

Medienmitteilung

Datum 10. Dezember 2019

Seite 1

Schindler: Störungen schneller melden dank Online-Tool

Ab sofort können Störungen an Aufzügen und Fahrtreppen bei Schindler auch online einfach und schnell gemeldet werden

Berlin – 1.600 Anrufe nimmt der Kundenservice des Aufzugs- und Fahrtreppenunternehmens Schindler durchschnittlich pro Tag entgegen. Um Wartezeiten am Telefon zu vermeiden, können Betreiber ab sofort auf ein Online-Tool zurückgreifen, mit dem Störungen noch einfacher und schneller gemeldet werden. Das selbsterklärende Webformular lässt sich intuitiv vom Benutzer bedienen und bequem am Rechner, Tablet oder Smartphone ausfüllen.

Leichte Handhabung und schnelle Reaktionskette

Schritt für Schritt wird der Betreiber durch ein grafisch erläutertes, fortlaufendes Web-Formular geführt. Auch ohne technisches Fachwissen kann er mit wenigen Klicks alle relevanten Informationen zu seiner Störung eingeben. Hierbei werden alle Details wie Beleuchtungsprobleme, defekte Ruftasten oder klemmende Türen berücksichtigt und eine Auswahl der häufig gemeldeten Störungsarten zu allen relevanten Komponenten im Menü angezeigt. Sobald der Melder die Störung abgeschickt hat, erhält er eine Bestätigungsmail mit den von ihm angegebenen Informationen. Parallel wird die Störung ins SAP-System bei Schindler übertragen, sodass der Kundenservice das Problem umgehend an den zuständigen Techniker weiterleitet.

Verzicht auf Wartezeiten

An Tagen mit hohem Anrufaufkommen kann es zu Wartezeiten bei der telefonischen Störungsannahme kommen. Nun haben Anrufer die Wahl, ob sie in die Warteschlange aufgenommen werden oder das Problem lieber online melden möchten. Im Online-Tool unter <https://www.schindler.com/de-stoerung.html> können die eingegebenen Daten unter Berücksichtigung des Datenschutzes gespeichert werden, sodass die nächste Störungsmeldung noch schneller abläuft.



Schindler

Schindler Deutschland AG & Co. KG

Datum 10. Dezember 2019

Seite 2

Über Schindler

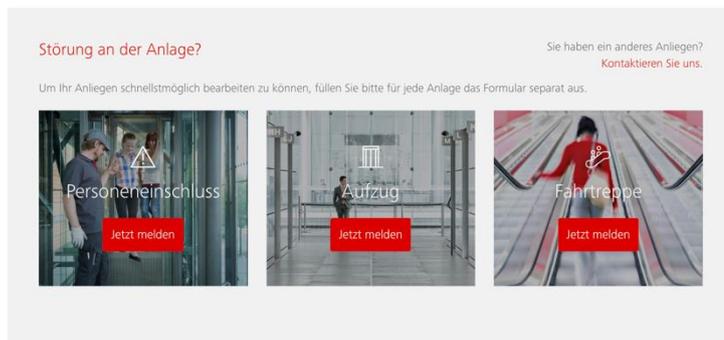
Der 1874 gegründete Schindler Konzern ist einer der weltweit führenden Anbieter von Aufzügen und Fahrtreppen und damit einhergehenden Dienstleistungen. Seine innovativen und umweltfreundlichen Zutritts- und Beförderungssysteme prägen maßgeblich die Mobilität einer urbanen Gesellschaft. Täglich bewegt Schindler mit seinen Mobilitätslösungen 1 Milliarde Menschen auf der ganzen Welt. Hinter diesem Erfolg stehen mehr als 60.000 Mitarbeitende in über 100 Ländern. Schindler Deutschland wurde 1906 als erste Auslandstochter gegründet und ist heute mit mehr als 4.000 Mitarbeitern an über 70 Standorten präsent.

Zeichen Fließtext (mit Leerzeichen): 2.274

Text und Bilder stehen für Sie unter www.schindler.de im Bereich **Presse** zur Verfügung.

Pressebilder:

Störungsmeldung



Mit dem intuitiven Online-Tool können Störungen schneller gemeldet werden. (Foto: Schindler)



Schindler

Schindler Deutschland AG & Co. KG

Datum 10. Dezember 2019

Seite 3



Der Kundenservice wird sofort informiert und leitet das Problem umgehend an den zuständigen Service-Techniker weiter. (Foto: Schindler)

Weitere Informationen:

Jan Steeger, Pressesprecher

Telefon +49 30 7029 2560, jan.steeger@schindler.com

www.schindler.de