

Typischer Ablauf Reparatur und Konfigurationsanfragen bei ErsteHilfePC

- 1) Kunde ruft an, schreibt eine E-Mail oder bucht einen Termin über den Online-Kalender.
- 2) Analyse des Computerproblems bzw. Wunsch (in der Regel telefonisch) des Kunden.
- 3) Es wird ein Termin zur Übergabe des Computers vereinbart bzw. ein Onlinetermin für eine geplante Fernwartung festgelegt.
- 4) Der Computer wird wie vereinbart im angegebenen Zeit- und Kostenrahmen konfiguriert bzw. repariert.
- 5) Übergabe des konfiguriert oder reparierten PCs an den Kunden.

Typische Fragen von Kunden von ErsteHilfePC

- 1) *Wie teuer ist der Computerservice/ Reparatur bei ErsteHilfePC?*

Es wird fair im Minutentakt eine Minute für 1 Euro Service zzgl. MwSt. berechnet. Somit lohnen sich auch kleiner Konfiguration- und Reparaturanfragen.

- 2) *Wie schnell wird der Computerservice durchgeführt?*

Ja, es ist uns bewusst, dass es bei Computerproblemen meistens dringend ist. Darum versuchen wir die Reparatur oder Konfiguration innerhalb von ein bis zwei Werktagen durchzuführen. Sollte zusätzlich Hardware bestellt werden oder dauert z.B. die Datenrettung einer Festplatte vom Scan länger, kann dieser Zeitraum natürlich auch mal etwas länger dauern und wir können ihn nur bedingt beeinflussen. Hierzu werden Sie dann aber auch vorab informiert und regelmäßig auf dem Laufenden gehalten.

- 3) *Fallen kosten an, wenn der Computer nicht mehr repariert werden kann?*

Nein, natürlich fallen nur Kosten im Erfolgsfall an. Sollte sich eine Reparatur nicht mehr rentieren, wird dies aber in der Regel auch gleich mit dem Kunden kommuniziert.

- 4) *Sind Hausbesuche bei Ihnen vor Ort von ErsteHilfePC möglich?*

Ja, wir bieten auch Computerservice bei Ihnen vor Ort an oder eine geplante Schulung in Ihren Räumlichkeiten. Allerdings zurzeit nur in Kempten oder näherem Umkreis.

- 5) *Wie sieht es mit der Garantie bei verbauten Hardwarekomponenten oder PC-Systemen aus, welche Sie bei uns erworben haben?*

Selbstverständlich geben wir auf alle Hardwarekomponenten die Herstellergarantie weiter. Des Weiteren handhaben wir es sehr kulant, sollte bei einer Softwarekonfiguration kurzfristig etwas nicht mehr funktionieren. Melden Sie sich dann einfach bei uns und wir finden eine passende Lösung!