
Support-Anfragen via E-Mail

Crown Informatik, Rossi & Partner
071 440 06 06 / support@crown.ch

Kunden-Information • 5. November 2012

Geschätzter Kunde

Wir bekommen immer öfter Support-Anfragen via E-Mail zugesandt, welche direkt an den zuständigen Projektleiter oder an info@ (Problem siehe Seite 2) adressiert werden. Da unsere Projektleiter oft im Aussendienst unterwegs sind und Kunden-Termine wahrnehmen oder sich an Weiterbildungen etc. befinden, kann es natürlich sein, dass Ihre Anfrage mehrere Tage nicht bearbeitet werden kann. Das ist sehr schade, denn wir scheuen keine Mühe und Kosten für Sie einen permanenten Hotline-Support aufrecht zu erhalten. In die für Sie kostenlose Support-Bereitschaft investieren wir sehr viel Zeit und Engagement. Wir versuchen allerdings einen Teil dieser Kosten über den minimalen Verrechnungs-Ansatz von 0.25 h pro Support-Fall zu decken.

Problem:

Während Ihr Anliegen von uns nicht bearbeitet werden kann, hätte in den meisten Fällen der Mitarbeiter welcher gerade Hotline/Support-Dienst hat durchaus Zeit gehabt Ihr Problem zu lösen. Das ganze bringt 3 Probleme mit sich:

1. Sie als Kunde ärgern sich weil Ihr Problem nicht schnellstmöglich gelöst wird.
2. Der Support-Mitarbeiter hätte möglicherweise an einem Support-Tag genügend Zeit gehabt sich Ihrem Anliegen anzunehmen.

3. Der Projektleiter hat nach Tagen im Aussendienst einen Berg von Supportfällen abzuarbeiten welche teilweise längst erledigt sein könnten. Daraus ergibt sich dann auch noch ein Verzug bei der Beantwortung neuer Supportanfragen.

Lösung:

Bitte melden Sie Supportfälle telefonisch auf unsere Telefon-Hotline **071 440 06 06** oder senden Sie uns ein E-Mail an support@crown.ch. Dieses E-Mail Konto wird nämlich von jedem Mitarbeiter während dem Support-Dienst abgearbeitet.

So ist Ihnen und uns gedient, Sie erhalten schnellen Support und bei uns stauen sich die Fälle nicht unnötig auf.

Bitte senden Sie Support-Anfragen auf gar auf keinen Fall an die info@-Adresse, da es sonst vorkommen kann, dass sich mehrere Support-Mitarbeiter gleichzeitig mit Ihrem Fall beschäftigen!

Was Sie nicht tun sollten:

Bitte rufen Sie uns nicht auf unsere Mobiltelefone oder gar privat zu Hause an. Diese Nummern geben wir Ihnen nur in Ausnahmefällen nach Absprache für spezielle vorher definierte Situationen. Wir vertrauen darauf, dass diese Nummern nicht anschliessend „missbraucht“ werden. Wenn wir nicht im Büro sondern bei anderen Kunden am arbeiten sind, können wir Ihnen ja normalerweise von unterwegs sowieso nicht weiterhelfen.

In diesen Fällen rufen Sie bitte die Direktwahl (Fixnet) des Projektleiters an oder mailen auf die persönliche E-Mail Adresse:

Natürlich gibt es sehr viele Situationen in denen Sie direkt mit dem Projektleiter kommunizieren müssen. Dies ist immer dann der Fall wenn Sie konzeptionelle Fragen/Themen mit Ihrem Projektleiter besprechen müssen oder wenn Sie einen Termin vereinbaren müssen. Diese Fragen sind in der Regel durchaus wichtig aber nicht zwingend dringend. Wir bitten Sie eben auch immer zu unterscheiden zwischen wichtig und dringend. Dringende Angelegenheiten sind in der Regel Support-Fälle. Wichtige Themen sind normalerweise nicht dringend sondern müssen im Gegenteil wohl überlegt sein und benötigen oft eine vorherige saubere Abklärung.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis für diese Ausführungen, denn wir haben ja das gemeinsame Ziel Ihre Support-Anfragen schnell und effizient zu erledigen. In diesem Sinne hoffen wir auf Ihre Unterstützung und die Beachtung unserer Anliegen, so dass unser Support-Konzept letztlich in Ihrem und in unserem Sinne aufgeht.

Wir sind motiviert und freuen uns auf Ihre Supportanfragen via

Fixnet 071 440 06 06 oder via

support@crown.ch



Ihr Crown-Team