

Hallo liebe Samupc Freunde!

2006 bringt wie jedes Jahr neue Herausforderungen, und es ist offensichtlich an der Zeit, ein paar Dinge klarzustellen, um jetzt und künftig Irritationen zu vermeiden.... Es scheint sich so langsam aber sicher einzubürgern, das man unsere relativ schnelle Hilfe mit einer kostenlosen Support –Hotline verwechselt

Dem ist nicht so...

Wenn wir auf gestellte Fragen relativ schnell antworten, so ist dies einerseits dem Hilfegebaren unseres Teams zu verdanken und andererseits Zufall, denn wir bieten keine Service Hotline für Hard-oder Software-Probleme an, schon gar nicht für kommerziell angesiedelte Fragen...!

Genau aus diesem Grund werden künftig alle Mails mit dem Vermerk "mein Kunde braucht mal schnell" oder "momentan sind wir nicht in der Lage unserem Kunden..." automatisch ohne Antwort entfernt.

Es kann nicht sein, das einige wenige unsere Hilfsbereitschaft und Gutmütigkeit dahingehend ausnützen, einerseits einen gewissen Termindruck zu erzeugen und andererseits kommerziell angesiedelte Probleme zu lösen, für die normalerweise ein professioneller Supportdienst zuständig ist, so geschehen über 20 Mal im Dezember 2005. Jedes Geschäft, das Computer verkauft sollte seine Kunden auch betreuen – wenigstens so lange wie Garantieansprüche geltend gemacht werden können. Die vier betroffenen Pc-Geschäfte wurden in den letzten Tagen schriftlich per Einschreiben abgemahnt.

Wir verbringen ohnehin schon einen sehr grossen Anteil unserer Freizeit damit, Probleme **kostenlos** zu lösen oder problemlösende Artikel zu schreiben, ergo sind derart nötige Floskeln absolut überflüssig und unverschämt wie zum Beispiel (Text identisch wiedergegeben):

- Heute Morgen haben wir Ihnen eine Anfrage betreffend.....leider bisher noch immer ohne Antwort. Unser Kunde wird so langsam ungeduldig... (kommerziell)
- Man hat mich beixxx.... an Sie (Samupc) verwiesen und ich darf doch sicher erwarten, dass sie mir schnellstens bei meinem Problem helfen werden (Kunde)
- Im Geschäft wurde mir gesagt Sie würden sich meiner annehmen und das würde mich keinen Franken kosten, nun aber ist es so dass Sie wiederum sagen, Garantieansprüche müsste ich beim Verkäufer geltend machen....mir ist so nicht geholfen... (Kunde)

Samupc ist eine 100% private Webseite, die sich zwar der Unterstützung des Users bei technischen Problemen verschrieben hat, aber ohne jeglichen kommerziellen Background und genau dies versuchen einige schamlos auszunutzen. Somit entsagen wir künftig jegliche Hilfe kommerziellen Hintergrundes und zwar tabula Rasa sprich endgültig und ab sofort. Wer ein privates technisches Problem mit seinem Rechner hat, ist nach wie vor herzlich willkommen, aber kommerziellen Hilfsersuchen werden wir einen entsprechenden Riegel vorschieben. Wir werden natürlich auch keine Firmen mehr unterstützen, die der Meinung sind, unsere Gutmütigkeit dahin gehend auszunutzen um somit erhebliche Supportkosten zu sparen...

Dieses Statement bedarf keinerlei Diskussionsgrundlage, wer sich also diesbezüglich ungerecht behandelt fühlt, hat entweder diesen Text nicht verstanden oder aber ein Support-Problem, das wir aus den oben genannten Gründen weder lösen können noch wollen...

Es tut mit leid, das ich dies so deutlich deklarieren muß, aber die Anzahl an teilweise unverschämt fordernden privaten Nachrichten/Mails nimmt derart Überhand, das ich genau jetzt eine klare Linie aufzeigen muß, für die es keinen Kompromiss mehr geben kann und wird...

Diese Entscheidung ist unwiderruflich!

Bernard Gilles

Webmaster www.samupc.lu