



Computer Support Oberdiessbach
Zurbrügg farbform
Jürg Zurbrügg
Schloss-Strasse 15
3672 Oberdiessbach

Support-Checkliste

Diese Checkliste soll Ihnen dabei helfen, sich vorzubereiten, falls Sie ein Computer-Problem haben und Support benötigen.

Erste Schritte:

- Möglichst genaue Beschreibung des Problems erstellen
- Screenshots von Fehlermeldungen erstellen¹
- Eigenes Betriebssystem (z.B. Windows 10) und wichtige Programme notieren (z.B. Office 2013, Buchhaltungsprogramm, Grafikprogramm)

Bevor unser Support angefordert wird:

- Sind alle Updates eingespielt? Bei Windows nach „Windows Update“ suchen.
- Liefert Google vielleicht eine Problemlösung? (Fehlermeldung genau abtippen und bei Google danach suchen).

Die optimale Vorbereitung auf den Support-Fall:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen unter www.compi-support.ch/kontakt/ lesen
- Ein Backup anfertigen (falls möglich)
- Alles vorhandene Material bereitlegen:
 - ✓ mit dem Computer gelieferte Datenträger (Recovery-CD, ...)
 - ✓ Handbücher (Tastenkombination zum Aufruf des BIOS, etc.)
 - ✓ Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) für Internetzugang und E-Mail

Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme:

- Telefon- oder E-Mail Support:
 - ✓ Einfache Anfragen werden telefonisch beantwortet/gelöst.
 - ✓ Zusätzlich zum Telefon werden Checklisten, Arbeitsanweisungen, Links und Attachments mit entsprechenden Anleitungen per eMail übertragen, damit sie das Problem selbst lösen können.
- Fernwartung:
 - ✓ Kommt dann zum Einsatz, wenn Telefon und eMail nicht mehr ausreichen oder ineffizient sind. Vorgängig den Teamviewer herunterladen: teamviewer.de
- Termin vor Ort:
 - ✓ Gerne berate und unterstütze ich Sie bei Ihnen zu Hause (Wegspesen ausserhalb Oberdiessbach)
 - ✓ oder in meinem Büro (Parkplätze vorhanden, Bahnhof Oberdiessbach 3min).

¹ Ein Bildschirmfoto erstellen Sie am Einfachsten mit der Druck-Taste auf der Tastatur rechts oben neben der F12. Damit wird der ganze Bildschirm abfotografiert und das Bild landet in der Zwischenablage. Anschließend kann dies entweder direkt in eine E-Mail mit der Tastenkombination Strg+V eingefügt werden.