

Technischer Support Service

Unsere Leistungen für Endkunden, Reseller und Partner

Intra2net bietet für alle Hardware-Appliances und Software umfassende Unterstützung durch unser erfahrenes Support Center an. Dadurch ist eine zeitnahe und effektive Reaktion auf Ihre technischen Anfragen gewährleistet. Die Leistungen reichen vom kostenlosen E-Mail Support über Telefon- und Remote-Support bis hin zum Hardware-Austausch für Appliances.

Übersicht der Leistungen

Kategorie	Leistung	Endkunde	Reseller	Partner
» Support	Community Forum	●	●	●
	E-Mail Support	●	●	●
	Telefon und Remote Support	⦿	⦿ ¹	● ¹
» Consulting	Erstellung von Konzepten	⦿	⦿	⦿
	Support für Fremdprodukte	⦿	⦿	⦿
	Vor-Ort-Service und Schulungen	⦿	⦿	⦿
» Hardware	24 Monate Gewährleistung	●	●	●
	36 Monate Vorab-Austausch Service	⦿	⦿	⦿
» Software Wartung	12 Monate ab Aktivierung	●	●	●
	Verlängerung für 12 oder 24 Monate	⦿	⦿	⦿
» Geschäftszeiten	Werktags 09:00 bis 17:00 Uhr	●	●	●
	Reaktionszeit werktags	24 h	8 h	8 h

1) laut Partnerprogramm ●) kostenlos ⦿) kostenpflichtig

Umfang der Support-Leistungen

Das Intra2net Support Center kann Sie bei konkreten technischen Problemen während der Installation unterstützen, ist jedoch nicht dafür bestimmt, Installation oder Konfiguration vollständig zu begleiten. Wenn Sie weitergehende Unterstützung benötigen, empfehlen wir Ihnen, sich an Ihren Intra2net Vertriebspartner vor Ort zu wenden oder Consulting durch Intra2net zu buchen.

Technischer Support Service

Ablauf für technische Support-Anfragen

Wenn Sie technische Unterstützung benötigen, stellen Sie eine Support-Anfrage an das Intra2net Support Center. Als Fachhändler registrieren Sie sich bitte vorher als Intra2net-Reseller, um von Ihren Vorteilen als Händler zu profitieren.

Support-Anfrage stellen: <http://www.intra2net.com/de/support/>

Für die Eröffnung einer Support-Anfrage benötigen Sie die ersten acht Stellen des Lizenzkeys. Diesen finden Sie auf dem System unter „Information > Lizenz“. Für Pre-Sales Support fordern Sie bitte einen Demo-Lizenzkey an. Formulieren Sie Ihr Anliegen möglichst konkret und geben Sie an, ob Sie eine Antwort per E-Mail oder Telefon bevorzugen. Sie erhalten im Anschluss eine Eingangsbestätigung für die Supportanfrage und eine Ticket-Nummer per E-Mail. An diese Ticket-Adresse können Sie weitere Dokumente wie Logfiles senden. Ihre Support-Anfrage wird wie folgt bearbeitet:

- Der Supportmitarbeiter kontaktiert Sie gegebenenfalls bei Rückfragen zur Analyse des Problems
- Der Supportmitarbeiter bietet Ihnen einen Vorschlag zur Lösung des Problems an
- Kann keine Problemlösung angeboten werden oder wird ein Produktfehler gefunden, leiten wir Ihre Support-Anfrage an den Third-Level-Support weiter.

Support-Hotline: +49-7071-56510-60

Nach Eröffnung eines Tickets können Sie telefonischen Support von Intra2net erhalten. Für Endkunden ist der telefonische Support kostenpflichtig. Wir empfehlen Endkunden, sich bei technischen Anfragen zuerst an Ihren Vertriebspartner zu wenden.

Intra2net Community-Forum: <http://forum.intra2net.com>

Die technische Dokumentation und das Community-Forum von Intra2net bieten Ihnen schnelle und unkomplizierte Hilfestellungen.

Ablauf für Hardware-Austausch

Innerhalb des Gewährleistungszeitraums oder bei erweiterter Garantie eröffnen Sie bitte eine Support-Anfrage wie oben beschrieben. Wählen Sie als Thema „Hardware“ und geben Sie bitte zusätzlich Ihre Hardware-Seriennummer an. Diese finden Sie auf der Rückseite Ihrer Hardware-Appliance. Wir setzen uns zeitnah mit Ihnen in Verbindung. Bitte senden Sie uns keine Hardware ohne vorherigen Freigabe der Rücksendung durch den Support.

Wichtige Hinweise

Intra2net ist nicht verpflichtet, technische Supportleistungen zu erbringen, wenn:

- für die Anfrage kein Support-Ticket auf der Webseite eröffnet wurde
- die Software-Wartung für die Lizenz abgelaufen ist oder das Produkt abgekündigt wurde
- ein Problem besteht, das durch Unfall, Transportschaden, Nachlässigkeit, Fehlbedienung, Umbau, Zweckentfremdung, Verlust von Passwörtern, Sorgfaltspflichtverletzung von Seiten des Kunden oder falsche Anwendung hervorgerufen wurde
- das Produkt auf Systemen eingesetzt wird, die nicht den Hardware-Anforderungen entsprechen.