

Service-Level

Ziel des Service-Levels ist es eine hohe Zufriedenheit des Anschlussnutzers im Kontakt mit dem Auftragnehmer (AN) zu erreichen. Das Service-Level ist auf folgende Kontaktbereiche ausgerichtet:

1	E-Mail	1
2	Telefon	1
3	Post	1
4	Kundenkontakt vor Ort.....	2

1 E-Mail

- Der Anschlussnutzer bekommt bei Kontaktaufnahme über eine E-Mail eine automatisierte Empfangsbestätigung
- Der AN hat die Bearbeitung innerhalb von 24 Stunden aufzunehmen und dem Anschlussnutzer einen Zwischenstand mit voraussichtlichem Ende der Bearbeitung mitzuteilen, damit der Anschlussnutzer weiß, dass sein Anliegen bearbeitet wird.
- Der Anschlussnutzer ist bei Statusänderungen seines Anliegens aktiv vom AN anzuschreiben, damit der Anschlussnutzer sich nicht mehr beim AN melden muss.
- Der Anschlussnutzer hat bis zu 24 Stunden vor Einbautermin die Möglichkeit seinen Termin zu verschieben, damit der Anschlussnutzer auch die Möglichkeit hat seine persönlichen Belange durch kurzfristige Terminverschiebung nachgehen zu können. Dieses gilt nicht als eine vergebliche Anfahrt

2 Telefon

- Der AN hat eine Telefonhotline von montags bis freitags in der Zeit von 8 bis 18 Uhr zu gewährleisten
- Während der Wartezeit hat der AN eine Ansage mit Hinweis auf das Webportal zu schalten, um dem Anschlussnutzer eine weitere Option der Kontaktaufnahme aufzuzeigen.
- Bei einer längeren Wartezeit hat der AN den Anrufer auf die Länge der Wartezeit hinzuweisen und dem Anrufer die Möglichkeit zu geben einen Rückrufwunsch zu hinterlassen, damit der Anschlussnutzer wählen kann, ob er weiterhin in der Warteschleife verweilen möchte.
- Der AN hat den Anrufer innerhalb von 4 Stunden oder bis Serviceende 18:00 Uhr zurückzurufen, damit der Anrufer sein Anliegen zeitnah erledigen kann. Es haben drei Rückrufversuche zu erfolgen.
- Außerhalb der Servicezeiten ist eine automatische Ansage mit Hinweis auf die Servicezeiten und das Webportal vom AN zu schalten, damit der Anrufer informiert ist. Die Ansage des AN ist nach Vorgabe des AGs zu gestalten.
- Der Anschlussnutzer hat bis zu 24 Stunden vor Einbautermin die Möglichkeit seinen Termin zu verschieben, damit der Anschlussnutzer auch die Möglichkeit hat seine persönlichen Belange durch kurzfristige Terminverschiebung nachgehen zu können. Dieses gilt nicht als eine vergebliche Anfahrt

3 Post

- Der AN hat auf das Anliegen des Anschlussnutzers innerhalb von zwei Arbeitstagen schriftlich zu reagieren, damit der Anschlussnutzer sein Anliegen zeitnah erledigen kann.

4 Kundenkontakt vor Ort

- Der AN hat beim Anschlussnutzer nach Handlungsanweisung aufzutreten
- Der Arbeitsplatz ist so zu verlassen, wie er vorgefunden wurde
- Auf das Eigentum des Anschlussnutzer ist mit hoher Sorgfalt zu achten
- Bei eventuellen Beschädigungen durch den AN, sind diese unaufgefordert sofort dem Anschlussnutzer zu melden und im System des AN für den Datenaustausch zum AG zu hinterlegen
- Im Rahmen der Leistungserbringung ist auf Wünsche des Anschlussnutzers einzugehen.