

DOKUMENTATION

Erreichbarkeiten DATApLExx Helpdesk



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

1 ERREICHBARKEITEN DATAPLEX HELPDESK

Der DATAPlexx Helpdesk ist unter der Rufnummer **+43 (0) 1 955 40 42 900** oder unter der Mailbox **helpdesk@dataplexx.com** erreichbar. Mittels eines DATAPlexx internen OTRS Ticketing Systems werden sämtliche Kundenanfragen als Ticket erfasst und von DATAPlexx 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:

- **Andreas BÖSAU**

Leitung Helpdesk, Senior Systems Engineer

Tel: +43 1 955 40 42 – 900

helpdesk@dataplexx.com

2 KONTAKT DATAPLEX 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

