

BSH Processbeskrivning Service och Eftermarknad

Solna 2017-11-07

BSH Home Appliances AB strävar efter att ha så nöjda kunder som möjligt och mäter kontinuerligt kundnöjdhet NPS (net promoter score): Efter varje servicebesök skickar vi ut en kort kundundersökning där man har möjlighet att skriva vad man tycker behöver förbättras och vad som var bra. Vi tar alla kommentarer på stort allvar och har vi kunder som visar sitt missnöje kontaktar vi dem och försöker att göra kunden nöjd.

Före inflyttning:

- BSH Byggservice koordinerar service och hjälper projektet med skador och funktionsfel efter att de inkommit med felanmälan.
- Om ni behöver anmäla ett serviceärende och få en tekniker att göra ett servicebesök: Skicka ett mail med kundens fullständiga adress och telefonnummer, produktens e-nummer (artikelnummer/XX) och be service kontakta kunden för att boka in ett servicebesök. I felanmälan måste det anges om man önskar återkoppling.
E-post: byggservice@bshg.com

Reservdelar:

- Om ni behöver beställa reservdelar: Skicka ett mail med produktens e-nummer (artikelnummer/XX) och vilken del som önskas beställas, samt slutkundens fullständiga adress och telefonnummer.
E-post: reservdelar@bshg.com
Telefon: 0771-11 22 77

Efter inflyttning:

Service-/garantiärende

Slutkunden kontakter oss antingen via telefon eller e-post. Vi har normalt sätt en tillgänglighet på över 90 % och över 60 % av alla samtal besvaras inom 60 sekunder, vilket innebär att man väldigt lätt och snabbt kommer i kontakt med våra agenter. Är det så att kunden inte har möjlighet att kontakta oss dagtid är det inga problem. Vi har öppet 24/7.

Via telefon bokas ett besök direkt och kunden får en tid när servicetekniker kommer. För att kunna hjälpa till på bästa sätt behöver vi be om kundens e-nummer och felbeskrivning på produkten. (Detta nummer hittar man på produkten och börjar på samma sätt som ett produktnummer med ett/ och sen två siffror).

När ett besök är bokat går ärendet vidare till vår tekniska avdelning som lägger till de delar vi tror oss behöva för att kunna reparera produkten vid första besöket, vilket vi också lyckas med i 90 % av alla reparationer. Skulle det vara så att vi inte lyckas reparera produkten direkt så får kunden en ny tid direkt på plats av teknikern.

- Våra tekniker aviserar kunden 30minuter innan besöket sker hos kunden.
- BSH's mål är att från kunden ringer till oss och en tekniker är ute på plats ska det gå max 3,5 dagar. Detta uppnår vi väldigt ofta.
- Serviceanmälan av produkter:
Siemens: 0771-19 55 00
Bosch: 0771-19 70 00
Gaggenau: 08-734 13 70
Neff: 0771-19 57 00
E-post bsh-service-se@bshg.com
I felanmälan måste det anges om man önskar återkoppling från BSH efter avslutat servicebesök.
- Den som felanmäler står som betalningsansvarig om det ej gäller garantiärende. Är det så att ni anmäler åt kunden så behöver vi alltid en fakturaadress samt korrekt fakturamärkning.

Reklamationer

Om ni behöver reklamera ett serviceärende:

Skicka ett mail med produktens e-nummer (artikelnummer/XX) samt serviceordernumret och skriv vad ärendet gäller.

E-post: reklamationer@bshg.com

BSH Home Appliances AB