

Kommunikation / Fallanmeldung

Einführung

Es stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zur Eröffnung eines neuen Falls offen. Diese sind im Einzelnen nachfolgend aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass die gewählte Option zur Eröffnung eines Supportfalls keinen Einfluss auf dessen Bearbeitungsgeschwindigkeit hat (Die telefonische Eröffnung eines Supportfalls führt nicht automatisch zu einer bevorzugten Bearbeitung). Es sind ausschließlich die vereinbarte [Reaktionszeiten](#) und [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) maßgeblich. Die Supportfälle werden im Rahmen der zugesicherten [Reaktionszeiten](#), innerhalb der [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#), nach Eingangszeitpunkt abgearbeitet.

Erforderliche Angaben

In jedem Fall benötigen wir für eine zügige Bearbeitung nachfolgende Informationen.

- Ihre Kundendaten (Firmenname / Vertragspartner)
- Einen Ansprechpartner, für Rückfragen und Rückmeldungen, mit Angabe der Zeiten zur Erreichbarkeit
- Genaue Angaben welches Gerät bzw. welche Software oder Umgebung betroffen ist
- Eine qualifizierte Fehlerbeschreibung zum Problem oder eine klar definierte Anforderung zur gewünschten Änderung
- Zugangsdaten, sofern diese erforderlich sind, sofern diese uns nicht bereits anderweitig bekannt sind

Sind die Geräte einer Fehlerbehebung vor Ort zu unterziehen, sind Zugangsmöglichkeit zu den Räumlichkeiten in denen die betroffenen Geräte stehen zu gewähren.

Anmeldung in Textform

E-Mail

Eine Anmeldung per Mail ist für deutschsprachigen Support unter de@support.bauer-group.com möglich. Bevorzugen Sie englischsprachigen Support, so schreiben Sie bitte an en@support@bauer-group.com. Bitte beachten Sie, dafür eine offizielle Mailadresse Ihres Unternehmens zu verwenden. Schreiben Sie uns von einer anderen Adresse, wie z. B. Ihrer privaten Mailadresse, kann das ggf. zu Verzögerungen und Rückfragen führen.

Kundencenter

Über unser Kundencenter können Sie bequem einen Fall eröffnen und verfolgen. Sie finden das Kundencenter unter <https://support.bauer-group.com/>

Telefax

Sie haben die Möglichkeit Ihr Anliegen auch per Telefax an die +49 9971 20098-400 zu stellen. Die Meldung eines Supportfalls per Telefax, wird außerhalb der regulären Geschäftszeiten, nicht bearbeitet. Die vereinbarte [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#), findet hier keine Anwendung.

Anmeldung per Telefon

Supportfälle können telefonisch unter +49 9971 20098-208 eröffnet werden. Der telefonische Support steht Ihnen in deutsch und englischer Sprache zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass der telefonische Kontaktweg nur innerhalb der vereinbarten [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) möglich ist. Außerhalb dieser Zeit bitten wir Sie, uns eine Mail zu senden oder unser Kundencenter zu nutzen, mit dem Sie einen neuen Fall eröffnen können.