und einsehbar

Kontakt Typ	Beschreibung	Kontaktpersonen
Action Expert	Action Expert (internal Revision)	Beatrice Kofmel Bütikofer, GL
Incident Expert	Experten GoCo	Jörg Mattes, GL

Erstellt	Gesendet	Betreff	Empfänger	Cc-Empfänger
14.03.2020 00:00	14.03.2020 00:00	Eskalation: Kontroll-Tasks überfällig (mail sen...	joerg.mattes@gocompliant.ch	
13.03.2020 00:00	13.03.2020 00:00	Mahnung: Kontroll-Task Signoffs überfällig (m...	joerg.mattes@gocompliant.ch	
12.03.2020 00:00	12.03.2020 00:00	Mahnung: Kontroll-Task Signoffs überfällig (m...	joerg.mattes@gocompliant.ch	