



Informationen zum Support

Unser Support unterstützt Sie bei allen Fragen rund um Ihren Webaccount.

Supportzeiten

Den Support erreichen Sie unter der

Rufnummer +49 (0) 9001 410520 (0,45 Euro/Min.)
per Fax unter +49 (0) 2381 97387 79

Den Telefonsupport erreichen Sie 24 Std. täglich

auch an Sonn- und Feiertagen!!

Bei Supportanrufen geben Sie bitte immer Ihre Kundennummer an und nicht die Webnummer webxxx nur so kann der Support Ihre Anfrage/n schnell und kompetent beantworten/lösen.

Emailsupport

Den Emailsupport erreichen Sie 24 Std. per Email unter **support@candan.eu**

Bei Emailanfragen geben Sie bitte immer Ihre Kundennummer mit an und nicht nur die Webnummer webxx nur so kann der Support Ihre Anfrage/n schnell und kompetent beantworten/lösen.

Telefon- und Emailanfragen werden in der Regel innerhalb 24 Std. beantwortet.

Ihre Emailanfrage an den Support können Sie auch aus dem Kundeninterface vornehmen. Hier werden dann Ihre Kundendaten mit gesendet, alle wichtigen Daten werden an den Support weiter geleitet.

Sollten Sie nach Absenden aus dem Kundeninterface nicht innerhalb 1 Std. eine Eingangsmeldung von uns erhalten haben, so ist Ihre Email nicht bei uns eingegangen!! Senden Sie diese dann erneut zu.

Chatsupport

Der Chatsupport ist eine Möglichkeit mit dem Support und anderen Kunden die sich im Chatsupport befinden zu kommunizieren. Dies ist aber nur dann möglich wenn der Supportchat online ist.

Im Chatsupport können generelle Fragen für alle sichtbar oder durch klick auf [Support] im Chatfenster nur für den Support gestellt werden. Der Support antwortet bei Fragen nur an [Support] auch nur an den Fragenden ansonsten generell für alle sichtbar.



Der Supportchat ist ein Freechatsystem von © phpMyChat

Im Supportchat gibt es keine festen Onlinezeiten daher ist er nicht täglich Online.

Eine Anmeldung im Chatsystem ist nur aus dem Kundenaccount möglich.

Forum

Das Forum ist keine Supportoberfläche sondern ein reines Kundeninformationssystem, dennoch wird das Forum teilweise als Supportoberfläche genutzt.

Hier gilt aber **Kunden helfen und informieren Kunden** der Support ist nur Sporadisch im Forum um ab und zu nach dem rechten zu sehen, daher eine Supportanfrage im Forum könnte unter Umständen erst nach 1 – 2 Wochen beantwortet werden.

Fragen an den Support richten Sie daher wenn es schnell gehen sollte an den Support per Email/Telefon/Telefax/Supportchat.

Das Forum erreichen Sie unter <http://forum.canhost.de>

Sonderfälle

Bei Serverausfall oder Serverproblemen, die nicht angekündigt wurden oder werden konnten, erreichen Sie den Support per Email innerhalb einer Reaktionszeit von 1-3 Std.

Informieren Sie sich aber erst im Kundensystem unter Webaccount ob es sich nicht um eine Wartungsarbeit oder ein bekanntes Problem handelt. Dort befinden sich Informationen zu aktuellen Ausfällen.

Freischaltung

Sollten Sie keine Emailadresse haben und somit die Freischaltemail nicht nutzen können, dann können Sie Ihren Webaccount, zu den Supportzeiten, telefonisch Freischalten lassen.

Hierzu halten Sie bitte den Domainnamen und Ihr Freischaltpasswort bereit, ohne diese Daten können Sie keine Freischaltung durchführen lassen.