

Handout

Wie kontaktiere ich bmssoft?

The logo for bmssoft, consisting of a dark blue square with the word "bmssoft" in white lowercase letters.

Liebe Kund:innen,

wir als Ihr IT-Dienstleister wollen Ihnen eine erstklassige Betreuung bieten, bei der Ihre Zufriedenheit an erster Stelle steht. Um dieses Ziel zu erreichen, möchten wir effizient und effektiv mit Ihnen kommunizieren.

Aus diesem Grund finden Sie im Folgenden alle Informationen, mit denen Sie den Kontakt zu uns aufbauen können, kommt es einmal zu Fragen, Problemen oder Störungen. Die Nutzung dieser Kanäle ermöglicht es uns Ihnen optimal weiterzuhelfen:

1. schnell & direkt: via E-Mail an support@bmssoft.de

Unmittelbar nach Eingang Ihrer E-Mail wird ein Ticket für Sie erzeugt, zu dem Sie eine Bestätigung inkl. Bearbeitungsnummer erhalten.

Dieses Ticket wird auf Basis hinterlegter Informationen Ihrer Organisation und vor dem Hintergrund Ihrer Anfrage so zugeordnet, dass eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung möglich ist.

Um sicherzustellen, dass ein Ticket ohne Umwege korrekt zugeordnet werden kann, benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- **Betreff:**
 - Ihre Frage, Ihr Problem oder Ihre Störung in Stichworten
 - beispielsweise statt
„Beim Annehmen von Anrufen auf dem PC erhalte ich eine Fehlermeldung zu Treibern, obwohl alles up-to-date ist.“
 - die einfache Kurzform
„Fehlermeldung beim Annehmen von Anrufen“
- **Mail:**
 - hier benötigen wir eine möglichst genaue Beschreibung Ihrer Frage, Ihres Problems, oder Ihrer Störung, bei letzterem im Idealfall mit der zugehörigen Fehlermeldung
 - fügen Sie ggfs. Screenshots ein, Sachverständige im bmssoft Team wissen so meist sofort worum es geht
 - bitte geben Sie uns die Bezeichnung Ihres IT-Systems, welche Sie auf dem bmssoft-Aufkleber am Gerät finden
 - teilen Sie uns Ihre Telefonnummer für Rückrufe & Ihre zeitlichen Erreichbarkeiten mit

Je detaillierter Ihre Informationen sind, umso schneller können wir helfen, da Rückfragen vermieden werden.

Handout

Wie kontaktiere ich bmssoft?



2. im Dialog: **via Anruf an die +49 30 2559320**

Während unserer Servicezeiten können Sie uns gerne auch anrufen. Durch die Nutzung dieser zentralen Rufnummer sind alle im Dienst befindlichen Techniker:innen und Administrator:innen in der Lage Ihren Anruf entgegen zu nehmen.

Natürlich möchten wir Sie nicht in Warteschleifen parken, die den Frust zusätzlich zu dem eventuell vorliegenden Problem nur noch erhöhen. Sollte zum Zeitpunkt Ihres Anrufs niemand im bmssoft Team zur Verfügung stehen, dann werden Sie nach kurzer Zeit auf unsere Mailbox weitergeleitet.

Unsere Mailbox erzeugt mithilfe der von Ihnen hinterlassenen Sprachnachricht ein Ticket für Sie. Sie müssen uns nicht erneut anrufen, da Ihr Ticket automatisch zur Bearbeitung eingegliedert wird.

Wenn Sie eine Nachricht hinterlassen, dann werden wir, wie bei der Meldung via E-Mail auch, eine Zuordnung vornehmen, die uns hilft, schnell und zielgerichtet zu arbeiten. Danach melden wir uns bei Ihnen.

Hinterlassen Sie keine Sprachnachricht, benötigen wir zusätzliche Zeit, um mit Ihnen die Einzelheiten zu klären, die zur Bearbeitung Ihres Anliegens nötig sind. Wir empfehlen Ihnen deshalb immer eine Sprachnachricht zu hinterlassen.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass ein Anruf zwar den Vorteil bietet im direkten Gespräch eine gemeinsame Arbeitsgrundlage zu schaffen, dass es jedoch unvorhersehbare Stoßzeiten gibt, zu denen uns überproportional viele Anrufe erreichen.

Sollten Sie uns telefonisch nicht erreicht haben, dann ist es am wirksamsten, wenn Sie statt eines zweiten Anrufs den Weg der E-Mail wählen. Gerne können Sie dort auch Ihren Anruf referenzieren.

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gerne jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr bmssoft-Team

Handout

Wie kontaktiere ich bmssoft?



tl;dr / Zusammenfassung:

E-Mail	Telefon
support@bmssoft.de	+49 30 255 932 – 0
sales@bmssoft.de	0 30 255 932 – 0
> jederzeit möglich	während der Servicezeiten <
> ein aussagekräftiger Betreff & eine möglichst detailreiche Beschreibung beschleunigen die Bearbeitung	sind unsere Leitungen belegt, wird ein Ticket erzeugt und wir rufen Sie im Bedarfsfall zurück., sie können auf unserem AB gerne auch Ihre Erreichbarkeit mitteilen <
> teilen Sie uns bitte Ihre Erreichbarkeiten mit, um uns direkten Kontakt zu Ihnen zu ermöglichen	die Bearbeitung Ihres Anliegens wird auch dann angestoßen, wenn Sie uns nicht erreichen, aber eine Nachricht hinterlassen <