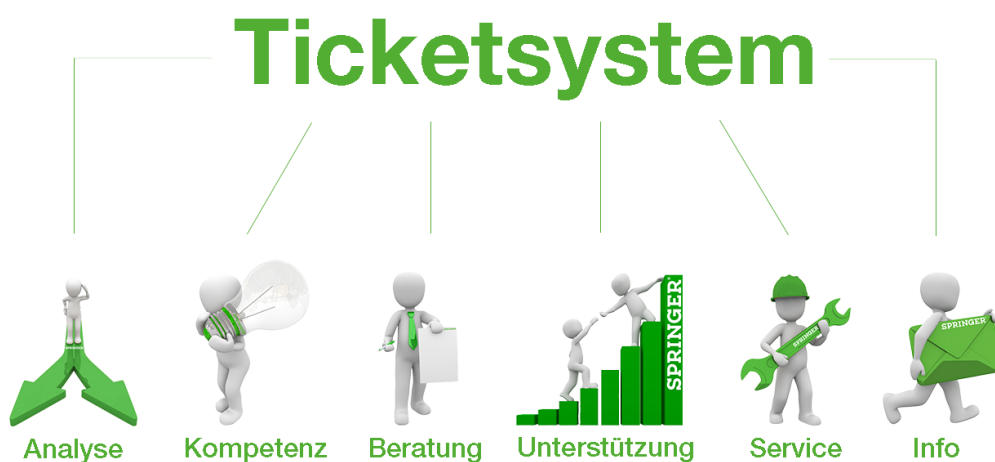


## SERVICE ORDER SYSTEM

Für Kundenservice mit STRUKTUR haben wir bei SPRINGER ein Ticketsystem eingeführt, das eine systematische Bearbeitung Ihrer Anfragen möglich macht.

Der entscheidende Vorteil des Systems ist, dass all Ihre Anfragen und Wünsche digital festgehalten werden. So können Ihre Anliegen bei uns durch mehrere Mitarbeiter bearbeitet werden, ohne dass es zu Reibungsverlusten kommt. Dadurch möchten wir Ihnen vor allem eine schnellere Bearbeitung Ihrer Anliegen ermöglichen und unsere Servicequalität erhöhen!



### Wie lege ich ein Ticket an?

Ganz einfach: Schicken Sie eine Mail an [service@springer.eu](mailto:service@springer.eu)

Ihr Mail wird automatisch in unserem Ticketsystem angelegt und eine Bestätigung an Sie gesendet. Eine Kollegin/ein Kollege aus dem Service-Team wird anschließend mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um Ihre Anfrage umgehend zu Ihrer vollsten Zufriedenheit abwickeln zu können.

### Wie kann das Ticket am schnellsten bearbeitet werden?

Je genauer ihr Anliegen beschrieben ist, desto schneller kann dieses bearbeitet werden. Bei Fragen zu einem Ersatzteil nennen Sie uns bitte, wenn möglich, die SPRINGER-Anlagennummer bzw. Positionsnummer, um eine problemlose und rasche Bearbeitung zu gewährleisten.

Bei Anfragen die direkt an einen Mitarbeiter gerichtet sind, verzögert sich die Bearbeitung erheblich, da diese Anfragen erst manuell vom Mitarbeiter ins System eingespielt werden müssen.

Bitte hinterlegen Sie die Adresse [service@springer.eu](mailto:service@springer.eu) in Ihrem System und geben Sie diese Information auch an Ihre zuständigen Kolleginnen und Kollegen weiter!

Wir freuen uns auf Ihre Anfragen!

Ihr SPRINGER Service Team