

Sehr geehrte Kunden-Mitarbeiter/Innen,

um Ihnen bei Anliegen oder IT-Störungen möglichst schnell helfen zu können, sind wir auf Ihre Mitwirkung angewiesen.

Bitte stellen Sie Ihre Anfragen nach Möglichkeit per E-Mail an die unten genannte E-Mail-Adresse. Dabei sollte im Betreff schon das Anliegen oder die Störung kurz benannt sein. Haben Sie mehrere Anliegen, senden Sie uns bitte getrennte E-Mails, da wir nur so eine zügige Bearbeitung aller Anfragen sicherstellen können.

Sobald Ihre E-Mail bei uns eingegangen ist, teilen wir Ihnen innerhalb weniger Minuten Ihre Bearbeitungsnummer mit. Bis zum Abschluss Ihrer Anfrage können Sie jederzeit auf diese E-Mail antworten, um zu dieser Anfrage mit uns zu kommunizieren.

In dringenden Fällen oder bei Unsicherheit sind wir natürlich auch per Telefon für Sie erreichbar.

Was benötigen wir von Ihnen?

Im E-Mail Betreff:

- kurze Beschreibung Ihres Anliegens bzw. der IT-Störung

In der E-Mail:

- eine möglichst detaillierte Beschreibung Ihres Anliegens bzw. der Störung
- Ihre Telefonnummer bzw. Durchwahl und wann wir Sie erreichen können
- genaue Bezeichnung der IT-Komponente/n (Aufkleber mit CI# [Nummer])

Bei IT-Störungen zusätzlich:

- Wann ist die Störung aufgetreten (Datum + Uhrzeit)?
- Ist die Störung zu dem Zeitpunkt erstmals aufgetreten?
- Ist die Störung nach dem Neustart des Computers erneut aufgetreten?
- Ist die Störung reproduzierbar?

Fügen Sie der E-Mail bitte Screenshots bei, wenn dies hilft, Ihr Anliegen bzw. die Störung besser zu verstehen. Sie profitieren direkt davon, da wir Ihnen so wesentlich schneller weiterhelfen können.

Wie erreichen Sie uns?

E-Mail: support@bmssoft.de

Internet: www.bmssoft.de > Support > Service-Anfrage

Telefon: 030 / 255 932 – 0

bmssoft information technologies GmbH
Ohmstr. 7 · 10179 Berlin · Fax 030 / 255 932 - 32