

Reklamationsbearbeitung & Kundenservice

Kundendienst Service	<u>Markus Paulischta</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2340 Email: m.paulischta@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	 
Kundendienst Service	<u>Hamza Ouahi</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2380 Email: h.ouahi@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	  
Kundendienst Service	<u>Tobias Zeitler</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2390 Email: t.zeitler@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	 

Ersatzteileverkauf - Durchwahl 2300

Verkauf Ersatzteile	<u>Thomas Veicht</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2240 Email: t.veicht@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	 
Verkauf Ersatzteile	<u>Alfons Schönauer</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2310 Email: a.schoenauer@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	
Verkauf Ersatzteile	<u>Stefan Maier</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2350 Email: s.maier@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	
Verkauf Ersatzteile	<u>Helmut Linde</u> Tel.: +49 (0)8021 8899 2330 Email: h.linde@kinshofer.com Fax: +49 (0)8021 8899 39	

Schritt	Zeitpunkt / max. Dauer	Maßnahme
für dringende Angelegenheiten: service_call_de@kinshofer.com		
1. ► Problebericht Erfassen & Zuweisen	schnellstmöglich	Aus jedem Kundenanruf oder E-mail entsteht ein Problebericht, der an Hand einer Checkliste erfasst wird.



2. ► Problebericht Bearbeiten	4 Stunden	Der Servicetechniker setzt den Problebericht auf „in Bearbeitung“ und leitet die nächsten Schritte ein. Maßnahmenplan wird dem Kunden mittgeteilt.
--------------------------------------	-----------	--

Schritt	Zeitpunkt / max. Dauer	Maßnahme
für dringende Angelegenheiten: parts_de@kinshofer.com Bitte im Betreff der E-mail SPU angeben		
1. ► Auftragserfassung	schnellstmöglich	SPU-Bestellungen werden sofort bearbeitet.



2. ► Auftragsbestätigung Rückmeldung	2 Stunden bis 4 Stunden	Die Reaktionszeiten 2 Stunden: wenn Teile verfügbar sind 4 Stunden: wenn Teile nicht verfügbar sind, Die Lieferzeit muss bestätigt werden. Auftragsbestätigung wird an den Kunden verschickt.
---	-------------------------	---



3. ► Versand (Teile auf Lager)	Am selben Tag / Am nächsten Tag	Bestellungen die bis 14:00 Uhr (Mo-Do) eingehen, werden noch am selben Tag versendet.
---------------------------------------	---------------------------------	---