

# TBI DIRECT MELDKAART

## TBI DIRECT IS HET CENTRALE MELDPUNT VAN CROONWOLTER&DROS VOOR STORINGSMELDINGEN

Wij zijn 24 uur, 7 dagen per week bereikbaar om uw storingsmelding(en) in ontvangst te nemen en te registreren, zodat deze snel en adequaat worden opgelost.

Indien uw organisatie werkt met opdracht-/registratie-/referentienummers verzoeken we u dit tijdens de melding door te geven om het verdere proces goed te kunnen laten verlopen.

Een storing melden bij TBI Direct kan op drie manieren:



0900-824 34 73

1

Bel met TBI Direct en onze Servicedesk medewerker zal u een aantal vragen stellen om een zo goed en volledig mogelijk beeld te vormen van de storing en wij op basis hiervan de juiste opvolging kunnen bepalen.

Geef ook de prioriteit van de storingsmelding aan (bijv. Acuu, Urgent, Niet urgent).

Uw storingsmelding wordt direct geregistreerd en binnen kantoorijden doorgegeven aan de Maintenance organisatie, welke uw storingsmelding in behandeling neemt en u vervolgens op de hoogte houdt omtrent de uitvoering. Buiten kantoorijden zal TBI Direct op basis van de consignatiedienst agenda, een dienstdoende servicetechnicus naar de betreffende locatie sturen.



MELDPUNT@TBIDIRECT.NL

2

Stuur een e-mail naar TBI Direct met daarin vermeld;

- de postcode en het huisnummer;
- een zo goed mogelijke omschrijving van uw storingsmelding;
- indien mogelijk de installatiesoort (bijv. beveiligingsinstallatie, verlichting, etc.)
- uw naam of die van een contact persoon op locatie en telefoonnummer/ e-mailadres waarop we u kunnen bereiken;
- Geef ook de prioriteit van de storingsmelding aan (bijv. Acuu, Urgent, Niet urgent)

De verwerkingstijd van storingsmeldingen per e-mail kan tot maximaal één uur duren.

**LET OP!** Bij storingsmeldingen die per e-mail bij ons binnenkomen gaan wij ervan uit dat dit geen spoedmeldingen betreffen. Mocht dit wel zo zijn dan verzoeken wij u deze alsnog telefonisch aan ons door te geven zodat deze storingsmelding direct verwerkt kan worden.



3

Via het digitale meldformulier. Deze kunt u vinden op [tbidirect.nl](http://tbidirect.nl) (indien spoed dan ook graag naast digitale melding ook bellen)

## VOORWAARDEN

*U heeft een onderhoudscontract met Croonwolver&dros. Indien u geen contract heeft zullen wij uw storingsmelding wel registreren en doorgeven aan één van onze vestigingen, welke het dichtstbij uw locatie ligt. Van hieruit zal dan contact met u opgenomen worden om de (mogelijke) opvolging af te stemmen.*