

Anlage 5.3 – Service-Level-Agreement

Shop- und Kassenpersonal

Kennzahlen der Leistungsmessung

- fehlerfreie Bedienung des Kassensystems (Kasse/Shop)
- freundliches und hilfsbereites Verhalten gegenüber den Besuchern
- Einhaltung und Durchsetzung der Dienstanweisung
- Einhaltung der Hausordnung
- fachgerechte Beratung der Käufer/Interessenten im Shop
- fehlerfreie Abrechnung der Kassen/Einnahmen
- fehlerfreie Übergabe der Einnahmen an den Dienstleister Werttransporte

Fehlerklassen		
schwerer Fehler		
Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit (Zeitraum zwischen Eingang der Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung entsprechender Maßnahmen)	Lösungszeit (Zeitraum zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung beim Dienstleister, der Einleitung konkreter Maßnahmen zu deren Beseitigung und der Beseitigung des definierten Fehlers)
Eingang von Besucherbeschwerden bei der TU BAF wegen unfreundlichen Verhaltens	24 Stunden	48 Stunden
erkennbare Vorkommnisse (Einbruch, Havarie, Polizeieinsatz) werden nicht gemeldet (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort



TUBAF

Die Ressourcenuniversität.
Seit 1765.

Verstoß gegen die Dienstanweisung (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
Mängel/Fehler bei der Übergabe der Bargeldbestände an den Werttransport	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
mehrmalige fehlerhafte Buchungen im Kassensystem, trotz Hinweise durch den Auftraggeber/Objektleiter	nicht behebbarer Fehler	nicht behebbarer Fehler
mehrmaliger unfreundlicher Umgang mit Besuchern, trotz Hinweis durch Objektleiter/Auftraggeber	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort

leichte Fehler		
Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit (Zeitraum zwischen Eingang der Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung entsprechender Maßnahmen)	Lösungszeit (Zeitraum zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung beim Dienstleister, der Einleitung konkreter Maßnahmen zu deren Beseitigung und der Beseitigung des definierten Fehlers)
einmalige fehlerhafte Buchung im Kassensystem	nicht behebbarer Fehler	nicht behebbarer Fehler
einmaliger unfreundlicher Umgang gegenüber Besuchern	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort