



systems Service-Konzept

info@systems.bz
www.systems.bz


systems

CONNECTING KNOWLEDGE

BOZEN 0471 631142 BRUNECK 0474 555530 SCHLANDERS 0473 740083

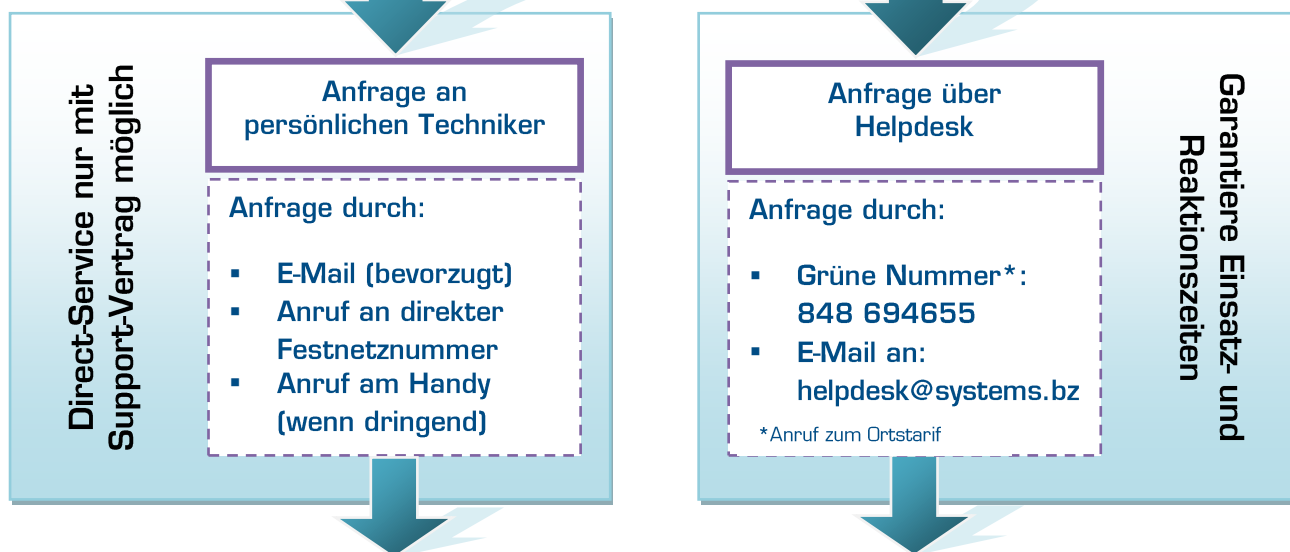
systems-Service-Process

Kunde



Direct-Service

Helpdesk-Service



Direct-Service nur mit
Support-Vertrag möglich

Anfrage an
persönlichen Techniker

Anfrage durch:

- E-Mail (bevorzugt)
- Anruf an direkter Festnetznummer
- Anruf am Handy (wenn dringend)

Anfrage über
Helpdesk

Anfrage durch:

- Grüne Nummer*:
848 694655
- E-Mail an:
helpdesk@systems.bz

*Anruf zum Ortstarif

Garantiere Einsatz- und
Reaktionszeiten

- Anfrage wird angenommen
- Prioritäten und Reaktionszeit werden ermittelt
- Problemlösung, Termin oder Weiterleitung

Wichtige Hinweise:

- Auf E-Mails wird innerhalb 4 Stunden reagiert.
- Bei automatischer E-Mail Abwesenheitsmeldung liegt es beim Kunden zu entscheiden ob er bis zur Rückkehr wartet.
- Die garantierten Einsatz- und Reaktionszeiten werden nur für den Helpdesk-Service bei vorhandenem Support-Vertrag garantiert.
- Wenn Techniker am Handy nicht abhebt (d.h. es läutet durch), so ruft dieser innerhalb 1 bis max. 2 Stunden zurück. Der Kunde entscheidet ob er auf Rückruf wartet.



info@systems.bz
www.systems.bz

systems

CONNECTING KNOWLEDGE