

Support-Hotline: 089/452216-55
Email: support@netcos.de

Kundenmerkblatt Supportanfragen

Lieber netcos AG und Rent your IT Kunde,

wir nehmen unsere Aufgabe als Support-Dienstleister sehr ernst, jedoch kann es, wie bei allen anderen „Werkstätten“ auch, zu kleinen Wartezeiten bei der Problembeseitigung kommen, je nach Schwierigkeit des Problems und der Anzahl der Anfragen.

Wir verstehen, dass der Schuh drückt, wenn Sie unseren Support kontaktieren und dass Sie natürlich zügig weiter arbeiten wollen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir für manch eine Problembeseitigung einfach ein bisschen mehr Zeit benötigen. Oftmals bedarf es einer ausgiebigen Recherche um der Sache auf die Spur zu kommen oder der Reparaturbedarf ist zeitintensiver, da verhält es sich nicht anders als in Autowerkstätten.

Wir bitten Sie deshalb um etwas Geduld. Seien Sie versichert, wir tun unser Bestes damit Sie so schnell wie möglich wieder uneingeschränkt arbeiten können.

Um Ihnen und uns die Arbeit erheblich zu erleichtern, bitten wir Sie folgende Punkte zu beachten:

1. Do-it-yourself Checkliste

Manchmal kann es auch ein ganz kleiner Fehler sein, bei dem Sie unsere Hilfe erst gar nicht benötigen. Anhand unserer Checkliste können Sie der Ursache auf den Grund gehen, das erspart Ihnen evtl. einen Anruf bei uns. Ist die Ursache des Problems anhand dieser Liste nicht feststellbar, kontaktieren Sie uns umgehend.

Stromkabel eingesteckt (Steckdose und Computer)?

Monitor eingeschaltet bzw. Monitorkabel richtig angesteckt (am Computer bzw. Strom)?

Anmeldung an der richtigen Domäne erfolgt?



Netzwerkkabel richtig eingesteckt (Computer, Patchdose), Lämpchen brennt am Netzwerkanschluss des Rechners?

Internetzugang grundsätzlich verfügbar?

2. Ihre Supportanfrage richtig kommunizieren

Klären Sie bitte vorher ab, ob das Problem nur an Ihrem Gerät auftritt oder ob noch andere Benutzer das gleiche Problem haben. In diesem Falle ist es sinnvoll, nur einmal einen Anruf zu

tätigen und uns dies mitzuteilen. Denn die Behebung verhält sich für ein Benutzer übergreifendes Problem anders als für einen Einzelrechner. Werden wir von jedem Benutzer einzeln kontaktiert, können wir das Problem logischerweise erst einmal nur als Einzelproblem einstufen und behandeln, dabei verlieren wir und Sie bei der Fehlersuche wertvolle Zeit.

Bitte warten Sie nicht lange, melden Sie uns Ihr Problem zeitnah, auch wenn es momentan nicht brisant sein sollte. So können wir die Behebung gut einplanen und beseitigen. Sie haben keinen Stress, wenn Sie nächstes Mal die Anwendung benötigen.

Gab es kurz vor dem Eintreten des Problems ein außergewöhnliches Ereignis wie z.B. einen Stromausfall oder ein Update usw.? Bitte teilen Sie uns dies ebenfalls mit.

3. Support-ID

Zur besseren Verfolgung und Nachrecherche Ihres Problems bitten wir Sie, sich eine Supportnummer geben zu lassen. Damit können wir Ihre Anfrage gezielt beantworten und den Stand Ihrer Problembehebung nach verfolgen.

Sollten Sie bereits vorher schon einmal das Problem gemeldet haben, bitten wir Sie, dies uns auch mitzuteilen und uns Ihre Supportnummer zu nennen.

4. Der Kontakt zu unserem Support-Team

Bitte beachten Sie, dass in der Regel Anfragen schneller bearbeitet werden können, wenn Sie die allgemeine Support-Telefonnummer bzw. die zentrale Support-Emailadresse benutzen. Wenden Sie sich direkt an einen bestimmten Mitarbeiter, kann nicht gewährleistet werden, ob diese Anfrage zeitig abgearbeitet werden kann (z.B. bei Urlaub, bei Terminen außer Haus, Krankheit etc.). Die personalisierten Postfächer werden nicht von anderen Mitarbeitern eingesehen.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass nicht immer der von Ihnen gewünschte Ansprechpartner zur Verfügung steht. Wir werden Ihre Anfrage an den nächsten freien Mitarbeiter weiterleiten. Sollten Sie ausschließlich einen bestimmten Ansprechpartner wünschen, so können wir für Sie einen Termin reservieren.

Eine Terminreservierung ist auch für Anforderungen, die geplant werden können bzw. nicht sofort erledigt werden müssen von Vorteil. Denken Sie daran, auch bei einem normalen Arztbesuch ist eine vorherige Terminvereinbarung oftmals nötig.

Da wir täglich mit vielen Supportanfragen zu tun haben, können wir nicht jedes Problem immer sofort beheben. Ihre Anfrage wird erfasst und zur Bearbeitung weitergeleitet. Wir kümmern uns so schnell wie möglich je nach Dringlichkeit und Eingangszeit um Ihre Probleme. Gerne können Sie sich unter Nennung Ihrer Supportnummer nach dem Stand Ihrer Problembehebung erkundigen.

Wir freuen uns darauf, Ihnen bei Ihren alltäglichen Problemen konstruktiv zur Seite zu stehen.

Viele Grüße,

Ihr Stanislaw Panow