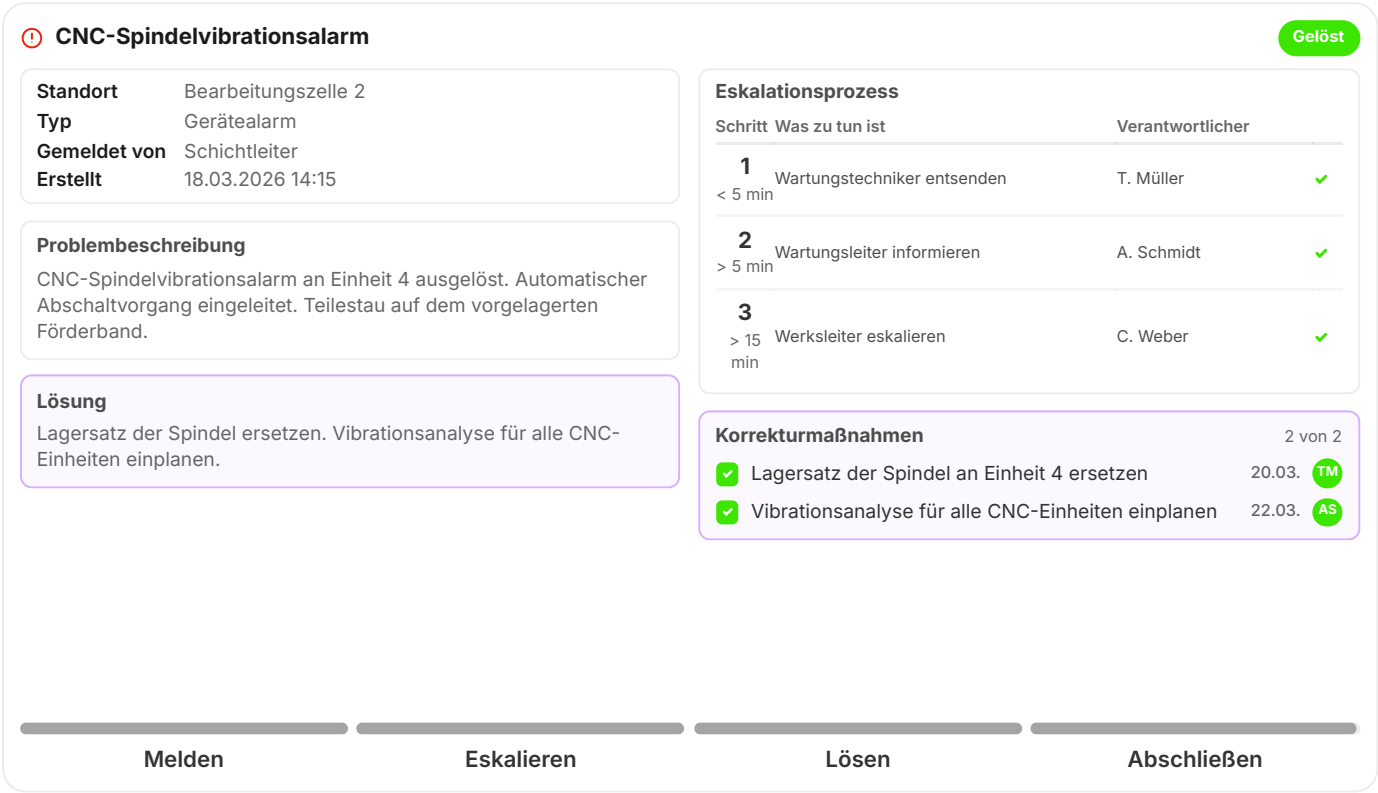
Das richtige Problem, die richtige Ebene, die richtige Zeit.

Wenn das Team ein Problem nicht löst, bringt eine strukturierte Eskalation es schnell zur richtigen Person. Keine Probleme, die auf der falschen Ebene stecken.



Probleme standen auf der falschen Ebene

Ein Produktionsproblem lag beim Teamleiter, der keine Befugnis hatte, es zu beheben. Drei Tage vergingen. Oder es übersprang zwei Ebenen und landete ohne Kontext auf dem Schreibtisch des Direktors, ohne Aufzeichnung dessen, was versucht wurde.

Jetzt finden Probleme den richtigen Verantwortlichen

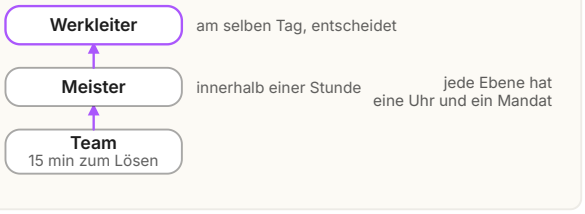
TeamGuru erstellt strukturierte Eskalationspfade mit einem Zeitlimit auf jeder Ebene. Ein Klick bringt das Problem eine Ebene höher, und dort öffnet man denselben Eintrag mit Kommentaren und Anhängen. Zeitgesteuerte automatische Eskalation stellt sicher, dass nichts steckenbleibt.

- **Derselbe Eintrag auf jeder Ebene**
- **Beginn und Ende jeder Ebene dokumentiert**
- **Zeitgesteuerte automatische Eskalation**
- **Geschlossen mit Name und Zeitpunkt**

Was Sie bekommen

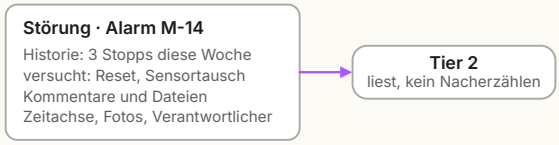
Strukturierte Eskalationsstufen

Definieren Sie klare Eskalationspfade: Team, Schichtleiter, Bereichsmanager, Werkleiter. Jede Ebene hat ihre Personen oder Benutzergruppen und ein Zeitlimit, bevor es weiter nach oben geht.



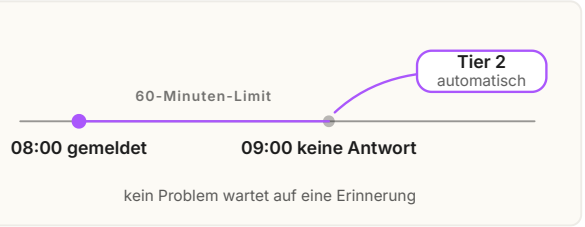
Kontexterhalt

Wenn ein Problem eskaliert wird, öffnet die nächste Ebene denselben Eintrag: das ursprüngliche Problem, Kommentare zu dem, was schon versucht wurde, Anhänge und den Zeitverlauf der Ebenen.



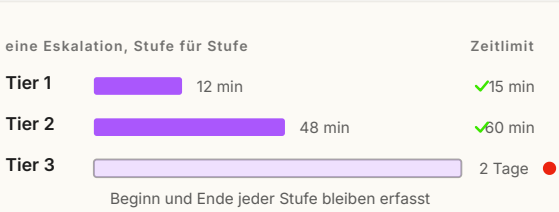
Zeitgesteuerte automatische Eskalation

Ist ein Problem noch offen, wenn die Zeit seiner Ebene abläuft, geht es von selbst eine Ebene höher. Jede Person wird per E-Mail oder SMS erreicht.



Jede Ebene dokumentiert

Beginn und Ende jeder Ebene werden gespeichert, dazu wer die Eskalation wann geschlossen hat. Bei jeder Eskalation sehen Sie im Nachhinein, wo sie gewartet hat.



Testen Sie es mit einem Problem, das Sie heute eskalieren.
Vereinbaren Sie eine Demo und einen kostenlosen 14-Tage-Trial.

www.teamguru.com