SpeakUp®

So entwickeln Sie ein skalierbares Compliance Intake-Modell

Für Compliance-Verantwortliche, die komplexe, mehrsprachige und grenzüberschreitende Abläufe steuern, zeigt dieser Leitfaden, wie Sie ein Intake-Modell entwickeln, das der tatsächlichen Struktur Ihrer Organisation entspricht – zentralisiert, dezentralisiert oder hybrid.

Passen Sie sich nicht der Software an. Sondern bauen Sie ein System, das zu Ihrem Team passt.

Warum Struktur in Ihrem Intake-Modell wichtig ist

Beim Aufbau eines umfassenden Intake-Systems, das zur Größe, zum Ethos und zur Kultur Ihrer Organisation passt, stellt sich die entscheidende Frage:

Unterstützt Ihre Struktur die tatsächliche Arbeitsweise Ihres Teams – oder zwingt sie es, sich an die Software anzupassen?

Die meisten Plattformen gehen von einer klaren, hierarchischen Top-down-Struktur aus. Doch in der Praxis funktioniert Compliance in großen Unternehmen selten so. In der Praxis stehen Sie vor Herausforderungen wie:

- Mehreren Rechtsräumen
- Sprachlichen und kulturellen Barrieren
- Unterschiedlichen rechtlichen Rahmenbedingungen
- Dezentralen Teams mit überlappenden Rollen

> Dieser Leitfaden bietet ein Rahmenwerk zur Entwicklung eines Intake-Modells, das sich an Ihrer operativen Komplexität orientiert - und nicht gegen Sie arbeitet.

Schritt 1:
Ihre tatsächliche Struktur abbilden

Bevor Sie Tools oder Arbeitsabläufe auswählen, sollten Sie erfassen, wie Ihre Compliance-Verantwortlichkeiten tatsächlich verteilt sind. Fragen Sie sich:

- Warum werden bestimmten Fallbearbeitern bestimmte Fälle zugewiesen? (Berücksichtigen Sie gesetzliche Anforderungen oder regionale Fachkenntnisse.)
- Sind Genehmigungsprozesse zentralisiert?
- Sind lokale Teams befugt, Fälle eigenständig abzuschließen?
- Wie viele Länder und Sprachen sind beteiligt?
- Müssen Fälle organisations- oder rechtsbereichsübergreifend eskaliert werden?
- Wer führt Untersuchungen durch: lokale oder globale Teams?

Das hilft Ihnen dabei, Ihr aktuelles Intake-Modell zu bestimmen:

Struktur	Beschreibung	Zu beachten
Zentralisiert	Meldungen gehen an ein globales Team	Kann die Aufsicht erleichtern, birgt aber Risiken wie lokale Verzögerungen oder Sprachbarrieren
Dezentralisiert	Lokale Teams übernehmen Intake und Triage	Fördert lokales Handeln, kann aber zu Transparenzlücken oder Inkonsistenzen führen
Hybrid	Geteilte Verantwortung zwischen lokalem und zentralem Team	Bietet Balance zwischen Flexibilität und Kontrolle, erfordert aber klare Rollen und Eskalationswege

Keine Struktur ist perfekt. Jede bringt Kompromisse mit sich – aber auch Stärken.
Das Ziel ist nicht, Komplexität zu vermeiden, sondern sie gut zu managen.

> **Takeaway:** Wählen Sie eine Struktur, die widerspiegelt, wie Ihr Team im Alltag arbeitet – und nicht, wie ein Tool es vorgibt.

Schritt 2:
Bedürfnisse entlang des gesamten Lebenszyklus definieren

Ein skalierbares Intake-Modell bedeutet nicht nur Verantwortung – es geht darum, wie Berichte durch das System geleitet werden. Teilen Sie jeden Abschnitt auf:

1. **Intake (Meldungseingang)**
   a. Intake-Methoden: Web, Telefon, App, KI-Sprachassistent, Briefkasten
   b. Können Hinweisgeber ihre Muttersprache verwenden?
   c. Erheben Sie genügend (strukturierte) Informationen, um ggf. eine Untersuchung einzuleiten?
   d. Haben Sie einen klaren Prozess, um Rückfragen an den Hinweisgeber zu stellen?
   e. Wie lässt sich dies mit einem niedrigschwelligen, benutzerfreundlichen Intake in Einklang bringen?

2. **Routing (Zuweisung)**
   a. Können Fälle automatisch nach Region, Risiko oder Thema zugewiesen werden?
   b. Gibt es weiterhin eine manuelle Triage?

3. **Triage**
   a. Können Fälle nach Schweregrad gekennzeichnet und in Warteschlangen eingeteilt werden?
   b. Gibt es einen strukturierten Ansatz zur Priorisierung?

4. **Fallbearbeitung**
   a. Werden Bearbeiter nach Region, Thema oder Rolle zugewiesen?
   b. Unterstützen Sie die Zusammenarbeit über Organisationseinheiten hinweg?

5. **Audit und Abschluss**
   a. Ist jeder Schritt nachvollziehbar dokumentiert?
   b. Können Berichte nach Einheit oder Rechtsraum generiert werden?

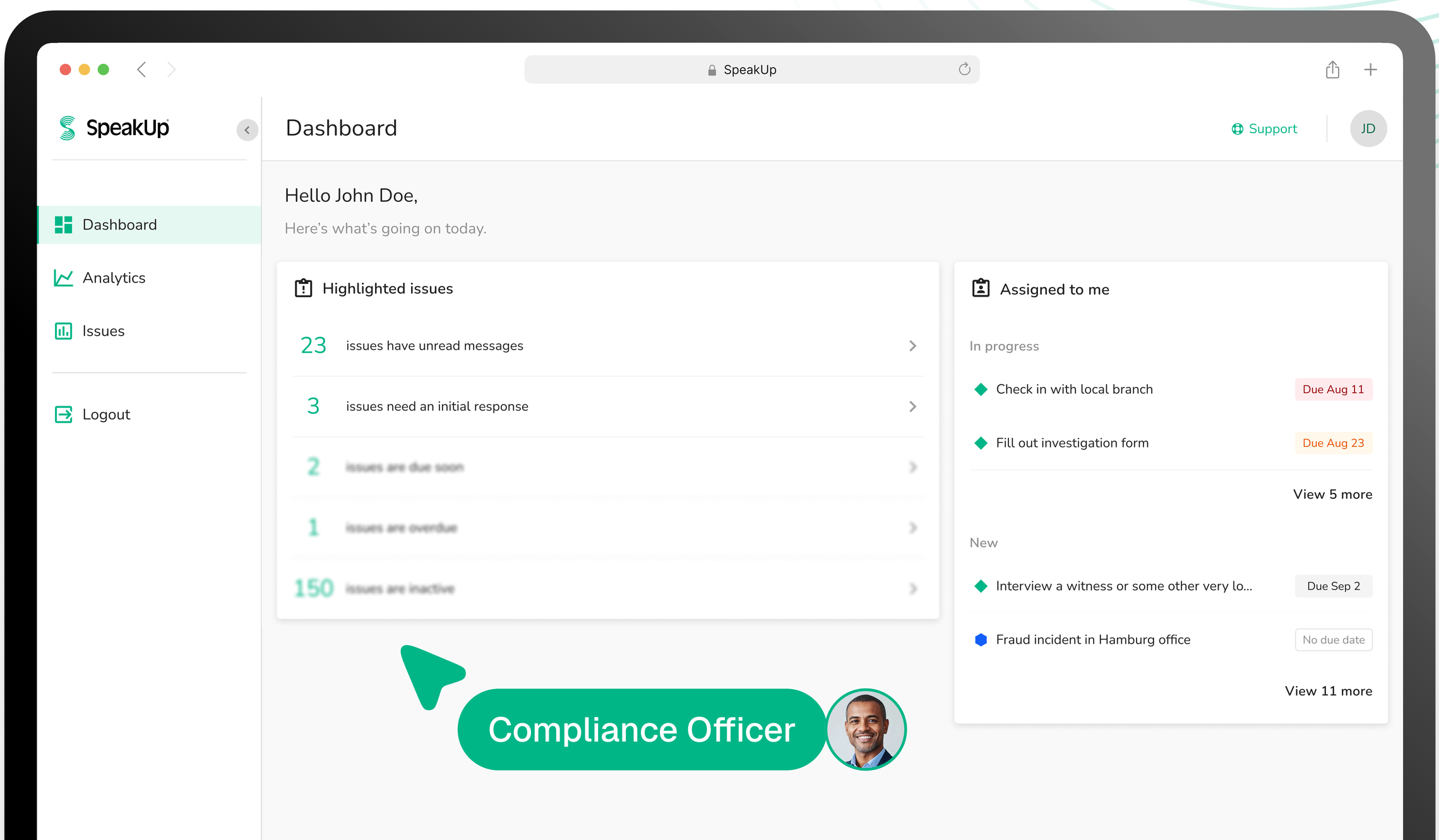
> **Takeaway:** Jede Phase muss an Volumen, Geografie und Struktur anpassbar sein.

Schritt 3:
Wählen Sie Tools, die sich Ihnen anpassen

Viele Tools bieten Intake-Funktionalitäten – nur wenige passen sich an Ihre Struktur an. Achten Sie auf:

- **Konfigurierbares Routing:** Automatische Zuweisung nach Thema, Region oder Schweregrad
- **Individuelle Workflows:** Drag-and-Drop-Logik statt Entwickler-Tickets
- **Rollenbasierter Zugriff:** Sichtbarkeitskontrolle über Teams und Ländergrenzen hinweg
- **Mehrsprachige Unterstützung:** Sprach- und Textmeldungen in der jeweiligen Muttersprache
- **KI-gestützte Triage und Zusammenfassungen:** Automatisches Fallvolumen-Management und effiziente Priorisierung

> **Takeaway:** Wählen Sie Technologien, die mit Ihrem Team wachsen – nicht solche, denen Sie entwachsen.



Schritt 4:
Ihr Intake-Modell analysieren

Das richtige Intake-Modell balanciert betriebliche Anforderungen und lokale gesetzliche Vorgaben. Wählen Sie:

- **Hybrid**, wenn zentrale Aufsicht ideal ist, aber durch lokale Gesetze eingeschränkt wird.
- **Decentralized,** wenn lokale gesetzliche Vorgaben überwiegen oder lokale Teams über starke Ressourcen verfügen.
- **Centralized** nur, wenn dies eindeutig durch lokale Gesetze und Ressourcen erlaubt ist.

Verwenden Sie die folgende Diagnosetabelle zur klaren Einschätzung:

Frage	Wenn Sie „Ja“ antworten …
Werden die meisten Meldungen zentral bearbeitet?	Prüfen Sie, ob dies rechtlich erlaubt ist; wenn nicht, streben Sie ein **Hybrid-Modell** an
Arbeiten Sie in mehr als 10 Ländern/Einheiten?	Ein **Hybrid-Modell** ist wahrscheinlich am besten geeignet
Können lokale Teams ihre Fälle effektiv und mit ausreichenden Ressourcen bearbeiten?	Ziehen Sie ein **dezentrales** Modell in Betracht; andernfalls empfiehlt sich eine **zentralisierte** Lösung.
Gibt es Untersuchungen über mehrere Einheiten hinweg?	Ein **Hybrid-Modell** ist wahrscheinlich erforderlich
Ist das Intake in den Regionen uneinheitlich?	Ziehen Sie ein **zentralisiertes** oder **hybrides** Modell in Betracht
Benötigen Sie mehrsprachige Unterstützung?	Ein **Hybrid-Modell** passt wahrscheinlich besser
Überwiegen lokale gesetzliche Anforderungen die Vorteile eines zentralisierten Modells?	Entscheiden Sie sich für ein **dezentrales** Modell
Verursachen Eskalationspfade Verzögerungen?	Ein **hybrides** oder **dezentrales** Modell könnte besser funktionieren

Takeaway: Die meisten globalen Teams profitieren von einem Hybrid-Modell, das lokale gesetzliche Anforderungen, Ressourcenverfügbarkeit und zentrale Aufsicht effektiv ausbalanciert.

Schritt 5: Setzen Sie Ihr Intake-Modell in die Praxis um

Vom Entwurf zur Umsetzung:

- Zuständigkeiten für den Intake in jeder Phase festlegen
- Definieren, wie „guter“ Intake in verschiedenen Regionen aussieht
- Compliance-, HR- und Rechtsteams (je nach Zuständigkeit bei Fehlverhalten oder Whistleblowing) zu Eskalationsregeln schulen
- Routing- und Intake-Kanal-Performance regelmäßig überprüfen
- Wichtige Reporting-Daten für das Management bereitstellen, z. B. Anzahl der Meldungen, Trends nach Land, Organisationseinheit und Risikotyp

SpeakUp unterstützt Sie beim Start mit:

- Vorlagen und Routing-Logik „out of the box“
- Mehrsprachigem Intake, KI-Übersetzung, inkl. Sienna-Spracherfassung
- Individuellen Workflows und rollenbasierten Dashboards
- ISO 27001, GDPR, SOC 2 und ISAE3000 Typ II Konformität

So sieht das in der Praxis mit SpeakUp® aus:

Wenn Sie sich für die Zusammenarbeit mit SpeakUp entscheiden, passt sich die Plattform an Ihre Struktur an – und nicht umgekehrt:

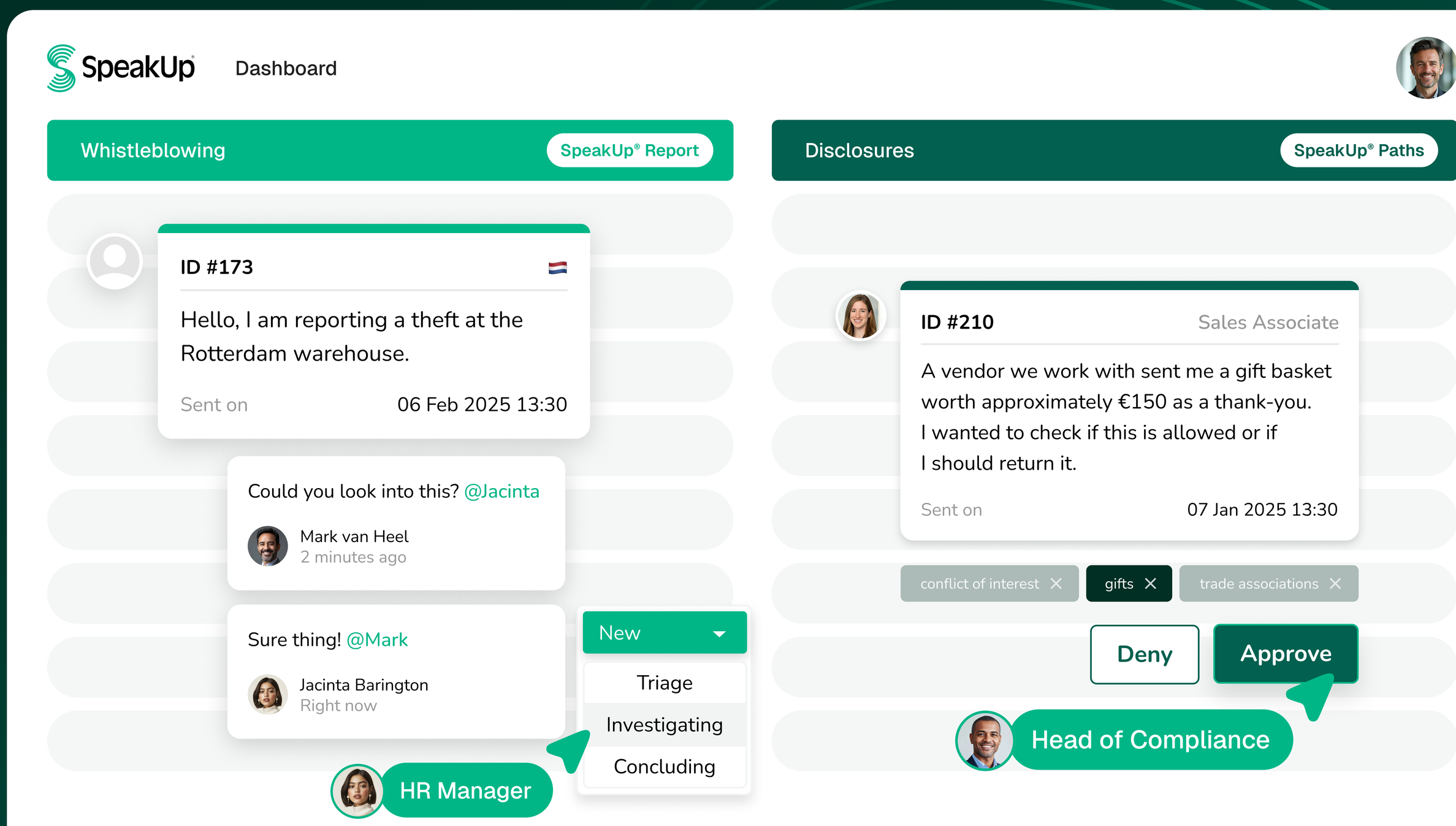
- **Zentralisiertes Modell:** Berichte aus allen Regionen laufen in ein zentrales Dashboard mit automatisiertem Routing und Zugriffskontrollen. Ihr zentrales Team erhält uneingeschränkte Transparenz – ganz ohne Hindernisse.
- **Hybrides Modell:** SpeakUp unterstützt geteilte Verantwortlichkeiten zwischen lokalen und zentralen Teams durch regionale Workflows, mehrsprachigen Intake (inkl. Sienna) und intelligente Eskalationspfade. Jeder sieht genau das, was er braucht – nicht mehr, nicht weniger.
- **Dezentralisiertes Modell:** SpeakUp stärkt lokale Teams mit automatischer Fallzuweisung basierend auf Region oder Falltyp. So können lokale Bearbeiter Untersuchungen vollständig eigenständig durchführen. Das flexible Zugriffskonzept ermöglicht Anpassungen je nach Bedarf.

> Diese Flexibilität ist standardmäßig verfügbar – keine spezielle Konfiguration nötig.
> Ziel: Ihre bestehende Struktur in die Praxis umsetzen, ohne Veränderung zu erzwingen.

SpeakUp® Doing right, made easy

Fazit: Skalieren Sie Prozesse, nicht Probleme.

Zusätzliche Mitarbeitende lösen keine fehlangepasste Intake-Struktur. Das richtige Modell verschafft Ihnen Klarheit, Kontrolle und Raum für Wachstum. SpeakUp® wurde für Teams entwickelt, die echte Komplexität managen – nicht für idealisierte Organigramme.

Benötigen Sie Hilfe beim Design Ihres Intake-Modells?

Jetzt Demo buchen →