



**1st Level Support
Cybersecurity**



Um eine schnelle Reaktion auf Anfragen unserer Kunden sicherzustellen und Unterstützung bei Fehleranalysen bereitzustellen, die nicht durch eine Fehlkonfiguration verursacht wurde, arbeiten wir mit folgendem Leitfaden:



Supportumfang

Wir bieten Unterstützung bei der Fehleranalyse für folgende Hersteller:

- ESET MSP
- Kaspersky
- N-able
- Sophos Firewall
- Watchguard



Reaktionszeit

Unser 1st-Level-Support-Team reagiert innerhalb der Supportzeiten von maximal 6 Stunden auf eingehende Anfragen.

Die Reaktionszeit beginnt ab dem Zeitpunkt der Einreichung der Supportanfrage und endet mit der Bereitstellung einer initialen Antwort.



Ausnahmen

Wir untersuchen keine Probleme, die durch Fehlkonfigurationen oder inadäquate Nutzung seitens des Kunden verursacht wurden. Sollte eine Fehlkonfiguration festgestellt werden, muss diese entweder selbstständig oder mit Unterstützung durch unsere Professional Services korrigiert werden. Solche Fälle erfordern gegebenenfalls eine Beauftragung des Technical Presales. Fälle, die tiefer in das System eingreifen, werden an den 2nd Level des Herstellers weitergegeben. Während Wartungszeiten oder geplanten Systemausfällen kann die Reaktionszeit variieren, jedoch werden wir alle Anfragen angemessen behandeln.



Ticketerstellung

Um den Supportprozess effektiver zu gestalten, empfehlen wir, bei der Erstellung von Supporttickets alle relevanten Informationen über das Ticketsystem anzufügen.

Wir bitten darum, bei der Ticketerstellung gegebenenfalls Dokumente wie Netzpläne, Screenshots der Konfiguration und weitere relevante Informationen beizufügen. Dies erleichtert uns die Fehleranalyse und beschleunigt die Lösung des Problems.



Eskalationsverfahren

Wenn die Reaktionszeit überschritten wird oder Kunden mit der gebotenen Unterstützung unzufrieden sind, steht ein Eskalationsverfahren zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie unseren Support-Manager unter marian.schulenkorf@also.com für Eskalationen.



Kontakt & Supportzeiten



ESET MSP, n-able , Kaspersky & WatchGuard:
08:30 bis 18:00 Uhr (Mo. bis Do.) 08:30 bis 17:00 Uhr (Fr.)

Sophos Firewall:
08:00 bis 18:00 Uhr (Mo. bis Fr.)

[Zum Ticketsystem](#)