

Anfrage stellen und Termin wünschen

Sie können uns jederzeit anrufen - daran ändert sich nichts. Der Kundenbereich ist für die Fälle, in denen Schreiben bequemer ist: abends, mit Ruhe, oder wenn Sie etwas genau schildern möchten.

1 Eine Anfrage stellen

Klicken Sie auf Meine Anfragen und dann auf den Knopf, um eine neue Anfrage zu stellen. Geben Sie ihr eine kurze Überschrift und schreiben Sie darunter, worum es geht. Schreiben Sie ruhig in ganzen Sätzen und so, wie Sie es am Telefon erzählen würden. "Der Drucker macht seit Dienstag komische Geräusche und druckt nur noch jede zweite Seite" hilft uns mehr als "Drucker kaputt".

2 Den Verlauf verfolgen

Jede Anfrage bekommt einen eigenen Eintrag. Öffnen Sie ihn, sehen Sie den ganzen Schriftwechsel - Ihre Nachricht, unsere Antwort, Ihre Rückfrage. Sie können jederzeit etwas nachreichen, ohne eine neue Anfrage zu stellen. So bleibt alles zu einem Anliegen beisammen.

3 Einen Termin wünschen

Unter Termine sehen Sie freie Zeiten. Wählen Sie eine aus, die Ihnen passt, und geben Sie an, ob es um einen Besuch vor Ort, eine Fernwartung oder ein Telefonat gehen soll. Wichtig: Das ist ein Wunsch, noch kein fester Termin. Wir schauen darauf und bestätigen ihn - erst dann steht er.

4 Auf die Bestätigung warten

Sie bekommen eine Nachricht, sobald der Termin bestätigt ist. Passt uns die Zeit nicht, melden wir uns mit einem Vorschlag; dann ist es ein kurzes Hin und Her statt eines verpassten Termins.

Es eilt? Dann rufen Sie bitte an. Anfragen im Kundenbereich sehen wir zu den üblichen Zeiten - bei einem Rechner, der gar nicht mehr startet, ist das Telefon der schnellere Weg.