

TEILEINFORMATIONEN

Teil-Nr.: SVC-ONBOARD-001: 2.0 Beschr.: Kunden-Onboarding-Prozess Lieferant: Intern - CS Team Los: Q4-2024-ONBOARD

FEHLERDETAILS

Mittel **In Arbeit** Abt.: Customer Success Ort: Remote / Digital Gefunden: 27.12.2024

Frist: 10.01.2025 Losgröße: 156 Fehler: 23 Rate: 14,7% CAPA-Nr.: CAPA-2025-0003

VISUELLE DOKUMENTATION

NOK (Fehler)	OK (Gut)	ÜBERSICHT
(Foto hier einfügen)	(Foto hier einfügen)	(Foto hier einfügen)

PROBLEMBESCHREIBUNG (5W2H)

WAS	Willkommenspaket und Onboarding-Materialien nicht be...	WO	Digitaler Onboarding-Workflow, E-Mail-Automatisierun...
WANN	27.12.2024, entdeckt bei NPS-Umfrage-Auswertung	WER	Jennifer Adams, Customer Success Manager
WARUM	NPS-Score von 72 auf 58 gefallen, Kundenzufriedenhei...	WIE	Kundenumfrage-Feedback und Support-Ticket-Analyse
WIE VIEL	23 von 156 Neukunden betroffen (14,7% Fehlerrate)		

SOFORTIGE EINDÄMMUNGSMASSNAHMEN

#	Maßnahmenart	Ort	Verantwortlich	Frist	Status
1	Prozessstopp	Onboarding-Flow	CS Manager	27.12.2024	Erledigt
2	Liste sperren	Kundenliste	CS Team	27.12.2024	Erledigt
3	100% Prüfung	Kundendaten	CS Team	28.12.2024	Erledigt
4	Sortieraktion	Impact-Kategorien	CS Team	28.12.2024	In Arbeit
5	Anbieter-Info	E-Mail-Anbieter	IT Team	28.12.2024	Erledigt

VERANTWORTLICHE PERSONEN

Gemeldet: Jennifer Adams Zugewiesen: David Kim Genehmigt: Robert Taylor Datum: 02.01.2025