

Unser Support

Unser Support hat die **Aufgabe**, Sie bei der Installation und Nutzung unserer Geräte zu unterstützen und im Falle eines Defekts im Rahmen der Garantie Ersatz zu leisten.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir nur eingeschränkt über die Verwendung unserer Geräte in Zusammenhang mit **Geräten anderer Hersteller** Auskunft geben können. Die Zahl dieser Geräte ist zu groß, um Sie bei jedem möglicherweise auftretenden Kompatibilitätsproblem detailliert unterstützen zu können.

Nicht zu den Aufgaben unseres Supports gehört es, Fragen zu Fremdprodukten, Betriebssystemen, der Konfiguration Ihres PC, Anwendungsprogrammen oder Spielen, usw., Stellung zu nehmen oder Sie diesbezüglich zu beraten. Für solche Anfragen steht Ihnen unser kostenpflichtiger erweiterter Support zur Verfügung. Der erweiterte Support ist für Sie über die normalen Arbeitszeiten vom frühen Morgen bis in den späten Abend und am Wochenende erreichbar und kann in vielen Fällen auch bei solchen Fragen helfen. Weitere Details zur Erreichbarkeit des erweiterten Supports entnehmen Sie bitte unserer Webseite. Zu einigen im Markt weit verbreiteten Produkten und Spielen sowie zur Nutzung von D-Link Geräten mit Mobiltelefonen u.ä., finden Sie **Tipps** auf unserem FTP-Server. Bitte lesen Sie hierzu die Hinweise auf der letzten Seite dieses Dokuments.

Bearbeitungszeit von Web Anfragen

Zu Anfragen über das Supportportal <https://services.dlink.eu/> erhalten Sie in der Regel **innerhalb von 24h** eine erste Rückmeldung, sofern alle notwendigen Daten von Ihnen vollständig eingegeben wurden. Bei einer erhöhten Zahl von Anfragen an Wochenenden oder Feiertagen kann es am folgenden Werktag in Einzelfällen zu Verzögerungen kommen. Anfragen werden nach Datum und Uhrzeit abgearbeitet, was zu einer für alle Kunden gleichberechtigten und zeitnahen Bearbeitung führt. Die Bearbeitung von Anfragen zu unseren "Managed Switch"-Produkten und von Anfragen der Teilnehmer am D-Link Fachhandels-Partnerprogramm erfolgt vorrangig.

Annahme von Anrufen

Die Annahme von Anrufen durch die Mitarbeiter unseres Hotline-Teams erfolgt in der Regel innerhalb von **3 Minuten**. Zu bestimmten Tageszeiten kann es aufgrund eines hohen Anrufaufkommens in Einzelfällen zu Verzögerungen kommen. Die Entgegennahme von Anrufen zu unseren "Managed Switch"-Produkten und der Teilnehmer am D-Link Fachhandels-Partnerprogramm erfolgt vorrangig.

Unser Support ist angehalten, mehr als **80 %** aller eingehenden Anrufe in einer durchschnittlichen Zeit von **7 Minuten** zu bearbeiten. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass bei Problemen, die innerhalb dieser Zeit nicht abschließend geklärt werden können, Ihr Gesprächspartner aus dem 1st Level Support Ihre Kontaktdaten detailliert erfragt, das Gespräch beendet und die Anfrage an unseren 2nd Level Support weiterleitet. Ein Mitarbeiter aus unserem 2nd Level Support wird sich anschließend mit Ihnen zur weiteren Bearbeitung in Verbindung setzen.

Die Weiterbearbeitung durch den 2nd Level Support erfolgt asynchron und in der Reihenfolge des Eingangs der Anfragen. Der genaue Zeitpunkt einer erneuten Kontaktaufnahme mit Ihnen kann daher vom Mitarbeiter des 1st Level Supports nicht zugesichert werden. Gern nimmt der 1st Level Support-Mitarbeiter Ihre terminlichen Wünsche entgegen und gibt diese zusammen mit Ihrer Anfrage an den 2nd Level Support weiter, soweit Ihr Terminwunsch innerhalb unserer regulären Arbeitszeit liegt.

Die Mitarbeiter des 2nd Level Support werden sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten bemühen, Ihrem Terminwunsch zu entsprechen.

Garantieabwicklung

Die Bearbeitung Ihrer Anfrage erfolgt wie oben beschrieben. Sollte sich Ihr D-Link Produkt als defekt herausstellen, wird Ihr Vorgang zur Freigabe der Garantiebearbeitung direkt an unseren 2nd Level Support weitergeleitet, sofern alle von unserem Support benötigten Angaben vollständig sind. Sind die benötigten Angaben nicht vollständig und müssen zunächst bei Ihnen angefordert werden, so verzögert sich die Weiterleitung Ihres Vorgangs bis zum Eingang aller Informationen.

Mit der Freigabe der Garantieabwicklung, die unser 2nd Level Support in der Regel **innerhalb eines Arbeitstages** nach Eingang der Anfrage durchführt, erhalten Sie von als Mitteilung über unser Support-Portal im Internet die Angaben zur Einsendung Ihres Produktes (RMA-Nummer, Hinweise zum Versand,...).

Bitte folgen Sie den Anweisungen zur Einsendung Ihres D-Link Produktes an uns genau – nur dann ist eine schnelle Bearbeitung Ihres Garantiefalles durch uns sichergestellt.

In der Regel können Sie bei der Einsendung Ihres D-Link Produktes davon ausgehen, dass Sie Ihr überprüfetes und repariertes Produkt oder ein **Ersatzgerät innerhalb von 14 Werktagen** zurückerhalten.

Vorrangige Bearbeitung

Für unsere "Managed Switches" und deren Module gelten erweiterte Garantiebedingungen, die auch die Möglichkeit eines **Vorab-Austauschs** einschließen. Die vorrangige Bearbeitung dieser Anfragen erfolgt auf gleichem Wege wie oben beschrieben.

Den Teilnehmern am D-Link **Fachhandels-Partnerprogramm** bieten wir einen direkten Zugang zu unseren für Partner reservierten Supportbereichen, was eine vorrangige Bearbeitung der Anliegen unserer Partner garantiert.

Sie können uns auf die Finger sehen....

Melden Sie sich bei unserem Support-Portal <https://services.dlink.eu/> an, so können Sie jederzeit den Status Ihrer Anfrage in unserem Hause verfolgen. Ihren Benutzernamen und Passwort vergeben Sie selber.

FTP-Server, "Tipps & Tricks", FAQs und Foren

Um Ihnen den Einsatz und die Nutzung unserer Geräte zu erleichtern, bietet Ihnen unser Supportteam weitere Informationsquellen, die Ihnen **365 Tage im Jahr rund um die Uhr** zur Verfügung stehen.

Diese Informationen erreichen Sie am einfachsten über die dafür vorbereiteten Links auf der Web-Seite von D-Link www.dlink.de, www.dlink.at oder www.dlink.ch.

FTP: Auf unserem FTP-Server (<ftp://ftp.dlink.de>) und den Support-Seiten unserer Webseite finden Sie immer die neuste Firmware, aktuelle Handbücher, aufbereitete Informationen und Anleitungen bis hin zu kleinen Filmen. Auch zu Geräten, die nicht mehr im Vertrieb sind, erhalten Sie hier weiterhin die genannten Unterlagen und die Software. Außerdem finden Sie hier jede Menge "Tipps & Tricks" für den Umgang mit den Geräten. Ein Tipp an dieser Stelle: im Ordner "@archive" finden sich Schätze aus vergangener Zeit.

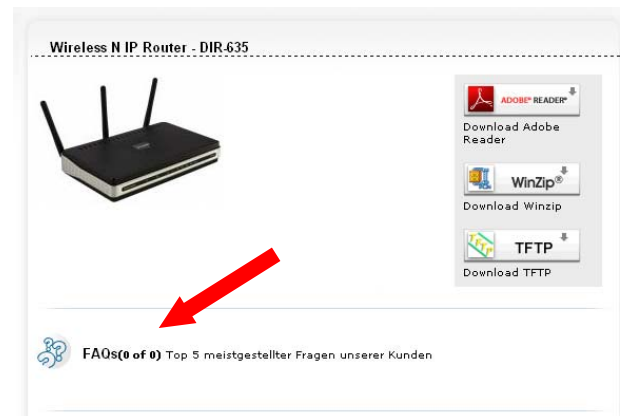
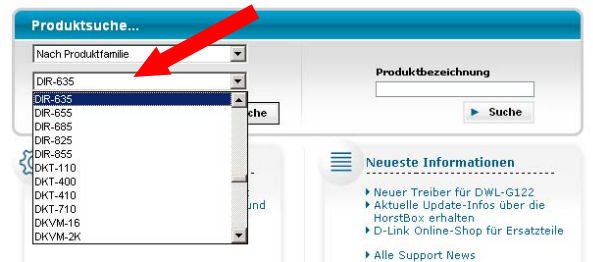


FAQ: Die am häufigsten von Ihnen gestellten Fragen bereiten wir auf und stellen sie als FAQ („Frequently Asked Questions“ = „Häufig gestellte Fragen“) mit den dazu gehörenden Antworten zur Verfügung. Sie erreichen die FAQ am einfachsten, in dem Sie auf unserer Webseite www.dlink.de, www.dlink.at oder www.dlink.ch zunächst auf **Service & Support** und dann auf **Service - Informationen** klicken.

Auf der dann folgenden Seite wählen Sie unter **Produktsuche** das entsprechende Produkt (Bsp.: *DIR-635*) aus und klicken dann auf Suche. Direkt unter der Produktabbildung erscheint "FAQs".

Service & Support

Service-Informationen
Support News
Garantiebestimmungen
FTP-Server



Foren: Unter dem Motto "Kunden helfen Kunden" betreiben wir eine Reihe von Foren, in denen Sie sich miteinander austauschen können. Sie erreichen die Foren direkt über <http://forum.dlink.de/> oder über unsere **Webseite** www.dlink.de, www.dlink.at oder www.dlink.ch unter **Service & Support – Service – Informationen - D-Link Forum**.

Hier finden Sie, geordnet nach unterschiedlichen Themen und Produktbereichen, Problemstellungen anderer Kunden und Lösungen, die diese erarbeitet haben und Ihnen zur Verfügung stellen.

Wir sind in diesem Bereich nur passiver Betreiber – die Foren sind Ihnen vorbehalten: für Ihre Meinungen und Anregungen, Ihre Fragen und Ihre Lösungen.

Service & Support

Service-Informationen
Support News
Garantiebestimmungen
FTP-Server

