

Call Flow Baur Versand Burgkunstadt

Baur Versand

AHD (AnwenderHelpDesk) meldet alle Aufträge und Störungen über das Damovo CSC - Callcenter via email, oder Telefon zur Eröffnung eines Tickets

Störungsklassen: A = Prio 1, B = Prio 2, C = Prio 3
(Störungen werden mit Prio 1-3 vom Kunden gemeldet)

Baur Versand Site Ids:

209838
209839
209840
216672
612620
622683
622740
622741
622742
622743
622744
622745
623838

Vertragsnummer: 122617

Damovo CSC-Callcenter Creation of new Ticket

+49 211 8755 5555

Callcenter.nat@damovo.com

Sikom-Störung
CI – Sikom...

Alcatel - Störung
CI – Alcatel....

Call-Weitergabe an Sikom
8:00 – 16:45 Uhr Werktags via **Damovo Dispo**
Prio 1, 2, 3 sofort

Telefonische Call Weitergabe an Sikom durch
CSC-Callcenter
16:45 – 08:00 Werktags/Sonn-/Feiertage
Prio 1 und 2 sofort
Prio 3 16:45-08:00 am nächsten Arbeitstag via
Damovo Dispo

Sikom Hotline 01805 008167

Vertragsnummer 20123447

Bitte Kundennamen, Störungsbeschreibung und Ticketnummer, Rückrufnummer des Kunden aufsprechen, falls sich ein AB meldet.

Call-Weitergabe an TeleSys

8:00 – 16:45 Uhr Werktags via **Damovo Dispo**
Prio 1, 2, 3 sofort

Telefonische Call-Weitergabe an TeleSys
durch **CSC-Callcenter**
16:45 – 08:00 Werktags/Sonn-/Feiertags
Prio 1,2 sofort
Prio 3 am nächsten Arbeitstag via **Damovo Dispo**

TeleSys Hotline

08:00 - 17:00 Uhr 09544/925 180

außerhalb: 09544/925-299

Bitte Kundennamen, Störungsbeschreibung und Ticketnummer, Rückrufnummer des Kunden aufsprechen, falls sich ein AB meldet.

Wichtige Zusatzinformationen:

-Comment Update:

Info bzgl. Weitergabe an Partner von Damovo eintragen

Falls vorhanden, Ansprechpartner von Sikom, oder Telesys eintragen

-Bei **Nichterreichbarkeit** von Sikom/TeleSys,gilt folgende Eskalationsregelung

Prio 1: 1 Versuch (5 Minuten) 2. Versuch (5 Minuten) Eskalation an CSC-Dispatch

Prio 2: 1 Versuch (10 Minuten) 2. Versuch (10 Minuten) Eskalation an CSC-Dispatch

Prio 3: 1 Versuch (10 Minuten) 2. Versuch (10 Minuten) Eskalation an CSC-Dispatch

- Baur Versand Anwenderhelpdesk (bei Bedarf)

Telefon 09572/913550

Mobil 0171/7613003