



TM Logistik informiert (10):

## Einführung unseres Ticketsystems zur schnelleren Bearbeitung Ihrer Anliegen

Lieber Kunde,

um Ihnen schnell und zuverlässig Aufmerksamkeit und Hilfe in jeder Hinsicht zu gewährleisten, haben wir für Sie ein Open-Source-Support-Ticket-System eingeführt.

Ihre Anfragen, die per Email gestellt werden, können somit zeitnah durch mehrere Personen in den einzelnen Abteilungen in unserem Hause eingesehen werden.

Somit stellen wir sicher, dass Ihre Anliegen durch zugeordnete Ticketnummern bis zum Abschluss durch unsere Web-basierte Oberfläche verwaltet und organisiert wird.

Helfen Sie uns dabei, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, in dem Sie uns in Zukunft Ihre Anliegen an folgende E-Mail Adressen senden:

### **[281@tmparcel.de](mailto:281@tmparcel.de) (Hauptsitz Bremen)**

- Avisierung zur Abholung Ihrer Pakete
- Zustell- und Adressinformationen bei nicht zustellbaren Paketen
- Formular für Abholaufträge
- Materialbestellung für Ihren Versand

### **[kundendienst@tmparcel.de](mailto:kundendienst@tmparcel.de)**

- Anfragen zur Sendungsverfolgung
- Reklamationsanfragen
- Schadensabwicklung
- Anfragen zu Nachnahme-Zahlungen
- Gutschriften
- Mitteilung nicht versandter Pakete zur Stornierung

### **[vertrieb@tmparcel.de](mailto:vertrieb@tmparcel.de)**

- Preisfragen für Innerdeutsche und Internationale Standard- und Expressversand
- Adress- und Firmierungsänderungen
- bei Änderungen Ihres Lastschriftmandats
- Retourscheinanforderungen
- bei Empfehlungen eines Geschäftspartners

### **[fulfillment@tmparcel.de](mailto:fulfillment@tmparcel.de)**

- Anliegen für unsere Fulfillmentkunden



- Seite 2 -

### **[eipaweb@tmparcel.de](mailto:eipaweb@tmparcel.de)**

- Anmeldeformular für EIPA WEB
- Allgemeine Fragen zur Nutzung oder Fehlermeldungen
- Anbindung an Ihr Warenwirtschaftssystem

### **[buchhaltung@tmparcel.de](mailto:buchhaltung@tmparcel.de)**

- Anforderung von Rechnungs- und Ladelistenkopien
- Fragen zu Ihrer Rechnung
- Fragen zu Ihrer Zahlungserinnerung oder Mahnung

### **[spedition@tmparcel.de](mailto:spedition@tmparcel.de)**

- Anfragen zu Stückgut- und Palettenversand In- und Ausland
- Avisierung der Abholung Ihrer Speditionsversendung
- Anfragen für Internationale Retourenscheine

### **[201@tmparcel.de](mailto:201@tmparcel.de) (NL Hamburg)**

- Avisierung zur Abholung Ihrer Pakete
- Zustell- und Adressinformationen bei nicht zustellbaren Paketen
- Formular für Abholaufträge
- Materialbestellung für Ihren Versand
- Anforderungen für Nationale und Internationale Retourenscheine

### **[301@tmparcel.de](mailto:301@tmparcel.de) (NL Hannover)**

- Avisierung zur Abholung Ihrer Pakete
- Zustell- und Adressinformationen bei nicht zustellbaren Paketen
- Formular für Abholaufträge
- Materialbestellung für Ihren Versand
- Anforderungen für Nationale und Internationale Retourenscheine

### **[etiketten@tmparcel.de](mailto:etiketten@tmparcel.de)**

- Zusendung Ihrer Adressdateien zur Paketscheinerstellung bei Aktionsversand

Wenn Sie noch Fragen zum Ticketsystem haben, dann schreiben Sie uns eine E-Mail auf [vertrieb@tmparcel.de](mailto:vertrieb@tmparcel.de) .

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ihr TM Logistik-Team