



NTS SERVICE OPERATIONS CENTER



Unser NTS Service Operations Center (SOC) ist telefonisch rund um die Uhr, 7 Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr für Sie erreichbar.

WIE SIE UNS BEI STÖRUNGEN ERREICHEN?

Folgende Telefonnummern stehen zur Störungsmeldung zur Verfügung:

- ▶ **Österreich:** 0810 82 04 55
- ▶ **Italien:** +39 047 109 77 09
- ▶ **Deutschland:** +49 7541 4028 340
- ▶ **International:** +43 316 405 455 20

Sollten die oben genannten Nummern aus technischen Gründen nicht erreichbar sein, steht Ihnen folgende **Ausweichnummer** zur Verfügung: +43 664 88 49 95 99.

Obwohl Sie uns rund um die Uhr, 7 Tage die Woche per Mail erreichen können (support@nts.eu), weisen wir darauf hin, dass die Übermittlung von E-Mails aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereiches von NTS verzögert werden kann. Daher empfehlen wir, kritische Anfragen immer telefonisch bekannt zu geben.

WAS TUN BEI EINER STÖRUNG?

Das NTS SOC agiert basierend auf ITIL-konformen Prozessen. Dabei garantieren wir, dass alle Anliegen von qualifizierten und zertifizierten Engineers unterschiedlicher Supportlevels bearbeitet und schnellstmöglich behoben werden. Um eine schnellere und effizientere Durchführung Ihrer Anfrage zu ermöglichen, halten Sie bitte folgende Informationen bereit:



**Gültige NTS-
Wartungsvertragsnummer**



**Seriennummer des
betroffenen Gerätes**



**Beschreibung des
Problems**



**Dringlichkeitseinstufung
aus Ihrer Sicht**

**RELAX,
WE CARE**

www.nts.eu



NTS legt großen Wert auf Qualität und Kundenzufriedenheit. Daher steht Ihnen, sollten Sie während einer Störungsbehebung mit unserem Service nicht vollständig zufrieden sein, rund um die Uhr ein **Duty Manager** zur Verfügung. Verlangen Sie diesen bitte ausdrücklich bei unserer Service-Hotline und er wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.