Leitstellen - Informations - System GmbH

LIS Support

Bei Abschluss eines Wartungsvertrages mit LIS erwerben Sie u. a. auch das Recht auf produktbegleitenden Support sowie Mangelbehebung durch LIS nach der Gewährleistung.
Hierfür wird die Meldung eines Mangels oder einer Anfrage von Ihnen als Ticket in unserem Ticketsystem erfasst und der laufende Prozess dokumentiert.

Ein Ticket erstellen

Sie können Ihre Supportanfrage an die E-Mail-Adresse support@lis-gmbh.com melden. Mit Eingang der E-Mail wird automatisch ein Ticket erstellt.

Wenn Sie auf eine von unserem Ticketsystem generierte E-Mail antworten und die Betreffzeile unverändert belassen, wird Ihre Anmerkung einschließlich aller Anhänge (z. B. Bilder) automatisch in das Ticket übernommen. Der LIS-Support wird automatisch über Ihre Antwort informiert.

Wichtige Aspekte einer korrekten Ticketeingabe

Um die Bearbeitungszeit von Tickets gering zu halten und unnötige Unklarheiten und Rückfragen zu vermeiden, bitten wir Sie, beim Erstellen eines Tickets folgende Punkte zu beachten:

- Pro Ticket nur ein Anliegen thematisieren
- Eindeutige Trennung von Mangelmeldung / Verbesserungsvorschläge / Anfrage
- Zuordnung zum betroffenen Produkt
- Detailinformationen
- Vorausgehende Analyse wie zum Beispiel:
  - Tritt das Verhalten auch bei anderen Eingaben auf?
  - Tritt das Verhalten auch bei anderen Nutzern auf?

Die eindeutige Problembeschreibung

Für die Analyse eines Mangels ist eine eindeutige Reproduktion des Verhaltens notwendig. Dazu ist Folgendes bei der Problembeschreibung erforderlich:

- Vollständige Angaben
  (inklusive der relevanten Voraussetzungen)
- Schrittweise Darstellung der Eingaben
- Detaillierte Informationen
- Ggf. unter Zuhilfenahme von Screenshots

TIPP: Wenn Sie eine Supportanfrage per E-Mail oder Telefon schildern, sind folgende Punkte für die Ticketerstellung, die Sie möglichst mit angeben sollten, wichtig:

Kontaktinformationen

- Firma / Organisation
- Ansprechpartner
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse

Ist das Anliegen bereits erfasst?

- Ist das Anliegen bereits als Ticket aufgenommen worden?
- Wenn ja, mit welcher Ticketnummer?

Angaben zum Produkt

- Produkt
- Version
- Betriebssystem
- Mobiles Gerät (Mozart)

Problembeschreibung

- Kurzbeschreibung
- Problemerläuterung
- Anhänge

Nach Eingang der Meldung wird das Ticket von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Supports als Mangel oder Änderungswunsch klassifiziert.

- **Mangel:**
  Direkte Bearbeitung im Support oder Weiterleitung an die LIS- oder Hersteller-Entwicklungsabteilung.
- **Änderungswunsch:**
  Die Umsetzung wird als kostenpflichtige Dienstleistung angeboten.

Wir sind generell um eine schnelle Mangelbehebung bemüht, wobei produktionsverhindernde Mängel Priorität haben.

Kontakt
LIS Leitstellen-Informations-System GmbH
Wittekindstraße 18
32361 Preußisch Oldendorf

Support
Fon: +49 (0) 5742 - 9302 0
E-Mail: support@lis-gmbh.com