















Das SHD Kundenportal

<https://kundenportal.shd.de>

Direkt und interaktiv:

- Sie können Anfragen 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr erfassen.
- Sie erhalten von uns eine hohe Bearbeitungsqualität.
- Sie können Screenshots oder sonstige Dateien hochladen.
- Sie können jederzeit Hinweise ergänzen.
- Sie haben immer Einblick in den Bearbeitungsfortschritt.
- Sie haben Zugriff auf die Informations- und FAQ-Datenbank.

In kritischen Fällen, wie z. B. beim Ausfall der Kassensoftware oder bei einem Systemstillstand, steht Ihnen darüber hinaus ein direkter Ansprechpartner über unsere Servicehotline zur Verfügung: **Telefon +49 2632 295-DW**

Produkte	Servicezeiten	SHD Kundenportal	Hotline für kritische Störungen
	08:00 - 20:30 Uhr (Sa. 09:00 - 18:00 Uhr)*	Online Ticketerfassung über https://kundenportal.shd.de	DW -250
			
			
			
Datenbank Caché	08:00 - 17:00 Uhr		
MIS			
	07:30 - 18:30 Uhr (Sa. 07:30 - 14:00 Uhr)		DW -303
			
	08:00 - 17:00 Uhr	Online Ticketerfassung über https://kundenportal.shd.de	DW -720
			
	07:00 - 20:30 Uhr (Sa. 09:00 - 20:00 Uhr)*	Online Ticketerfassung über https://kundenportal.shd.de	DW -600 und bei SNB-Verträgen die DW der individuellen Ansprechpartner
	08:00 - 19:00 Uhr (Sa. 9:00 - 13:00 Uhr Handy- Bereitschaftsdienst für Notfälle) 08:00 - 17:00 Uhr 08:00 - 17:00 Uhr	Online Ticketerfassung über https://kundenportal.shd.de	DW -500 (Deutsch)
	08:00 - 17:00 Uhr		DW -592 (Englisch) DW -591 (Französisch)
	08:00 - 17:00 Uhr		DW -200
	09:00 - 13:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr		DW -445
	09:00 - 13:00 Uhr 14:00 - 18:00 Uhr		Exklusiv für Kunden mit Premiumsupport

Sollten Sie Rufbereitschaften (z. B. verkaufsoffener Sonntag, Late-Night-Shopping, Inventurunterstützung etc.) benötigen, unterbreiten wir Ihnen gerne ein Angebot. Anfragen richten Sie bitte an +49 2632 295-600 oder ts-service@shd.de

*Separat abzuschließender Samstag-Supportvertrag.