

Kontaktdaten und Erreichbarkeit

Zur technischen Kundenbetreuung betreibt VSB eine zu üblichen Geschäftszeiten besetzte Hotline. Die Bearbeitung der Serviceanfragen erfolgt mit einem professionellen Ticket-System.

Kontaktdaten	Servicezeiten
Telefon: +49 9571-9501-99	Mo. – Do. 8:30 Uhr – 17:00 Uhr
e-Mail: support@vsb.de	Fr. 8:30 Uhr – 16:00 Uhr

Um eine effizienten Bearbeitung und Priorisierung der Serviceanfragen zu erleichtern, empfehlen wir die Meldung per e-Mail an o.g. Mailadresse. Ihre Meldung gelangt so direkt in das Ticket-System für die weitere Bearbeitung. Sobald ein Support-Mitarbeiter Ihre Meldung aufnimmt, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per e-Mail mit Nennung einer eindeutigen Ticket-Nummer als Referenz.

Bitte beachten Sie, dass telefonisch üblicherweise lediglich eine Störungsannahme erfolgt und nicht zwingend eine sofortige Bearbeitung. Bei kritischen Störungen erfolgt selbstverständlich eine schnellstmögliche Bearbeitung. Hier ist der telefonische Kontakt empfehlenswert.

Abrechnung

Sofern kein Support- oder Servicevertrag besteht, sind die Supportleistungen von VSB kostenpflichtig und werden zu den Konditionen gemäß aktueller Preisliste nach Aufwand je angefangene Viertelstunde berechnet. Die Mängelbeseitigung im Rahmen von Gewährleistung erfolgt selbstverständlich ohne Berechnung.

Systemvoraussetzungen

Sofern zur Bearbeitung der Supportanfrage ein Zugriff auf das Kundensystem erforderlich ist, erfolgt dies über gängige Fernwartungsmöglichkeiten, z.B. Microsoft Teams, TeamViewer, o.ä. Sofern erforderlich, kann der Zugriff auch über eine VPN-Verbindung abgesichert werden.

Kontakt:

VSB Solutions GmbH / VSB IT Services GmbH
Bamberger Str. 10
96215 Lichtenfels

e-mail: info@vsb.de
Internet: www.vsb.de

Tel.: +49 9571 / 9501 0
Fax: +49 9571 / 9501 95