



VS – Ihr verlässlicher IT-Partner!

Konzept Eskalationsprozess

Ein maßgeschneiderter Ansatz für reibungslose Lösungen

Durch unser strukturiertes Eskalationsmanagement zeigen wir unseren Kunden, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen und alles daran setzen, diese bestmöglich zu lösen. Unser Ziel ist es, eine positive Kundenerfahrung zu schaffen, die auf Vertrauen, Respekt und schneller Problemlösung basiert. Dank unseres effektiven Eskalationsmanagements stellen wir sicher, dass Probleme und Beschwerden schnell und angemessen

behandelt werden. Das Eskalationsmanagement ist wesentlicher Bestandteil unseres kundenorientierten Serviceansatzes und trägt dazu bei, das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Kunden zu stärken und langfristige Beziehungen miteinander aufzubauen.

Identifikation von Leistungen, für die es einen Eskalationsprozess gibt

• Produkte und Dienstleistungen

Probleme mit Produkten und Dienstleistungen, die Unterstützung durch technische Experten erfordern, können einen Eskalationsprozess auslösen. Beispiel: Beamer, Trägersysteme, Schulungen.

• Produktqualität und Garantieansprüche

Wenn Kunden Probleme mit der Qualität gelieferter Produkte haben oder wenn Garantieansprüche nicht zufriedenstellend bearbeitet werden, kann ein Eskalationsprozess erforderlich sein, um eine angemessene Lösung zu finden.

• Lieferungen und Logistik

Verzögerungen bei Lieferungen oder Logistikprobleme können zu Kundenunzufriedenheit führen. Sie erfordern möglicherweise eine Eskalation, um schnellere Lösungen zu finden. Dies könnte beispielsweise bei dringenden Lieferungen oder bei Fehlern in der Bestellabwicklung der Fall sein.

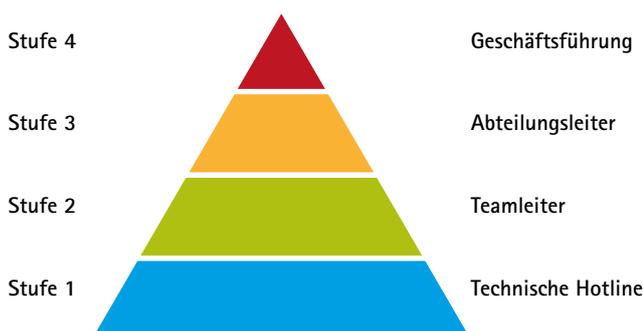
• Montage

Sollten während der Montage Qualitätsprobleme auftreten, die die Funktionalität oder Sicherheit des Produkts beeinträchtigen könnten, kann dies einen Eskalationsprozess auslösen. Falls die Montagezeitpläne nicht eingehalten werden können, beispielsweise aufgrund unerwarteter Komplikationen oder Ressourcenengpässe, kann ebenfalls ein Eskalationsprozess erforderlich sein.

Ablauf des Eskalationsprozesses

Unser Unternehmen hat klare Eskalationsstufen definiert. Diese geben Auskunft, wann ein Problem eskaliert werden soll und wer in welchem Stadium involviert ist; dies geht von der Service-Hotline über den Abteilungsleiter bis hin zur höheren Managementebene. Je nach Dringlichkeit und Schweregrad des Problems können diese Stufen variieren.

Eskalationsmatrix



Festgelegte Eskalationsstufen

Eskalationsstufe 1: Mitarbeitende der technischen Hotline

- Die qualifizierten Mitarbeitenden der technischen Hotline nehmen die erste Anfrage oder Beschwerde des Kunden entgegen.
- Der/die Mitarbeitende versucht, das Problem sofort zu lösen oder eine schnelle Lösung anzubieten (siehe Konzept Service und Support).
- Kann das Problem in der Stufe 1 nicht gelöst werden oder besteht die Beschwerde weiterhin, wird das Thema an die Eskalationsstufe 2 weitergeleitet.

Eskalationsstufe 2: Abteilungsleitung der technischen Hotline

- Kann das Problem nicht in der Stufe 1 gelöst werden, wird es an die Abteilungsleitung der technischen Hotline weitergeleitet.
- Die Abteilungsleitung überprüft das Problem, bespricht es mit dem Kunden und versucht, eine zufriedenstellende Lösung zu finden.
- Falls erforderlich, kann die Abteilungsleitung das Problem an höhere Ebenen eskalieren.

Eskalationsstufe 3: Bereichsleitung (Managementebene)

- Kann das Problem nicht auf den vorherigen Ebenen gelöst werden oder handelt es sich um ein komplexes oder kritisches Problem, wird es an die Bereichsleitung eskaliert.
- Die Bereichsleitung übernimmt die Verantwortung für die Lösung des Problems und koordiniert das weitere Vorgehen gegebenenfalls mit anderen Abteilungen oder externen Partnern.
- Die Bereichsleitung stellt sicher, dass das Problem angemessen behandelt wird und dass geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern.

Eskalationsstufe 4: Geschäftsführung

- Diese Stufe ist für schwerwiegende oder eskalierte Probleme vorgesehen, die eine höhere Autorität erfordern.
- Die Geschäftsführung wird dann eingebunden, wenn alle anderen Eskalationsstufen das Problem nicht zufriedenstellend lösen konnten oder wenn es sich um strategische oder geschäftskritische Angelegenheiten handelt.

Klare Verantwortlichkeiten

Unsere festgelegten Eskalationsstufen ermöglichen eine effiziente und systematische Behandlung von Kundenanfragen und Beschwerden. Sie stellen sicher, dass Probleme auf angemessene Weise gelöst werden, die Verantwortlichkeiten klar verteilt sind und eine strukturierte Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien gewährleistet ist.

Dokumentation und Kommunikation

Jede Eskalation wird anhand unseres Ticketsystems genau dokumentiert einschließlich der gemeldeten Probleme, der durchgeführten Maßnahmen und der Ergebnisse. Dies ermöglicht eine effektive Nachverfolgung und Analyse von Eskalationstrends, um langfristige Lösungen zu entwickeln, ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden und den Service kontinuierlich zu verbessern.

Während des gesamten Eskalationsprozesses werden alle beteiligten Parteien regelmäßig über den Fortschritt informiert. Offene Kommunikation und Transparenz sind entscheidend, um das Vertrauen der Kunden zu erhalten und sicherzustellen, dass sie über den Status ihrer Probleme informiert sind.

Etablierte Kommunikationskanäle

Wir haben klare Kommunikationskanäle festgelegt, so dass Informationen über die Eskalationen schnell und effektiv zwischen den Parteien ausgetauscht werden können.

Telefonische Hotline

- Die Mitarbeitenden sind während der angegebenen Hotline-Zeiten telefonisch erreichbar unter 09341 88-111, um Eskalationen entgegenzunehmen.
- Kunden können über die Hotline sofort mit einem/einer Kundendienstmitarbeitenden sprechen, um das Problem zu eskalieren und Unterstützung anzufordern.

E-Mail-Kommunikation

- Kunden können eine formelle Eskalationsanfrage per E-Mail einreichen, die dann vom zuständigen Team bearbeitet wird.
- Unsere E-Mail-Adresse für Eskalationsmeldungen: iawsupport@vs-moebel.de

Regelmäßige Statusupdates

- Wir informieren unsere Kunden per Benachrichtigungen und Statusupdates regelmäßig über den Fortschritt der Eskalation.
- Wir informieren unsere Kunden darüber, wie ihre Eskalationen behandelt werden und wann sie mit einer Lösung oder einem Update rechnen können.

Definierte Eskalationskriterien

In unseren Eskalationskriterien ist festgelegt, wann und unter welchen Umständen ein Problem oder eine Beschwerde bei uns im Unternehmen eskaliert werden soll. Diese Kriterien stellen sicher, dass Probleme angemessen und rechtzeitig behandelt werden. Sie sind zudem Leitfaden und Richtlinie für unsere Mitarbeitenden für den Umgang mit Eskalationen.

Zeitraumen für Eskalationen

Der Zeitraum für Eskalationen ist von entscheidender Bedeutung und wird von Schweregrad und Dringlichkeit des Problems bestimmt. Die Einteilung der Eskalationsstufe erfolgt durch unser erfahrenes Personal direkt in Stufe 1. Falls diese Stufe nicht ausreicht, um das Problem zu beheben, wird direkt weiter nach oben eskaliert. So stellen wir sicher, dass Probleme innerhalb angemessener Fristen gelöst werden.

Schweregrad des Problems

Eskalationen werden basierend auf dem Schweregrad des Problems definiert. Beispielsweise könnten schwerwiegende Probleme, die den Geschäftsbetrieb des Kunden beeinträchtigen, sofort eskaliert werden, während weniger dringende Probleme auf einer niedrigeren Eskalationsstufe behandelt werden.

- Betriebsverhindernde Probleme
Dies sind Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden vollständig beeinträchtigen oder verhindern. Beispiel: Serverausfall, Netzwerkausfall, vollständiger Datenverlust.
- Betriebsbehindernde Probleme
Darunter fallen Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden erheblich beeinträchtigen, jedoch nicht vollständig verhindern. Beispiel: langsame Systemleistung, teilweiser Datenverlust, Funktionsstörungen in wichtigen Anwendungen.
- Auswirkungen auf das Geschäft
Eskalationen können basierend auf den potenziellen Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden definiert werden. Beispiel: Ein Problem, das erhebliche finanzielle Verluste verursachen könnte, wird automatisch eskaliert.
- Kundenspezifische Kriterien
Wir legen auch Eskalationskriterien fest, die speziell auf die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden zugeschnitten sind. Diese Kriterien basieren beispielsweise auf früheren Erfahrungen mit dem Kunden, auf besonderen Vertragsvereinbarungen oder individuellen Service-Level-Vereinbarungen.

Nichteinhaltung von Service-Level-Vereinbarungen (SLAs)

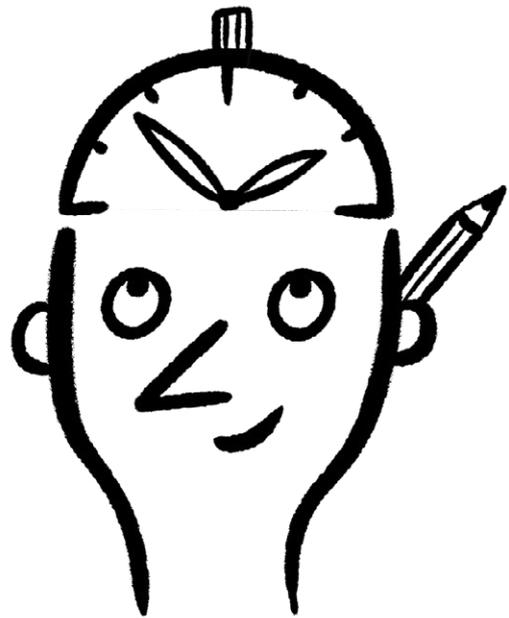
Wenn ein Problem nicht innerhalb der vereinbarten Zeitrahmen oder Standards gelöst werden kann, dient dies als Eskalationskriterium, da es auch die Nichteinhaltung anderer vertraglicher Vereinbarungen oder Servicegarantien umfasst.

Einbindung des Herstellers

Im Rahmen unseres Eskalationsprozess binden wir den Hersteller ein, wenn Problem mit dem Herstellerprodukt zusammenhängt.

- Problemidentifikation
Zunächst identifizieren wir das Problem. Dies kann beispielsweise ein Defekt oder eine Fehlfunktion des Produktes sein.
- Interne Eskalation
Vor der Kontaktaufnahme mit dem Hersteller ergreifen wir interne Vorabmaßnahmen, um zu bewerten, ob es sich um eine Angelegenheit handelt, die eine Zusammenarbeit mit dem Hersteller erfordert. Dies umfasst eine eingehende Fehleranalyse, Tests oder vorübergehende Lösungen.
- Kommunikation mit dem Hersteller
Nachdem unser Team die Situation bewertet hat und das Problem nicht intern lösen kann, weil es sich um ein Herstellerproblem handelt, wird es an den Hersteller eskaliert.
- Detaillierte Problembeschreibung
Wir beschreiben das Problem dem Hersteller detailliert einschließlich aller relevanten Informationen. Dazu gehören beispielsweise Seriennummer, Fehlerbeschreibung und bereits ergriffene Maßnahmen.
- Zusammenarbeit und Lösungsfindung
Um das Problem genauer zu untersuchen und eine Lösung für den Kunden zu finden, arbeiten wir mit dem Hersteller eng zusammen. Dies kann die Bereitstellung von technischem Support, Reparaturleistungen, Ersatzprodukten oder anderen geeigneten Maßnahmen umfassen.

- Eskalation auf höherer Ebene des Herstellers
Falls das Problem nicht zufriedenstellend gelöst werden kann oder die Reaktion des Herstellers unzureichend ist, wird eine Eskalation auf eine höhere Ebene innerhalb des Herstellerunternehmens erwirkt. Dies bedeutet den Kontakt mit einem leitenden Mitarbeitenden oder die Einbindung eines speziellen Eskalationsteams.
- Überwachung und Abschluss
Während des gesamten Kontaktes mit dem Hersteller überwachen wir den Fortschritt des Problems bzw. der Lösung. So stellen wir sicher, dass angemessene Maßnahmen ergriffen werden und das Problem zufriedenstellend gelöst wird. Nach Abschluss der Maßnahmen wird das Ergebnis bewertet und gegebenenfalls dokumentiert, um zukünftige Eskalationen zu vermeiden oder schneller eine Lösung zu generieren.



Zusammenfassung

Durch unseren festgelegten Eskalationsprozess werden Probleme schnell erkannt und können im Bedarfsfall eskaliert werden. Das ermöglicht eine schnellere Reaktion und begrenzt möglichen Schaden. Ein etablierter Eskalationsprozess ist daher entscheidend für die effektive Konfliktbewältigung, für klare Kommunikation und die Aufrechterhaltung einer positiven Kundenbeziehung.