



CALL FLOW INTER DATA SYSTEMS GMBH

1. Benachrichtigung über den Servicefall

1.1. Während der Geschäftszeiten (08:00 - 18:00 Uhr)

Registrieren/eröffnen Sie Ihren Servicefall unter

service@idsgmbh.com

oder

https://rma.idsgmbh.com/rma_createticket_en.html

Notwendige Informationen für die Bearbeitung des Fehlers:

- Vertragsnummer (Vertragsnummer)
- Hardware (Artikelname des Herstellers)
- Seriennummer
- Standort der Hardware
- Kontaktdaten der Kontaktperson am Standort

1.2 Außerhalb der Geschäftszeiten (18:00 - 08:00 Uhr)

Außerhalb der Geschäftszeiten ist zusätzlich zur E-Mail (siehe Punkt 1.1.) ein Anruf bei der folgende Telefonnummer: **IDS-Telefon: +49 (0) 6109-7668-315**

Achtung: Der Anruf ist wichtig, da eine E-Mail-Bearbeitung zwischen 08:00 und 18:00 Uhr nicht stattfindet.

2. Service Ticket

Das Serviceteam erstellt auf der Grundlage des Wartungsfalls ein Service-Ticket und informiert den Kunden der Ticketnummer sofort.

Wilhelm-Röntgen-Str. 11
63477, Maintal
Telefon: 06109/7668-0
Telefax: 06109/7668-300
E-Mail: info@idsgmbh.com
www.idsgmbh.com

Bankverbindung: Euro
Sparkasse Hanau
Konto-Nr.: 14002570
BLZ: 506 500 23
IBAN: DE 28 5065 0023 0014 0025 70
Swift-BIC: HELADEF1HAN

Bankverbindung: USD
Commerzbank München
Adresse: Promenadeplatz 80335 München
Account Nr.: 05303422400USD
Routing Nr.: 700 800 00
IBAN: DE 87 7008 0000 0530 3424 00 USD
Swift-BIC: COBADEFFXXX

Hauptsitz: Maintal
Amtsgericht Hanau
Reg. Nr.: HRB 5421
Ust-ID: DE 129386236
Geschäftsführung:
Matthias Garzmann
Olga Hermann
Dr. Christoph Franke
Sascha Sturm



3. Operative Koordinierung

Unser Servicemitarbeiter wird im Voraus einige Punkte erfragen und die nächsten Schritte koordinieren.

Notwendige Informationen für die Ressourcenplanung:

- Nur Hardware-Austausch
- Austausch mit Technikern vor Ort
- Rückruf eines IDS-Technikers, Fernwartung, wenn der Fehler noch nicht 100% beseitigt bestätigt wurde

4. Austausch von Hardware

Wenn der Kunde einen Hardware-Austausch benötigt, koordiniert das IDS-Backoffice, wie schnell dies geschieht.

auf der Grundlage des vertraglich vereinbarten Service Level Agreements (SLA) durchgeführt werden.

- SLA 24x7x4 Hardware-Austausch durch Techniker/Kurier am selben Tag
- SLA 10x5xNBD Hardware-Austausch durch Techniker/Kurier am nächsten Tag

5. Rückführungsverfahren

Nach Erhalt der neuen Hardware hat der Kunde die Verpflichtung, die defekte Hardware zu versenden innerhalb von 5 Werktagen zurück an IDS. Wenn die Waren nicht innerhalb dieser Frist zurückgeschickt werden, müssen wir Ihnen diese in Rechnung stellen.

Senden Sie defekte Hardware unter Angabe der Ticketnummer (RMA #) an das IDS-Lager zurück:

Inter Data Systems GmbH

Wilhelm-Röntgen-Str. 11

63477 Maintal

RMA # ...

6. Schlussfolgerung

Das Ticket wird geschlossen, sobald die defekte Hardware im IDS-Lager eingetroffen ist. Der Kunde erhält eine E-Mail über den Abschluss des Servicefalls.

Wilhelm-Röntgen-Str. 11
63477, Maintal
Telefon: 06109/7668-0
Telefax: 06109/7668-300
E-Mail: info@idsgmbh.com
www.idsgmbh.com

Bankverbindung: Euro
Sparkasse Hanau
Konto-Nr.: 14002570
BLZ: 506 500 23
IBAN: DE 28 5065 0023 0014 0025 70
Swift-BIC: HELADEF1HAN

Bankverbindung: USD
Commerzbank München
Adresse: Promenadeplatz 80335 München
Account Nr.: 05303422400USD
Routing Nr.: 700 800 00
IBAN: DE 87 7008 0000 0530 3424 00 USD
Swift-BIC: COBADEFFXXX

Hauptsitz: Maintal
Amtsgericht Hanau
Reg. Nr.: HRB 5421
Ust-ID: DE 129386236
Geschäftsführung:
Matthias Garzmann
Olga Hermann
Dr. Christoph Franke
Sascha Sturm