

Sophos-Support-Pläne

Sophos-Support – einfach und umfassend

Bei uns erhalten Sie umfassenden Support, der optimal auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt ist. Wählen Sie aus unseren Support-Plänen denjenigen aus, der am besten zu Ihren Bedürfnissen passt. Unsere Sophos-Support-Mitarbeiter sind rund um die Uhr für Sie da.



Highlights

- ▶ Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support direkt von Sophos
- ▶ Automatische Software-downloads und -updates
- ▶ Erweiterter Hardware-Austausch für Appliances, solange Ihr Support-Plan kontinuierlich aktiv genutzt wird
- ▶ Umfassendes, auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittenes Service-Angebot
- ▶ Premium-Services mit individuellem Support
- ▶ Strategisch auf der ganzen Welt verteilte Support-Zentren decken alle Zeitzone ab und sind daher jederzeit für Sie da

Wir sind Mitglied von TSANet, der weltweit agierenden, herstellerunabhängigen Support-Allianz. So können wir direkt mit anderen Anbietern zusammenarbeiten und auch Probleme lösen, die deren Produkte betreffen.

Sophos ist für Sie da – 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche.

Mit einer breitgefächerten Auswahl an Support-Plänen erfüllt Sophos individuelle Unternehmensanforderungen

Bei Sophos entwickeln wir Produkte, die einfach und gleichzeitig umfassend sind. Den gleichen Ansatz verfolgen wir auch bei unserem Support. Unser Angebot reicht von technischem Basis-Support bis hin zu Support-Plänen mit direktem Kontakt zu leitenden Support-Mitarbeitern und kundenspezifischen Services. In jedem Fall ist auch der richtige Plan für Ihr Unternehmen dabei.

Wir setzen auf maßgeschneiderten Support, d. h. Sie können sich ganz nach Ihren Wünschen für ein Package und die passenden Optionen entscheiden. Wir helfen Ihnen bei der Installation, Konfiguration und beim Upgrade unserer Produkte und schaffen alle technischen Probleme für Sie aus der Welt.

Maßgeschneiderter Support für Kunden mit besonderen Anforderungen

Wenn Sie sich für unseren Support-Plan „Enhanced Plus“ oder „TAM“ entscheiden, erhalten Sie eine Vielzahl zusätzlicher Leistungen. Zu diesen zusätzlichen Leistungen zählen u. a. Zugang zu unseren Senior Technical Resources, bis zu 8 Stunden Remote Consulting und ein persönlicher Technical Account Manager, der sich um Ihre Belange schnell kümmert und sich bemüht, potenzielle Probleme bereits im Vorfeld zu vermeiden.

Investitionssicherheit dank Vorabaustausch-Service und Garantieverlängerung

Wir verlängern die Garantie Ihrer Hardware-Appliances auf die Dauer Ihres aktiv genutzten Support-Plans. Alle Kunden mit Support-Plänen können zudem unseren Vorabaustausch-Service in Anspruch nehmen.

Ihr persönlicher Technical Account Manager

Sie wünschen sich proaktive Hilfestellung? Dann ist ein Technical Account-Manager (TAM) das Richtige für Sie. Ein TAM ist Ihr persönlicher technischer Support-Ansprechpartner bei Sophos. Er ist bestens mit Ihrer Umgebung und Ihren Anforderungen vertraut und unterstützt Sie bei der Koordinierung aller Sophos-Support-Aktivitäten. Weil Ihr TAM Ihr Unternehmen und Ihre technische Implementierung versteht, kann er Probleme schnell beseitigen und Ihnen wichtige Tipps und Vorschläge zur Vorbeugung von Problemen geben.

Sophos-Support-Pläne

Egal, für welchen Plan Sie sich entscheiden – bei uns erwartet Sie der branchenweit beste Kundenservice. Wir setzen alles daran, Betriebsstörungen zu vermeiden, Ihren Schutz zu verbessern und mit dem geeigneten Kunden-Support noch mehr aus Ihren Investitionen herauszuholen.

Support-Level	Enhanced (bei Endpoint inklusive)*	Enhanced Plus	TAM
Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support	✓	✓	
Software-Downloads, Updates und Wartung	✓	✓	
Zugriff auf Support-Knowledgebase und Support-Foren	✓	✓	
Garantie (nur Appliances)	Garantie über die gesamte Laufzeit des Support-Vertrags (EOL nach fünf Jahren)	Garantie über die gesamte Laufzeit des Support-Vertrags (EOL nach fünf Jahren)	
Hardware-Austausch (nur Appliances)	Vorabaustausch	Vorabaustausch	
Remote-Unterstützung	✓	✓	
Remote Consulting		2-8 Stunden pro Jahr, solange aktiver Vertrag besteht**	
Bevorzugte Behandlung von Problemen und Samples		✓	
VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers		✓	
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Vorrangiger Zugriff auf Produktinformationen			✓
Individuelle Kommunikation und Alerts			✓
Optimierung von Performance und Features			✓
Verbesserte Eskalation			✓
Notfallsupport vor Ort			✓

*Enhanced und Enhanced Plus sind für den Sophos Firewall Manager und iView-Softwareprodukte verfügbar, jedoch nicht in der Basislizenz enthalten.

**Die Anzahl der geleisteten Remote-Consulting-Stunden richtet sich nach dem von Ihnen erworbenen Sophos-Produkt. Das Zeitkontingent für Remote-Consulting liegt bei 2 bis 8 Stunden pro Jahr, solange ein aktiver Vertrag besteht.

Technischer Support und Updates für RED und Access Point richten sich nach der zugehörigen Appliance. Anspruch auf die verlängerte Hardware-Garantie besteht nur im Rahmen des Support-Plans „Enhanced Plus“.

„Mit dem 24-Stunden-Support von Sophos können wir uns darauf verlassen, dass wir jederzeit zum Hörer greifen und sofort mit einem technischen Experten sprechen können.“

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Bereit zum Kauf Ihres Support-Plans?

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Sophos-Partner.

Sales DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)
Tel.: +49 611 5858 0 | +49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de

Oxford, GB | Boston, USA
© Copyright 2016. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.
Eingetragen in England und Wales, Nr. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, GB
Sophos ist die eingetragene Marke von Sophos Ltd. Alle anderen genannten Produkt- und Unternehmensnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihres jeweiligen Inhabers.
25.03.2016 DS-DE (SM)

SOPHOS