Support + SLA

Warum bekomme ich keinen technischen Support für einen Vertrag?

Ausgangssituation:

Sie haben bei uns mehrere aktive Verträge. Sie benötigen technischen Support für einen dieser Verträge und erstellen eine Supportanfrage über das Kundencenter an den technischen Support.

Sie erhalten im Kundencenter oder vom Support die Meldung, daß für den Vertrag kein direkter Support möglich ist bzw. gebucht ist. In dem Fall steht Ihnen der Support über die Community via Forum zur Verfügung. Auch hier werden technische Fragen von Nutzer aber auch von speziell geschulten Supportmitarbeitern beantwortet.

Ursache:

Egal, ob Sie bei uns einen kostenpflichtigen oder kostenfreien Vertrag nutzen, prüft unser System, ob in diesem Vertrag bzw. dem Artikel zum Vertrag technischer Support enthalten ist. Wenn kein technischer Support enthalten ist, wird die Erstellung einer Supportanfrage im Kundencenter abgelehnt oder ein Supportmitarbeiter sendet Ihnen eine entsprechende Mitteilung.

Hintergründe:

Jede direkte Supportanfrage ist mit Personalaufwand durch eine reale Person verbunden. Die kaufmännische Kalkulation für unsere Dienste berücksichtigt die Inanspruchnahme von diesem Support. Ist eine kaufmännische Abbildung der Kosten für technischen Support im Vertrag bzw. Artikel nicht oder nicht kostenfrei möglich, wird der technische Support nicht oder nur gegen Aufpreis angeboten.

Problemlösung:

Bitte erfragen Sie beim Vertrieb, ob für Ihren Vertrag eine kostenpflichtige Buchung von Support

(c) 2026 EUserv Internet <support@euserv.de> | 2026-11-23 23:26

URL: https://faq.euserv.de/content/96/454/de/warum-bekomme-ich-keinen-technischen-support-fuer-einen-vertrag.html

möglich ist.

Eindeutige ID: #1806

Verfasser: EUserv Support

Letzte Änderung der FAQ: 2022-09-28 12:45

(c) 2026 EUserv Internet <support@euserv.de> | 2026-11-23 23:26

URL: https://faq.euserv.de/content/96/454/de/warum-bekomme-ich-keinen-technischen-support-fuer-einen-vertrag.html