

Supportregelungen

Trotz bester Anleitungen und umsichtiger Konfiguration klappt mal was nicht oder es erscheint eine Fehlermeldung. Die Pohle IT Dienste UG (haftungsbeschränkt) ist bei ihren Kunden für excellenten Service bekannt und beliebt, allerdings gilt es, auf beiden Seiten ein paar Spielregeln einzuhalten, um die Kosten für die Unterstützung nicht aus dem Ruder laufen zu lassen.

Bitte gehen Sie nach der Checkliste hier vor, wenn Sie unsere Hilfe brauchen:

- Zuerst sehen Sie bitte hier auf der Supportwebsite <https://support.pohle.net> nach, ob das Problem, das Sie gerade haben, nicht schon beschrieben ist. Dabei hilft Ihnen unser Index nach Produkten oder das Suchfeld rechts oben. Gerade für die Einrichtung und Handhabung unserer Produkte stehen viele Anleitungen hier zur Verfügung.
- Wenn Sie nichts finden, oder die Anleitung nicht zu Ihrem Problem paßt, dann sehen bitte zuerst hier auf der Supportwebsite <https://support.pohle.net> nach, ob der Chat Online ist ("Jetzt chatten, ich bin online" im Chatfenster **rechts unten** auf dieser Website), falls ja, gleich dort anklicken und Kontakt aufnehmen, das geht auf jeden Fall am schnellsten. Es kann mal ein paar Minuten dauern, bis jemand antwortet, bitte geben Sie nicht gleich auf.
- Sollte der Chat nicht online sein ("Nicht am Rechner, bitte Nachricht hinterlassen" im Chatfenster **rechts unten** auf dieser Website), können Sie dort gleich eine Nachricht hinterlassen.
- Oder Sie schreiben ein Mail an support@pohle.net. Diese Mails haben hohe Priorität bei uns und werden bevorzugt signalisiert und wenn wir irgendwie können, melden wir uns umgehend.
- Wenn Sie kein Mail senden wollen oder können, und der Chat nicht online ist, können Sie auch gerne eine Textnachricht per **WhatsApp, SMS, Telegram** oder **iMessage** an 01729484848 senden. Die genießt die gleiche Priorität und hat den Vorteil, daß Sie ggf. ein Bild der Fehlermeldung mitsenden können.
- Anrufe auf eine der veröffentlichten Telefonnummern sind völlig sinnlos, die Telefone leiten direkt in die Mailbox und die Boxen hören wir nur alle paar Tage ab und wenn man keine Nachricht hinterläßt, erscheint es sowieso nirgends, daß Sie angerufen haben.
- Die Mailadresse verwaltung@pohle.net ist bitte nur für kaufmännische Dinge und Projektsteuerung. Mails dorthin werden **nicht** mit Priorität signalisiert, sondern im normalen Zyklus gelesen und auch erst dann beantwortet. Es kann also durchaus länger dauern, wenn Sie dort eine technische Anfrage hinsenden.
- Wir garantieren eine Antwort auf alle E-Mails innerhalb von 24 Stunden. Im Normalfall werden die Mails morgens, dann wieder in der Mittagspause und dann nochmal abends geprüft, es sollte also im Normalfall nicht länger, als 6-8 Stunden dauern, bis Sie eine Antwort erhalten.

Unser Support ist so lange **kostenlos**, wie er per E-Mail oder Textnachricht oder Chat stattfindet.

Wir leisten so eine "Hilfe zur Selbsthilfe" und wir wollen nichts berechnen, wenn wir nicht nennenswert Zeit investieren müssen, um Ihnen zu helfen und in unserer eigentlichen Arbeit (für die wir ja regelmäßig bezahlt werden) nicht unterbrochen werden.

Sobald wir jedoch jemanden anrufen sollen oder uns auf einen Rechner aufschalten müssen, fällt der normale Stundensatz von 180,- € zzgl. MWSt (berechnet in angefangenen Viertelstunden) an und wir benötigen vorab von Ihnen oder ggf. Ihrem Einkauf eine Bestellung, weil wir dann eine Rechnung stellen werden. Es gibt eine spezielle Telefonnummer für sofortige Hilfe bei Notfällen (24/7 Bereitschaft mit 4 Stunden maximaler Reaktionszeit), dazu müssen Sie aber bitte **vorher** den telefonischen Bereitschaftsvertrag mit uns abschließen. Dies lassen wir im Interesse unserer Kunden auch nur zu, wenn die Situation des Kunden ein solchen Vertrag mit 24/7 Support unbedingt erfordert und die Kosten für den Supportvertrag auch argumentierbar sind. Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie glauben, einen solchen Vertrag abschließen zu müssen (und seien Sie froh, wenn nicht).