

Wie kontaktiere ich den Kundendienst bei OVH?

Per E-Mail:

Senden Sie einfach eine E-Mail an unseren Kundendienst: Kundendienst@ovh.de

Achtung! Senden Sie nur E-Mails *ohne* Anhänge!

Wenn Sie uns einen Screenshot oder ähnliches zukommen lassen möchten, dann laden Sie diesen auf demo.ovh.de hoch und senden sie uns in der E-Mail den Link dazu.

Damit es auch **schnell** geht:

Betreff:

Geben Sie kurz aber klar Ihr Problem an !

Betreff: mein ftp akzeptiert mein Passwort nicht

Betreff: meine Seite wird nicht angezeigt

Betreff: ich habe mein Phpmyadmin versehentlich gelöscht

Ihr Text:

Kurz und bündig bitte.

Sie brauchen nicht viel zu schreiben. Oft werden lange Mails schnell zur Quelle von Missverständnissen. Es reicht also uns einfach nur mitzuteilen welches Problem Sie haben (bitte ohne Lösungsvorschläge); ausserdem sind Ihre Identifikationsdaten (Kundenkennung) sehr wichtig.

Beispiel:

Ich erhalte auf meiner Seite folgenden Fehlercode

<http://ihreseite/test.php>

Der Fehler ist folgender:

... (kopieren Sie uns den Fehlercode)

Was kann ich tun?

Ich habe den Transfer meiner Domain zu OVH bestellt.
Ich weiss jetzt nicht mehr weiter, muss ich sonst noch was tun?

Ihre Identifikationsdaten sind wichtig!

Bitte vergessen Sie nicht (je nach Art des Problems)

- Ihre Domain und Ihre Kundenkennung
- Ihre Webseite
- Ihr Hostingplan/Hostingpack
- Ihren Login
- Ihren dedizierter Server (nsXXXX.ovh.net)
- Den Link der defekten Seite.
- Bei Problemen mit Verbindungen zu OVH geben Sie bitte Ihren Provider und Ihre IP-Adresse an.

BITTE VERSENDEN SIE NIEMALS IHRE PASSWÖRTER PER E-MAIL!

Vergessen Sie nicht die Fehlermeldungen!

Kopieren Sie uns die Fehlermeldung. **Machen Sie keine Kurzbeschreibung davon, und versuchen Sie bitte nicht uns gleich eine logische Erklärung anzugeben.**

Die Fehlermeldung selbst enthält alle Informationen die wir benötigen. Wir kennen unsere Installationen und wissen was welche Fehlermeldung hervorrufen kann.

Wenn wir keine klare Fehlermeldung haben, müssen wir die ungefähre Ursache erraten und Sie erhalten womöglich eine falsche oder unpräzise Antwort

Wenn ich auf meinem dedizierten Server: nsXXXX.ovh.net bind mit diesem Befehl:

/etc/rc.d/init.d/named neu starte erhalte ich folgende Fehlermeldung:

... (Ihre Fehlermeldung)

Können Sie mir helfen? Was muss ich tun ?

Wenn ich diesen Link zu meiner Homepage angebe : <http://IhreWebseite/Beispiel.html>
bekomme ich ein Error 404. Was kann ich tun?

Wie Sie uns NICHT schreiben sollten:

Ich habe eine kleine Homepage mit vielen Besuchern. Normalerweise kann man mir über ein Formular eine Nachricht hinterlassen. Bei anderen Hostings funktioniert, warum nicht bei OVH ?

Warum diese E-Mail ungenügend ist?

Es fehlen:

- Die Domain und die Kundenkennung
- Das Hostingangebot das Sie bei uns haben
- Ihr Login
- Der genaue Link zu dem Formular

Die Mail ist nicht eindeutig genug (der Kunde liefert unnötige Informationen : "Ich habe eine kleine Homepage mit vielen Besuchern").

Wie kontaktiere ich den Kundendienst bei OVH?

OVH

Er hat keine Fehlermeldung angegeben, nur "funktioniert nicht".

Auf eine solche Mail können wir unmöglich schnell antworten. Wir müssen Sie erst nochmals anschreiben um alle Informationen zu erfragen, und das kostet Zeit.

Diese Zeit verlieren Sie und wir bis zur Lösung des Problems.

Einige Zahlen:

Wir bearbeiten täglich 600–700 Mails.

Antwortzeit im Durchschnitt: 12 Stunden.

Die längste Antwortzeit im Durchschnitt: 4–5 Tage (meistens hervorgerufen durch ungeordnetes, chaotisches Beschreiben von Fehlern)

Per Telefon:

Telefonnummer: +49 (0) 681 906730

Bevor Sie uns anrufen, legen Sie sich Ihre Daten bereit (Ihre Kundenkennung, die Nummer der Bestellung, die Domain, der Servername (bei dedizierten Servern), die Fehlermeldung).

Per Fax:

Faxnummer: +49 (0) 681 8761827

Bitte benutzen Sie unser Fax nur dann, wenn der Support oder Ihre Bestellung die Einsendung bestimmter Dokumente erfordern.