Support + SLA

Was ist erweiterter Kundensupport?

Der Begriff "Erweiterter Kundensupport" umfaßt alle von uns bearbeiteten Support - Anfragen, welche über den regulären Support hinausgehen. **Der erweiterte Kundensupport ist immer kostenpflichtig** und wird in der Regel je angefangene 1/4h abgerechnet.

Was zählt zum "Standard Support"?

- Hilfe zur Bedienung des Kundencenters.
- Hilfe zur Bedienung alle von uns bereitgestellten App / Software.
- Pflege der Dokumentation wie z.B. Wiki, FAQ
- Aufnahme und Behebung von Fehlern von Diensten, Software usw. inklusive Updates, Konfiguration, Nachbesserungen, die von uns für den Kunden betrieben werden. Dazu zählen z.B. Mailserver, Webserver oder Netzwerk.

Was zählt zum "Erweiterten Kundensupport"?

- Hilfestellung über den Standard Support hinaus, z.B. Hilfe bei Webdesign - Fehlern
- Hilfestellung bei Fehlersuche und Behebung von fehlerhaften Einträgen im Kundencenter.
- Selbst verschuldete Fehler durch z.B. Fehlbedienung von Servern (IPtables, Netzwerkkonfig, Löschung von Mails, Website etc., fehlende Backups usw.)

Warum gibt es die Unterscheidung zwischen Standard und Erweiterten Kundensupport?

Hinter Standard Support stehen weitgehend ausgearbeitete Hilfestellungen, die unseren Kunden durch z.B. eine telefonische Hilfe oder Email als Link zugearbeitet werden können. Hierbei handelt es sich um kurze Hilfestellungen , um z.B. bei neuen Kunden Orientierungshilfen geben zu können.

Allerdings sind in der Informationstechnologie die Ideen, Anwendungen und Konfigurationsmöglichkeiten so umfassend und verschieden, dass diese keinesfalls durch "Generalisten" im Support abgedeckt werden können. Hierfür gibt es bei uns "Spezialisten" auf ihrem Gebiet, also Personal, welches sich in einem Thema eingearbeitet hat. Dieses kompetente Personal wird über eine anteilige Gebühr durch den Kunden, der es nutzt, in Form vom Zusatzkosten subventioniert, damit die Kosten für dieses Personal nicht auf alle Kunden umgelegt werden muss.

Eindeutige ID: #1792
Verfasser: EUserv Support
Letzte Änderung der FAQ: 2019-12-22 13:35

(c) 2025 EUserv Internet <support@euserv.de> | 2025-12-07 19:11
URL: https://faq.euserv.com/content/96/447/de/was-ist-erweiterter-kundensupport.html