

SUPPORTPROZESSE

1. Folgende **Informationen** werden bei einer Störungsmeldung benötigt:

- Firmenname des Auftraggebers
- Name, Vorname der verantwortlichen Person
- Telefonnummer
- E-Mail Adresse
- Fehlerbeschreibung
- Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers
- Bei einzelnen Produkten/Diensten können weitere Angaben benötigt werden, welche im Produkt Service Level Agreement (Produkt SLA) beschrieben sind.

Im Falle von Störungen der Call Tracking Dienste und der PBX ist der Standard Support wie folgt:

1.1 Für Allgemeine Störung(en) oder Probleme welche den aktuellen Betrieb der Dienste nicht stören:

Innerhalb der Geschäftszeiten:

Werktags von 8 bis 18 Uhr
Hotline: +49 711 2184314 0
service@matelso.de

Responsezeit:

bis zu 24 Stunden

Außerhalb der Geschäftszeiten:

Kein Support

1.2 Für Störung(en) oder Probleme welche den aktuellen Betrieb der Dienste zum wiederholten Male (mehr als 3 Mal unmittelbar nacheinander) oder für eine Dauer von mehr als 15 Minuten behindern.

Innerhalb der Geschäftszeiten:

Werktags von 8 bis 18 Uhr:
Hotline: +49 711 2184314 0
stoerung@matelso.de

Außerhalb der Geschäftszeiten:

Hotline: +49 1805 07070660
stoerung@matelso.de

Responsezeit:

bis zu 60 Minuten

HINWEIS:

Hinterlässt der Auftraggeber bei seiner Störungsmeldung eine E-Mail-Adresse, so hat er Anspruch auf folgende Rückmeldungen per E-Mail:

Innerhalb der Responsezeit: Bestätigung über Empfang der Störungsmeldung mit Klassifizierung und geschätzter Störungsbehebungszeit.

Innerhalb der Störungsbehebungszeit - Bestätigung über abgeschlossene Behebung der Störung oder Verlängerung der Störungsbehebungszeit mit Begründung und neuer Störungsbehebungszeit.

Geschäftsführer

Dipl. Wirtsch.-Ing. Frank Froux
Dipl.-Ing. Markus Weiler

matelso GmbH

Heilbronner Str. 150
D- 70191 Stuttgart

Kontaktdaten

Tel.: +49 (0) 711-2184314 - 0
Fax: +49 (0) 711-218 43 14 - 11
info@matelso.de
www.matelso.de

Registergericht

Amtsgericht Stuttgart
Registernummer
HRB 731991
Ust-Id: DE 27 38 91 851