

Beispiel One-Pager

Zweck

Unzufriedene Kunden in maximal fünf Werktagen zu fairer Lösung führen und Ursachen abstellen.

Owner

Leitung Customer Service. Stellvertretung Qualitätsmanagement.

Gut genug

Erstlösungsquote 80 Prozent im Erstkontakt. Maximal fünf Tage bis Abschluss. Kundenzufriedenheit nach Fallabschluss mindestens 4 von 5.

Eingaben

Reklamationseingang aus drei Quellen: Hotline, E Mail, Portal. Pflichtfelder: Auftragsnummer, Artikel, Menge, Foto oder Beschreibung, gewünschtes Ergebnis.

Übergaben

Customer Service erfasst und klassifiziert bis EOD Tag 0.

Fallübergabe an QS oder Vertrieb bis Tag 1, Verantwortlicher namentlich, Fälligkeit im System sichtbar.

Gutschriftserstellung durch Finance bis Tag 3 bei berechtigter Reklamation.

Abstellmaßnahme an Produktion oder Lieferant bis Tag 5 mit Verantwortlichem und Termin.

Frühe Signale

Ablaufwarnung bei fehlender Klassifizierung nach 4 Stunden.

Warnung bei fehlender Übergabe bis Tag 1, 12 Uhr.

Warnung bei „offen > 5 Tage“ an Bereichsleitung. Alarmer an Teams und Owner.

Entscheidungsrechte und Eskalation

Customer Service bis 300 Euro Kulanz. Vertrieb bis 3.000 Euro. Darüber Geschäftsführung. Eskalationsweg automatisch mit Zeitstempel.

Rollback

Bei Fehlgutschrift automatische Stornoprozedur mit Doppelfreigabe und Kundenkommunikation nach Vorlage.

Review

Wöchentliches 15 Minuten Review. Zahlen: Erstlösungsquote, offene Fälle über fünf Tage, Top drei Ursachen. Nächste Prüfung am ersten Werktag des Monats mit Maßnahmenliste.

Start und Messung

Startdatum 01.05.2026. Erste Time to Trust Messung am 31.05.2026. Ziel TtT Absenkung von 12 auf 7 Tage in zwei Monaten.