Service Level Agreement – SLA

Generelles

Service-Bestandteil	Unser Leistungsversprechen
Servicezeiten unseres Customer-Success-Teams	Montags bis freitags 09:00 – 17:00 Uhr
Feiertage (Customer Success nicht verfügbar)	Gesetzliche Feiertage Nordrhein-Westfalen
Antwortzeiten im Falle einer Störung	2 Stunden für eine Rückmeldung zu einer Störung. Die Störung gilt damit als bearbeitet und muss noch nicht gelöst worden sein.
Antwortzeiten im Falle einer Anfrage	4 Stunden für eine Rückmeldung zu einer Anfrage. Die Anfrage gilt damit als bearbeitet und muss noch nicht gelöst worden sein.
Sprachen des Supports	deutsch

Single Points of Contact (SPOC)

Kontaktpunkt	Information
Customer Success	Ihre persönlichen Ansprechpartner richten mit Ihnen zusammen die Software ein und stehen Ihnen bei Ihren individuellen Fragen zur Seite. Online-Termin: Um den bestmöglichen Service zu garantieren, buchen Sie doch hier einen Termin. E-Mail: service@skillsforwork.de
Kundenservice	Unser Kundenservice hilft Ihnen bei Fragen rund um Ihren Vertrag weiter. Telefon: +49(0) 228-9550-290

Beschreibungen

Ablauf Servicevorgänge

a) Online-Termin: Wenn Sie einen Online-Termin mit unserem Customer-Success-Team vereinbaren, kann sich der Mitarbeiter Ihr Anliegen direkt mit Ihnen zusammen ansehen und Ihnen direkt weiterhelfen.

b) Kontakt per E-Mail: Wenn Sie uns eine E-Mail schreiben, wird diese einem Mitarbeiter unseres Customer-Success-Teams zugewiesen und durch diesen anschließend bearbeitet. Der Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich bei Ihnen mit einer Lösung melden.

c) Kontakt per Telefon: Ihr Anruf wird von einem Kundenservice-Mitarbeiter angenommen. Sollte es nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu beantworten, wird Ihre Anfrage an unser Customer-Success-Team weitergegeben. Anschließend meldet sich unser Customer-Success-Team schnellstmöglich wieder bei Ihnen.

Definition Störung

Eine Störung liegt vor, wenn es Ihnen nicht möglich ist, die Services von skillsforwork Ihrem laufenden Vertrag entsprechend zu nutzen. Eine Störung bezeichnet einen kritischen Fehler bei einer der Grundfunktionen von skillsforwork (Login, Mitarbeiterverwaltung, Erstellen von Schulungen, Absolvieren von Kursen). Dabei müssen externe Faktoren wie z.B. Internet- oder Hardware-Störungen ausgeschlossen sein.

Definition Anfrage

Eine Anfrage bezeichnet eine individuelle Frage zu Ihrem Vertrag oder ein Feedback zu Ihrer Erfahrung mit skillsforwork.