

DOKUMENTATION

Erreichbarkeiten DATApLExx Digital Signage Helpdesk



Kunde	ALLE
Ansprechperson	Alle USER
Projekttitel	Erreichbarkeiten DATApLExx Digital Signage Helpdesk
Erstellungsdatum	Stand Dezember 2016
Erstellt von	DATApLExx IT- und Telekommunikationslösungen GmbH
File Name	
Seiten	3

1 ERREICHBARKEITEN DATAPLEX DIGITAL SIGNAGE HELPDESK

Der DATAPLEX Helpdesk ist unter der Mailbox postv_help@dataplexx.com erreichbar. Mittels eines DATAPLEX internen OTRS Ticketing Systems werden sämtliche Kundenanfragen als Ticket erfasst und von DATAPLEX Mitarbeitern systematisch abgearbeitet.

Das OTRS Ticket System erstellt automatisch sofort nach Erhalt einer Kundenanfrage ein Antwortmail, in dem die Ticketnummer angeführt und der Erhalt der Nachricht bestätigt wird. Neben schriftlicher Rückmeldung auf eine Ticketanfrage werden auch telefonische Rückfragen in den Ticket-Bearbeitungsprozess mit einbezogen.

Nach erfolgreicher Behebung und Erledigung einer Kundenanfrage wird das entsprechende Ticket nach Rücksprache mit dem Auftraggeber geschlossen. Nach Schließung des Tickets erfolgt ein automatisiertes Email an den Auftraggeber, welches über die Schließung des Tickets unter der laufenden Ticketnummer informiert.

- Unser Helpdesk steht Ihnen zu folgenden Kernzeiten zur Verfügung:

Montag bis Donnerstag

09:00 bis 17:00 Uhr

Freitag

09:00 bis 15:00 Uhr

In dringenden Fällen sind unsere Mitarbeiter selbstverständlich auch außerhalb der Kernzeiten erreichbar. Für weitergehende Services kontaktieren Sie uns bitte hierzu direkt:

- **Herr Cihan DEMIR**

Systems Engineer, Digital Signage Solutions

Tel.: +43 1 955 40 42 – 900

cihan.demir@dataplexx.com

- **Mag. Konstanze REHBERGER**

Leitung Kundenbetreuung & Projektmanagement

Tel.: +43 1 955 40 42 – 950

konstanze.rehberger@dataplexx.com

2 KONTAKT DATAPLEXX GMBH

DATAPlexx IT- und Telekommunikationslösungen GmbH

Wagramer Strasse 252/2
1220 Wien
Tel.: +43/ 1/955 40 42- 0
Fax.: +43/ 1/955 40 42- 200

Web: www.dataplexx.com

Mail: info@dataplexx.com

