

1. Meldung des Servicefalls

1.1. Innerhalb der Geschäftszeiten (08:00 Uhr – 18:00 Uhr)

Melden Sie Ihren Servicefall unter Angabe folgender Punkte an: service@idsgmbh.com

Notwendig Information zur Bearbeitung der Störung:

- Vertragsnummer (Agreement-Nummer)
- Hardware (Artikelbezeichnung des Herstellers)
- Seriennummer
- Standort der Hardware
- Kontaktdetails des Ansprechpartners am Standort

1.2. Außerhalb der Geschäftszeiten (18:00 Uhr – 08:00 Uhr)

Außerhalb der Geschäftszeiten muss zusätzlich zur E-Mail (siehe Punkt 1.1.) ein Anruf an folgende Telefonnummer getätigt werden.

IDS Telefon:

0180/5307860

Achtung:

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

2. Serviceticket

Das Serviceteam erstellt anhand des Wartungsfalles ein Serviceticket und teilt dem Kunden die Ticketnummer umgehend mit.

3. Einsatzkoordinierung

Unser Servicemitarbeiter erfragt einige Punkte vorab und koordiniert die nächsten Schritte.

Notwendig Information für die Einsatzplanung:

- Nur Hardware-Austausch
- Austausch mit Techniker vor Ort
- Rückruf eines IDS Techniker, Unterstützung Remote, falls Fehler noch nicht zu 100% feststeht

4. Hardwareaustausch

Benötigt der Kunde einen Austausch der Hardware, koordiniert das Backoffice anhand des vertraglich festgelegten Service Level Agreements (SLA), wie schnell dieser zu erfolgen hat.

SLA 24x7x4

Hardwareaustausch durch Techniker/Kurier **am selben Tag**

SLA 10x5xNBD

Hardwareaustausch durch Techniker/Kurier **am nächsten Tag**

5. Rücksendungsprozedere

Nach Erhalt der Ersatzware muss der Kunde die defekte Hardware innerhalb von 5 Werktagen zurück an das IDS Lager senden. Sollte die Ware nicht innerhalb dieser Frist zurückgesendet werden, müssen wir sie Ihnen in Rechnung stellen.

Rücksendung der defekten Hardware zum IDS Lager, mit Angabe der Ticketnummer (RMA #):

Inter Data Systems GmbH

Wilhelm-Röntgen-Str. 11

63477 Maintal

RMA # ...

6. Abschluss

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