

# Lob & Tadel



## Beschwerderichtlinie

Computacenter

Version 6.8



## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>3</b>
Hintergrund .....	3
Definition einer Beschwerde .....	3
Wie Sie eine Beschwerde einreichen .....	3
Ziele .....	3
Umfang .....	4
Dokumentenlenkung .....	5
Änderungshistorie .....	5



# Zusammenfassung

## Hintergrund

Computacenter ist sich bewusst, dass wir gelegentlich die Erwartungen unserer Kunden nicht erfüllen können. Wir sind ein Unternehmen, das sich zu exzellentem Service verpflichtet hat, und daher begrüßen wir Beschwerden und Feedback als wertvolle Gelegenheiten, um unseren Service zu verbessern.

Dieses Dokument beschreibt in groben Zügen unsere Kernziele und den beabsichtigten Ansatz für das Management von Beschwerden.

## Definition einer Beschwerde

"Eine Äußerung von Unzufriedenheit, ob gerechtfertigt oder nicht, die aus der Nichterfüllung der Erwartungen unserer Kunden resultiert und bei der explizit oder implizit eine Antwort oder Lösung erwartet wird."

## Wie Sie eine Beschwerde einreichen

Folgende Methoden stehen Ihnen zur Verfügung, um eine Beschwerde einzureichen oder Feedback zu geben:

- ✓ **Web:** [www.computacenter.com/de-de/who-we-are/customer-access/lob-tadel](http://www.computacenter.com/de-de/who-we-are/customer-access/lob-tadel)
- ✓ **E-Mail:** [Tell.Us@computacenter.com](mailto:Tell.Us@computacenter.com)

## Ziele

Unsere Ziele sind:

- ✓ Regelmäßige Bearbeitung von Beschwerden.
- ✓ Angemessene Bearbeitungszeit von Beschwerden.
- ✓ Sicherzustellen, dass Beschwerden und nachfolgende Maßnahmen sowohl Kunden als auch Mitarbeitende klar kommuniziert werden.
- ✓ Unseren Service kontinuierlich zu verbessern.
- ✓ Sicherzustellen, dass der Vorgang vom Central Team überwacht wird, damit sich Mitarbeitende an den Prozess halten.
- ✓ Die Anzahl der Beschwerden durch proaktives Lernen, Ändern, Verbessern, Umgestalten und Schaffen neuer Initiativen als Ergebnis des Inputs unserer Kunden zu reduzieren.



## Umfang

Es wurden Mindestservicestandards für die Bearbeitung von Beschwerden entwickelt, um sicherzustellen, dass Kunden den gleichen Servicestandard erhalten, unabhängig davon, in welchem Servicebereich sie eine Beschwerde einreichen.

Die folgenden Punkte stellen unsere Mindeststandards zur Bearbeitung von Beschwerden dar:

- Die Beschwerde wird in das Feedback-Management-System aufgenommen.
- Ein Mitglied des Central Teams wird Ihre Beschwerde entgegennehmen.
- Der zugewiesene Ansprechpartner (Single Point of Contact, SPOC) für den jeweiligen Geschäftsbereich nimmt Ihre Beschwerde an, wird den ersten Kontakt mit Ihnen aufnehmen und die Beschwerde untersuchen.
- Die Beschwerde wird zeitnah bearbeitet und gelöst. Jede Beschwerde wird einer Prioritätsstufe zugewiesen basierend auf den Antworten, die Sie auf die Fragen zur Auswirkungsanalyse geben.
- Die Beschwerdestellenden werden stets über den Fortschritt der Beschwerde auf dem Laufenden gehalten.
- Nach Abschluss der Untersuchung werden die Beschwerdestellenden über die Untersuchung und die Korrekturmaßnahmen informiert.
- Ein Mitglied des Central Teams wird den Abschluss der Beschwerde zusammen mit den Beschwerdestellenden bestätigen, bevor der Vorfall geschlossen wird.

Computacenter verfügt über Verfahren, die diese Richtlinie unterstützen und es den Mitarbeitenden ermöglichen, ihre Rolle innerhalb des Prozesses zu verstehen.

Wir haben auch Verfahren, die sicherstellen, dass wir aus allen eingegangenen Beschwerden lernen. Dies ermöglicht uns, Trends und Performance zu analysieren.

Diese Richtlinie soll ein praktisches Mittel darstellen, mit dem Computacenter seine Entschlossenheit demonstrieren kann, den Beschwerdeprozess zum Nutzen unserer Kunden effektiv zu verwalten.



**Computacenter AG & Co. oHG**  
Computacenter Park 1, 50170 Kerpen, Deutschland  
Sitz der Gesellschaft: Kerpen, Köln  
computacenter.com

## Dokumentenlenkung

Dokumentenbesitzer	Customer Insight Team
Veröffentlicht am	06.01.2023
Klassifizierung	uneingeschränkt
Überprüfungszyklus	1 Jahr
Nächste Überprüfung am	Januar 2024

## Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung der Änderung
6.8	06.01.2023	Rebecca Manners	Klassifizierung des Dokuments und Datum der Überprüfung aktualisiert