

TIS

Kundenservices

Bedarfsgerechte Serviceangebote
& Dienstleistungen
für Business-Kunden



Inhaltsverzeichnis

Unsere Services für Business-Kunden	3
Der typische Telematik-Projektzyklus	4
Phase 1: Umfangreiche Bedarfsanalyse.....	4
Phase 2: Straffe Projektorganisation.....	4
Phase 3: Begleitung im Tagesgeschäft.....	4
Phase 4: Anpassungen.....	5
Phase 5: Neue Lösungsansätze – neue Möglichkeiten.....	5
Servicebausteine im Überblick	6
Softwareservice.....	6
Zusatzoption Früh-Bereitschaft.....	7
Zusatzoption 24/7-Bereitschaft.....	7
Hardwareservice - Comprehensive Service.....	7
Zusatzoption A: Premium-Hardware-Service.....	8
Zusatzoption B: Premium-Hardware-Service mit Kunden-Tauschgerätepool.....	8
Kostendifferenzierung nach Services	10
Wohin im Problemfall wenden?	14
Serviceadresse für Reparaturen.....	14
Ansprechpartner im Kundenservice.....	14

Mobilitätslösungen

Die TIS-Services für Business-Kunden bieten Ihnen gründliches, umfassendes Know-how bei der Entwicklung und Anwendung von Mobilitätslösungen.

Wir helfen Ihnen bei der Integration von Mobilitätslösungen in Ihr Unternehmen.
Dabei stellen wir sicher, dass sich Ihre Investition von Anfang an lohnt.

Unsere ganzheitlichen Servicekonzepte helfen Ihnen, Ihre Projekte rund um mobiles Auftragsmanagement zum Erfolg zu bringen.

TIS – Services für Business-Kunden, das heißt:

- *Expertise in „Mobilkommunikationslösungen“ seit über 25 Jahren*
- *Umfangreiches Wissen mit vielen erfolgreichen Projekten*
- *Zugang zu den neuesten „Mobility“-Technologien*
- *Betreuung des gesamten Lebenszyklus von „Telematik-Projekten“*
- *Investitionsschutz durch die TIS-Systemverpflichtung*
- *Planung und Installation von Serviceleistungen*
- *Zentraler und umfassend organisierter eigener Reparatur-Service*
- *Bedarfsgerecht zugeschnittene „Service Level“*
- *Qualifizierter Kunden-Support*
- *Professionelle Altgeräteentsorgung*

Der typische Telematik-Projektzyklus

Projektzyklus

PHASE 1: Umfangreiche Bedarfsanalyse

Durch exakt aufeinander abgestimmte Analyseverfahren können wir Ihnen schnell und umfassend optimale diagnostische Qualität bieten. Die enge interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Branchenspezialisten, Informatikern und Telekommunikations-Fachleuten ermöglicht eine ganzheitliche Sichtweise.

Wir unterstützen Sie mit:

- Beratung und Konzeptgestaltung passend zu IHREM Unternehmen
- Bestimmung der Rahmenbedingungen für Hard- und Software
- konkreten Vorschlägen für eine termingerechte Systemeinführung
- umfassender Betreuung, z.b. inkl. Projektdokumentation



PHASE 2: Straffe Projektorganisation

Durch professionelle Organisation und den Einsatz modernster Technologie liegen zwischen Projektstart und Projektabschlussgespräch in der Regel nur wenige Wochen. Unser eingespieltes Team sorgt für einen reibungslosen Ablauf, ohne dabei auf mögliche Sonderwünsche von Ihnen zu verzichten. Sprechen Sie mit uns, am besten gleich, wenn Sie Bedarf an Mobilkommunikationslösungen haben, dann können wir uns voll und ganz auf Sie einstellen.

Wir unterstützen Sie bei:

- Projektorganisation
- Pilotbetrieb
- Schulung der Projektleiter
- Inbetriebnahme



IHR TELEMATIKPROJEKT

PHASE 3: Begleitung im Tagesgeschäft

Nach der erfolgreichen Projekteinführung folgt die Stabilisierung im Tagesgeschäft. Unsere Mitarbeiter im Kundenservice stehen Ihnen zur Seite und helfen Ihnen, alle Fragestellungen zeitnah und umfassend zu klären.

Unser Hardwareservice sorgt für eine hohe Verfügbarkeit Ihrer Geräte. Unser Kundenservice versorgt Sie regelmäßig mit Informationen über Neu- und Weiterentwicklungen. In Absprache mit Ihnen wird dann festgelegt, ob Funktionalitäten neuer Software-Releases sich positiv auf Ihre Prozesse auswirken können. So sorgt das Serviceteam immer in Abstimmung mit Ihnen dafür, dass Ihre Software auf aktuellem Level gehalten wird. Sie erhalten dadurch den Freiraum, um sich auf Ihre Kunden/Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.



Für alle 5 Phasen Ihres Projektzyklus können Sie auf bewährte Services bei TIS zurückgreifen.



PHASE 5: Neue Lösungsansätze und neue Möglichkeiten

Die bewährte Lösung muss erneuert werden, Altgeräte müssen entsorgt werden. Eine Migration von Alt nach Neu muss geplant werden. Damit beginnt dann der Projektregelkreis wieder von vorn und wir suchen gemeinsam nach neuen Lösungen!

PHASE 4: Anpassungen

Diese Vorteile genießen Sie mit TIS als Partner:

- TIS bietet kalkulierbare Preise, auch für künftige Investitionen durch Rahmenvereinbarungen
- Unterstützung durch unseren Portierungsservice für einen sicheren Wechsel der Hardwaregeneration

Sind die Basislösungen im Regelbetrieb, folgt der Bedarf an weiteren wertschöpfenden Zusatzfunktionen, die den Komfort, den Workflow oder die Funktionalitäten verbessern. Vieles ist vielleicht bei TIS schon vorhanden, anderes muss individuell abgestimmt werden.

IHR TELEMATIKPROJEKT



Wir bieten Ihnen:

- Reparaturabwicklung mit dem Gerätehersteller
- Software-Service vom Spezialisten, die Ihre Sprache sprechen
- Software-Feintuning, regelmäßige Nachschulungen
- Schnelle Störungsanalyse mit eigenen Analysetools

TIS HOTLINE*

Werktags von 7-17 Uhr erreichbar
(bei Bedarf auch 24/7 - Bereitschaft)

** Unsere REGEL-Hotlinezeiten sind von 7-17 Uhr ohne Pausen an deutschen Werktagen (Mo-Fr). Wenn diese Zeiten nicht zu Ihrem Business passen, empfehlen wir den 24/7 Bereitschaftsservice zu buchen. Oder vereinbaren Sie individuelle Serviceleistungen mit uns. Genauso wie unsere Software individuell an die Kundenprozesse angepasst wird, können auch die TIS-Services individuell vereinbart werden.*

Servicebausteine im Überblick

Software-Service

In Phase 3, dem Tagesgeschäft, sind bedarfsgerechte Services wichtig. Dafür bieten wir Ihnen praxiserprobte Servicebausteine, die wir individuell für Sie zusammenstellen.

Service ist heutzutage bei den immer komplexer werdenden Systemen eine wesentliche und nicht zu unterschätzende Leistung. Die Grundlage für einen reibungslosen Alltagsbetrieb ist der Software-service. Wir bieten ihn in verschiedenen Ausbaustufen an – je nach individuellem Bedarf. Neben einem effizienten Softwareservice, kann ein schneller und leistungsfähiger Hardware-Service durchaus über Wohl und Wehe von mobilen Projekten entscheiden. Daher ist es erklärtes Ziel der TIS GmbH, für alle von uns angebotenen Geräte und Hardware-Komponenten umfangreiche Services anbieten zu können.

Software-Service



Der TIS-Softwareservice umfasst die Pflege und Betreuung der PSV3®-Serversoftware und der PSV3®-Gerätesoftware. Auf diese Leistungen haben Sie Zugriff:

- Telefon-Hotline* von 07:00 – 17:00 Uhr, Montag - Freitag an deutschen Werktagen
- Fehlersuche bei fehlendem Status, Unterschriften, fehlenden Aufträgen (beispielsweise, weil das Hostsystem unvollständige/falsche Daten geliefert hat), Kommunikationsprobleme im Netz
- Kostenlose Software-Updates für TIS-Software
 - für Fehlerbehebung
 - für Funktionsoptimierungen der gekauften Module
- kostenlose Konfigurationsänderungen und Server-Updates bei
 - nachträglichen Veränderungen von Arbeitsabläufen
 - nachträgliche Veränderungen im Statuswesen
- Automatische Systemüberwachung durch unser Service-Tool Observer
- Automatische, Eventgesteuerte Emailbenachrichtigung an den Kunden

* Unsere REGEL-Hotlinezeiten sind von 7-17 Uhr ohne Pausen an deutschen Werktagen (Mo-Fr). Wenn diese Zeiten nicht zu Ihrem Business passen, empfehlen wir den 24/7 Bereitschaftsservice zu buchen. Oder vereinbaren Sie individuelle Serviceleistungen mit uns. Genauso wie unsere Software individuell an die Kundenprozesse angepasst wird, können auch die TIS-Services individuell vereinbart werden.

- TIS-Systemverpflichtung zur Weiterentwicklung der gekauften Softwareprodukte
- Kurzfristige Reaktion auf Fehlermeldungen
- Servicebereitschaft für außerordentliche Vorfälle mit 50 % Preisvorteil
- Aufwandspauschale für Neuinstallation der PSV3®-Software auf neuer Hardware (Server und/oder MDT's) statt Neukauf der Software

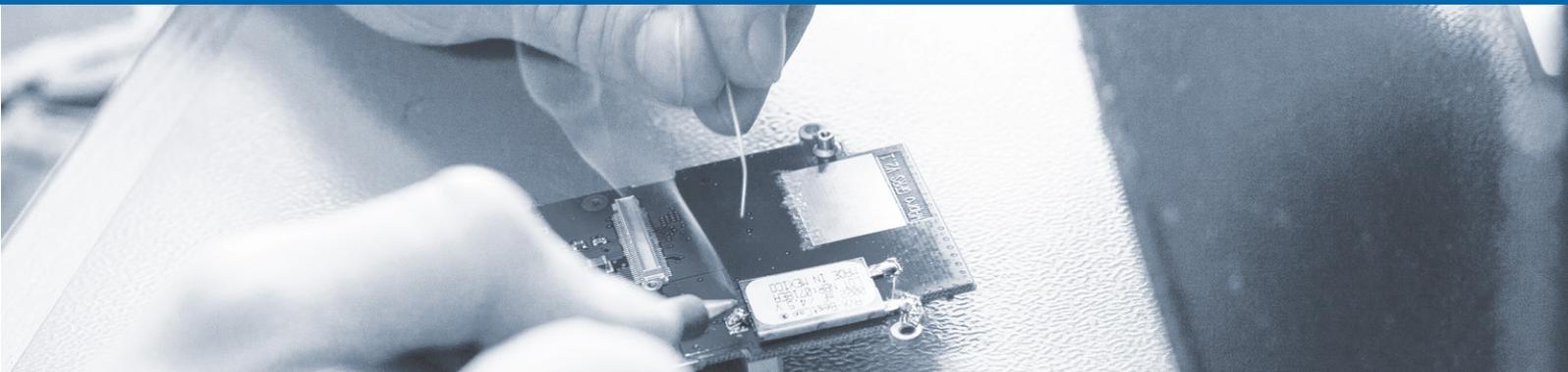
Software-Service Zusatzoption Früh-Bereitschaft

Bei dieser Serviceerweiterung steht Ihnen werktags, Mo.-Fr. in der Zeit von 05:00 - 07:00 Uhr ein kompetenter Mitarbeiter am Telefon zur Verfügung, sodass gerade in dieser kritischen Zeit im Sammelgutgeschäft schnelle Hilfe möglich ist.

Software-Service Zusatzoption 24/7-Bereitschaft

Bei dieser Serviceerweiterung steht Ihnen außerhalb der normalen Hotline-Zeiten* rund um die Uhr und auch am Wochenende und an Feiertagen ein kompetenter Mitarbeiter am Telefon zur Verfügung, so dass jederzeit bei Störungen schnelle Hilfe möglich ist.

Hardware-Service - Comprehensive Service



Mit dem Comprehensive Service sichern Sie sich gegen das finanzielle Risiko Reparaturkosten ab. TIS bietet Ihnen damit quasi eine Vollkasko-Versicherung für die Mobilcomputer an.

Es sind hierbei nicht nur die Gewährleistungschäden, sondern im Prinzip die Kosten für alle beim "normalen" robusten Alltagsgebrauch der Geräte auftretenden Schäden abgedeckt (bis auf Totalschaden und Verlust). Die genauen Leistungsmerkmale sind den Hersteller-Verträgen zu entnehmen, die wir Ihnen gerne zur Verfügung stellen.

Der Comprehensive Service wird direkt beim Geräte-Hersteller durchgeführt. Er beinhaltet allerdings nicht den Handlungsaufwand und die Kosten für die Reparaturabwicklung und die Softwareneuinstallation. Diese Aufgaben übernimmt TIS für Sie, wenn Sie eine der beiden folgenden Zusatzoptionen dazu bestellt haben.

Servicebausteine im Überblick

Hardware-Service

Hardware-Service Zusatzoption A: Premium-Hardware-Service

Bei dieser Serviceerweiterung übernimmt TIS für den Kunden die gesamte Abwicklung der Reparaturen von mobilen Industrie-MDT's mit dem Gerätehersteller.

Die Leistungen im Einzelnen:

- Telefon-Hotlineservice für die Hardware
- Service-Portal Observer (Webportal mit Geräte-Infos und Reparaturanmeldung)
- Serviceabwicklung mit dem Gerätehersteller:
 - *Überprüfung des zur Reparatur eingeschickten Gerätes*
 - *Feststellen und Spezifizieren von Hardware-Defekten ...*
 - *... oder Feststellen und Beheben von Softwareproblemen (Software-Service)*
 - *... oder Feststellen und Erläuterung von Handlingsproblemen*
 - *Rückversand an den Kunden bei Software- oder Handlingsproblemen (einschließlich erläuternde Hinweise) oder Versand an den Hersteller-Service bei defekten Geräten*
 - *Klären von Hardwarefragen mit dem Hersteller im Reparaturfall*
 - *Wiederaufspielen der TIS-Software und gerätespezifischen Konfiguration auf das reparierte Gerät*
 - *Rückversand des reparierten Gerätes an den Kunden*
- Die Servicepauschale beinhaltet die Transportkosten von TIS zum Geräte-Hersteller und zurück und die Versandkosten zum Kunden

Hardware-Service Zusatzoption B: Premium-Hardware-Service mit Kunden-Tauschgerätepool

Bei dieser Serviceerweiterung wird der Premium-Hardware-Service zusätzlich komplettiert zu einem „Rund-um-Sorglos-Paket“ durch das Management eines Kundengeräte-Pools.

TIS führt einen Tauschgerätepool, aus dem der Kunde jederzeit Ersatzgeräte anfordern kann. Die Geräte im Pool sind Eigentum des Kunden. Der Kunde entscheidet, wie viele Geräte er in den Pool einspeist.



Defekte Kundengeräte werden sofort nach Eintreffen im TIS-Hardware-Service bearbeitet und – falls notwendig - weiter zum Hersteller-Service geschickt. Vom Hersteller reparierte und zurückgeschickte Geräte werden dem Pool wieder zugeführt.

Die Leistungen im Einzelnen:

- Telefon-Hotlineservice für die Hardware
- Service-Portal Observer (Web-Portal mit Geräte-Infos und Reparaturanmeldung)
- Serviceabwicklung mit dem Gerätehersteller:
 - *Versand eines Ersatzgerätes aus dem Pool direkt nach Reparaturanmeldung (Vorabtausch)*
 - *Überprüfung des zur Reparatur eingeschickten Gerätes*
 - *Feststellen und Spezifizieren von Hardware-Defekten...*
 - *... oder Feststellen und Beheben von Softwareproblemen (Software-Service)*
 - *... oder Feststellen und Erläuterung von Handlingsproblemen*
 - *Rückversand an den Kunden bei Software- oder Handlingsproblemen (einschließlich erläuternde Hinweise) oder Versand an den Hersteller-Service bei defekten Geräten*
 - *Klären von Hardwarefragen mit dem Hersteller im Reparaturfall*
- Wiederaufspielen der TIS-Software und -geräte spezifischen Konfiguration auf das reparierte Gerät
- Das reparierte Gerät wird in den Pool eingespeist
- Die Servicepauschale beinhaltet die Transportkosten von TIS zum Geräte-Hersteller und zurück und die Versandkosten zum Kunden

Kostendifferenzierung nach Services

Im Tagesgeschäft gibt es immer mal wieder Fragen, wie eine Beschädigung zu handhaben ist oder wie ein Softwareproblem zu bewerten ist. Zu Ihrer besseren Orientierung haben wir in den folgenden zwei Tabellen einen Überblick über die häufigsten Service-Fälle zusammengestellt.

Kostendifferenzierung bei Reparaturen

Jeweils erforderliche Reparaturen, Justierungen, Einstellungen und Instandsetzung von Produkten, die bei von TIS oder dem Hersteller definierten Betriebs- und Umweltbedingungen Funktionsstörungen aufweisen Updates innerhalb des vereinbarten Gewährleistungszeitraums.

Reparatur von fertigungsbedingten Defekten bei TIS bzw. beim Gerätehersteller innerhalb des Gewährleistungszeitraums

Reparatur-Durchlaufzeit 10 Arbeitstage (Typisch, ohne Versandzeiten)

Reparaturgeräteversand zum Hersteller und Klären von Hardwarefragen

Software-Installation + betriebsfertige Konfiguration

Beseitigung von normalen Verunreinigungen

Nutzung des Service-Portals Observer durch den Kunden (aktuelle Geräte-Übersicht)

Komfortable Reparaturanmeldung über Observer

Eingangsprüfung des Gerätes, Spezifizieren des Defektes (Hardware, Software, Bedienfehler)

Kostenpauschale für Überprüfung und Handling

Versand zum Hersteller und/oder zum Kunden

SIM-Karten-Management: Einbau/Konfiguration von GSM-SIM-Karten des Kunden

Einrichten und Führen eines Tauschgerätepools bei TIS für kundeneigene Geräte mit Comprehensive-Service

Abwicklung direkt mit den Kundengeschäftsstellen (**Zusatzoption B**)

Vorab-Austauschgerät aus dem Kunden-eigenen Geräte-Pool (**Zusatzoption B**)

Verschleiß des Produktes

Schäden, Folgeschäden durch übermäßige Verunreinigung, Flüssigkeitseintritt und andere Fremdstoffe

Alle versehentlichen Beschädigungen

Unvollständige, zerlegte Produkte, zerstörte externe Kabel, abgetrennte, durchstochene Tasten oder eingeklemmte Tasten

Produkte ohne, oder mit nicht lesbarer Seriennummer, Benutzung nicht zugelassener Reinigungsmittel

Beschädigte, zerkratzt oder verformte Displays, Gehäuse, Kunststoffe intern/extern

Beschädigte oder verformte Trigger (Auslöser, Taster)

Zerstörte Siegel, Dichtungsringe oder andere flexible Teile

Beschädigung des Touch Screen Displays durch Gebrauch von fremden, nicht freigegebenen Stiften oder Ätzmitteln

Einsendung von Geräten zur Reparatur, bei denen kein Fehler / Defekt festgestellt werden konnte

Ersatz von leistungsschwachen oder defekten Akkus, Backup-Batterien, Farbbändern und anderen Verbrauchsmaterialien

Totalschaden (Gehäuse, Display, Mainboard gleichzeitig defekt)

Öffnen, oder versuchtes Öffnen sowie Wartung oder Reparatur oder Modifikation des Produktes durch nicht autorisiertes Personal

Reparatur von Problemen, die auf die absichtliche oder missbräuchliche Verwendung des Geräts außerhalb des Produkt zurückzuführen sind

Kostendifferenzierung

	Deckung durch			kostenpflichtig gegen Rechnung
	Gewährleistung	Premium-Hardware-Service	Comprehensive-Service	
der Benutzung im Rahmen der sowie gegebenenfalls Produkt-	●			
ungszeitraums	●			
	●			
		●		●
		●		●
		●		●
		●		●
		●		●
		entfällt		●
		●		●
		●		●
ce-Vertrag (Zusatzoption B)		●		●
		●		●
		●		●
			●	●
			●	●
			●	●
rissene Tastenfelder			●	●
			●	●
			●	●
			●	●
hnlichem			●	●
			●	●
chs- oder Verschleißteilen				●
				●
t autorisierte Personen				●
der Umgebungsspezifikationen				●

Kostendifferenzierung nach Services

Leistungsdifferenzierung bei Softwareproblemen

Gewährleistung: Fehlerbeseitigung an der Software (im Rahmen der Releaseplanung) innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens

Erweiterte Gewährleistung: Fehlerbeseitigung an der Software (im Rahmen der Releaseplanung) auch außerhalb des vereinbarten Zeitrahmens

Hotline-Service*: Telefon Hotline + Telefon-Support, Mo-Fr, 7:00 -17:00 Uhr an deutschen Werktagen

Regelmäßige Servicebereitschaft Mo-Fr. von 5-7 Uhr an deutschen Werktagen (**Zusatzoption Frühbereitschaft**)

Regelmäßige Servicebereitschaft täglich außerhalb der Hotline-Service-Zeit (**Zusatzoption 24/7-Bereitschaft**)

Fernbetreuung: Bei Konfigurationsänderungen und Fehlerbehebungen erfolgt die Softwarepflege per Fernbetreuung

Automatische Serverüberwachung durch das TIS-Service-Tool Observer

Software-Updates für gekaufte Produkte: beispielsweise Anpassungen an neue Kommunikationsgeräte, Protokolle

Kurzfristige Reaktion auf Fehlermeldungen: Nach Eintreffen einer Fehlermeldung wird diese bestätigt und umgehend bearbeitet

Reaktion auf schwerwiegenden Fehlermeldungen / Betriebsstörungen: Spätestens am vierten Werktag nach Eintreffen der Fehlermeldung eine Fehlerbehebung vor Ort stattfinden, falls bis dahin der Fehler nicht klar erkannt bzw. reproduziert werden konnte

Systemverpflichtung: TIS verpflichtet sich, mit entsprechendem Auftrag, zur Durchführung von Weiterentwicklungen

Individuelle Anpassungen: Konfigurationen, Barcodetabellen, Status-Tabellen

Automatische, eventgesteuerte Supportaktivierung per Email: Der Kommunikationsserver aktiviert die TIS-Service-Tools auf dem Server UND auf den Mobilgeräten. Beispielsweise bei Speicherproblemen oder gehäuften Geräte-Meldungen

Analyse der Softwarehandhabung: Anhand von Geräte-Tracedateien wird bei auftretenden Problemen das Verhalten aufgezeigt. Beispiele: Gerät wird nicht regelmäßig in das Cradle gesteckt, Ablieferstatus werden nicht beim Laden gesammelt direkt vor Tourenende erfasst.

Aktive Weiterentwicklung: Anregungen aus Kundengesprächen fließen in Form von Verbesserungsvorschlägen ein

Softwaresupport für Drittprogramme: Hotline, Konfiguration, Fehlerweitermeldung für Programme von Fremdherstellern

Kosten für die fallweise Beauftragung für Service-Bereitschaft und Supportunterstützung außerhalb der Regelservicezeiten (Service-Kunden)

Kosten für Mehraufwand bei TIS, wenn der Kunde die Fernbetreuung nicht ermöglicht, oder durch Abweichungen vom Standard-Aufwand entsteht.

Kosten für Fehleranalyse und Fehlerbehebung vor Ort, wenn die Fehlerursache nicht im Verantwortungsbereich des Kunden liegt (Netzwerkconfiguration (Rechtevergabe, Portfreischaltung, WLAN-Sicherheitseinstellungen) oder fehlerhafte Konfiguration des GSM-Diensteanbieters oder Restriktionen bedingt durch falschen GSM-Tarif oder fehlende Informationen)

Server-Softwareneuinstallation oder MDT-Software-Neuinstallation auf neuartigem MDT) gegen Berechnung des Neukauf + Neuinstallation

* Unsere REGEL-Hotlinezeiten sind von 7-17 Uhr ohne Pausen an deutschen Werktagen (Mo-Fr). Wenn diese Zeiten nicht zu Ihrem Business passen, empfehlen wir den 24/7 Bereitschaftsservice zu buchen. Oder vereinbaren Sie individuelle Serviceleistungen mit uns. Genauso wie unsere Software individuell an die Kundenprozesse angepasst wird, können auch die TIS-Services individuell vereinbart werden.

Kostendifferenzierung

	Deckung durch		
	Gewährleistung	Software Service	kostenpflichtig gegen Rechnung
vereinbarten Gewährleistungszeitraums (1 Jahr).	●		
außerhalb des vereinbarten Gewährleistungszeitraums.		●	●
		●	●
Wartungsschicht (24h/7d)		●	
Wartungsschicht (8h/24h)		●	
Fernbetreuung		●	●
		●	
Protokollanpassungen, Fehlerbehebungen.		●	●
sofort und unmittelbar mit der Fehlerbehebung begonnen.		●	
Bei jeder Fehlermeldung kann nach Absprache eine Fernwartungsschicht anbestellt werden und die Betriebsbereitschaft weiterhin sichergestellt werden.		●	
Neuerungen, Erweiterungen und Anpassungen.		●	
		●	●
24h-Service-Mitarbeiter bei kritischen Ereignissen und Neustarts		●	
Das Bedienerverhalten analysiert und Fehlbedienungen an den Kunden gemeldet und vom Fahrer gemeldet werden.		●	●
Neuerungen in die aktuelle Softwareentwicklung einfließen lassen.		●	
Hardwareherstellern, die bei TIS gekauft wurden.		●	●
Wartungsarbeiten (zu ermäßigten Sätzen für Kunden)			●
Abweichung von den „Vorgaben für Fernbetreuung“			●
Wartungsbereich von TIS liegt. Beispielsweise fehlerhafte Hostanbindung oder fehlerhafte Netzwerke/falsche SIM-PIN-Informationen			●
Abrechnung einer Aufwandspauschale statt Software-Service		●	

Wohin im Problemfall wenden?

Serviceadresse für Reparaturen

TIS kümmert sich innerhalb der vertraglich festgelegten Zeit um die Reparatur und anschliessend um den Rückversand zum Kunden.

Alle Geräte werden zur Instandsetzung direkt in den „Technischen Service“ unter folgender Adresse gesendet:

TIS Technische Informationssysteme GmbH
– Hardware Service –
Müller-Armack-Str. 8
D-46397 Bocholt

Ansprechpartner im Kundenservice

Die Kunden-Hotline steht für die schnelle Hilfe oder die Aufnahme von Problem-Meldungen unter folgenden Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

**E-Mail: software.support@psv3.com
hardware.support@psv3.com**

Telefon: 02871-2722-90

Telefax: 02871-2722-99

Bei allgemeinen Fragen zu

- unserem Dienstleistungsportfolio
- Serviceangeboten
- Unterstützung in der Ausarbeitung individueller Servicekonzepte
- rund um den Kunden-Service

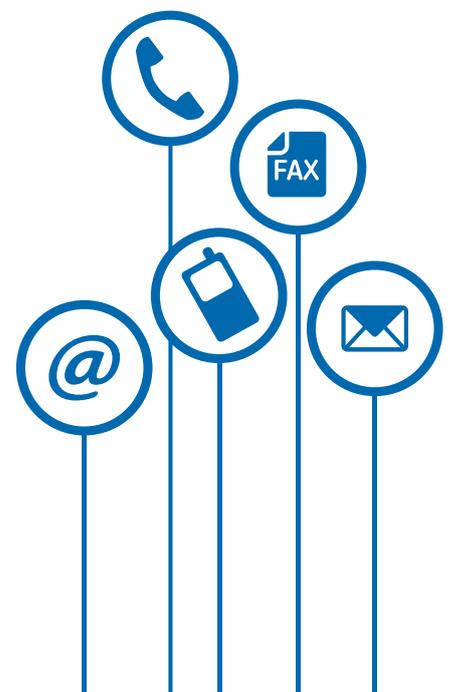
Guido Elsinghorst

Leiter Kundenservices

g.elsinghorst@tis-gmbh.de

Tel.: 02871-2722-90

Fax: 02871-2722-99



Haben Sie Fragen zu unseren Services?
Wir beraten Sie gern!



TIS Technische Informationssysteme GmbH
Müller-Armack-Str. 8
D-46397 Bocholt

Tel.: 02871-2722-0
Fax: 02871-2722-99
info@tis-gmbh.de



www.tis-gmbh.de