



Acronis Advantage bietet erweiterten Support und Maintenance für Acronis Kunden weltweit

Das Acronis Advantage Supportprogramm wurde für unsere Kunden konzipiert, um ihren Bedarf an technischer Unterstützung und Problemlösung abzudecken. Acronis Advantage bietet eine Vielfalt an Supportoptionen einschließlich einer Selbsthilfemöglichkeit, Support nach Bedarf (Pay Per Incident) und einer Jahresvereinbarung.

Die umfangreiche Knowledge Base, erweiterter Support nach Bedarf sowie Abonnement-basierte Programme auf Jahresbasis bieten Acronis Kunden hochwertigen Support-Service, der in Ausprägung und Preis angepasst werden kann und so auch individuelle Anforderungen flexibel abdeckt.

Das Acronis Advantage Supportprogramm bietet:

- Eine Reihe von personalisierten und flexiblen Leistungen
- Dienste mit kurzen Antwortzeiten in kritischen Fällen
- Direkte Interaktionsmöglichkeit mit sachkundigen Acronis Supportspezialisten
- Online-Training und Demonstrationsinhalte von Acronis Sales Engineerern
- Unterstützung für Unternehmen, die ihr Service Level Agreement (SLA) und Continuity of Operations Program (COOP) erfüllen müssen

Acronis Advantage Abonnement-basierte Programme

Es gibt zwei Varianten der Abonnement-basierten Programme auf Jahresbasis:

Acronis Advantage Standard

- 10 x 5 Support während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr MEZ
- Kontakt zu einem unserer technischen Supportspezialisten über Chat, Telefon und E-Mail
- Schnelle Antwort bei geschäftskritischen Fehlern innerhalb eines Arbeitstages
- Das erste Jahr ist im Acronis Lizenzprogramm (ALP) inklusive

Acronis Advantage Premier

- 24 x 7 Support (außerhalb der Geschäftszeiten in englischer Sprache)
- Kontakt zu einem unserer technischen Supportspezialisten über Chat, Telefon und E-Mail
- Priority-Support für schnelle und zeitnahe Unterstützung für den Fall eines kritischen Systemfehlers mit Reaktionszeiten von einer Stunde
- Das erste Jahr kann im Rahmen des Acronis Lizenzprogramms (ALP) erworben werden oder als Upgrade von Acronis Advantage Standard
- Acronis Corporate-Box-Produkte enthalten das erste Jahr Acronis Advantage Premier

Supportoptionen

Das Acronis Advantage Supportprogramm bietet eine Reihe von unterschiedlichen Optionen, die den individuellen Supportbedarf abdecken

Acronis Advantage Standard

Abonnement-basiertes Programm für Unternehmenslösungen
Support über Chat, Telefon und E-Mail während der normalen Geschäftszeiten (08:00 – 18:00 Uhr MEZ)

Acronis Advantage Premier

Abonnement-basiertes Programm für Unternehmenslösungen
Support über Chat, Telefon und E-Mail an 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag (24 x 7)

Pay-Per-Incident Support

Support nach Bedarf durch Erwerb auf der Webseite per Kreditkartenzahlung

Selbsthilfe

Online-Informationen und Artikel zur Fehlerbehebung, sortiert nach Produkt oder Thema

Kundenservice

Unterstützung bei Themen wie Lizenz, Seriennummer, Webseite, Download oder Aktionsangeboten

Unterstützung bei Testversionen

Hilfe per Chat und E-Mail während der normalen Geschäftszeiten (08:00 – 18:00 Uhr MEZ) beim Einsatz einer Testversion

Zusätzliche Supportleistungen:

Support nach Bedarf (Pay-Per-Incident Support) – Kunden, die keinen gültigen Abonnement-basierten Supportvertrag haben, können durch den Kauf eines Priority-Supportfalls dennoch auf die Support-Leistung zugreifen, die durch dedizierte Supportspezialisten zur Verfügung gestellt wird. Kunden im Acronis Advantage Standard Programm haben auch die Möglichkeit, Support nach Bedarf zu erwerben, um ihren aktuellen Servicelevel in speziellen kritischen Fällen auf Support nach den Geschäftszeiten zu erweitern. Dieser Support kann nur auf der Acronis Website per Kreditkartenzahlung erworben werden.

Support-Assistent – Ein webbasiertes Werkzeug ermöglicht schnellen Zugriff auf die themenbasierte Knowledge Base. Diese hilft bei der Lösung des Problems oder dient als Vorbereitung für den Supportfall.

Erweiterte Knowledge Base Bibliothek – Bibliothek mit ständig aktualisierten Artikeln, die detailliert erklären, wie Produkte installiert werden, sowie mit technischen Lösungen und Hinweisen, wie der Nutzen der Produkte maximiert werden kann. Durch eine erweiterte Suchmaschine können relevante Artikel schnell gefunden werden.

AM(PS)-Kunden

Kunden, die gegenwärtig einen AMPS- oder AM-Vertrag besitzen (Acronis Maintenance and Priority Support bzw. Acronis Maintenance = Upgradeschutz), werden bis zum Renewal-Zeitpunkt nach den entsprechenden Bedingungen versorgt. Im Anschluss wird ihnen eines der Acronis Advantage Supportprogramme angeboten, um ihre Software-Investition wirkungsvoll zu schützen und lange zu erhalten.

Überblick über die Acronis Advantage Supportleistungen*

	Selbsthilfe-möglichkeit	Unterstützung bei Testversionen	Kundenservice	Support nach Bedarf (Pay-Per-Incident-Support)	Acronis Advantage Standard	Acronis Advantage Premier
Bedingungen	Zugang zu Knowledge Base Artikeln und Dokumentation	innerhalb des Testzeitraums	Unterstützung bei Themen wie Lizenz, Seriennummer, Webseite, Download oder Aktionsangeboten	Erwerb von unbegrenztem Support für einen einzigen Supportfall***	Abonnement-basierter Support	Abonnement-basierter Support
Preisgestaltung	kostenlos	kostenlos	nicht verfügbar	Preis pro Supportfall***	Abonnement-basierter Support; erstes Jahr im Preis inklusive	Abonnement-basierter Support; Upgrade-Preis verfügbar
Geltungsbereich	unbegrenzt	innerhalb des Testzeitraums	innerhalb eines angemessenen Rahmens	ein Supportfall***	innerhalb des Abonnement-Zeitraums	innerhalb des Abonnement-Zeitraums
Verfügbarkeit	24 x 7	10 x 5	10 x 5	24 x 7**	10 x 5	24 x 7**
Support-Methode	Online-Bibliothek	Chat, E-Mail	Chat, E-Mail	Chat, Telefon, E-Mail	Chat, Telefon, E-Mail	Chat, Telefon, E-Mail
Erste Antwort für geschäftskritische Fälle	nicht verfügbar	drei Arbeitstage	ein Arbeitstag	ein Arbeitstag	ein Arbeitstag	eine Stunde
Software-Updates	nicht verfügbar	innerhalb des Testzeitraums	nicht verfügbar	✓	✓	✓
Upgrades zu neuen Versionen	nicht verfügbar	nicht verfügbar	nicht verfügbar	nicht verfügbar	✓	✓
Schulung	nicht verfügbar	allgemeine Online-Schulungen	nicht verfügbar	allgemeine Online-Schulungen	allgemeine Online-Schulungen	allgemeine Online-Schulungen; Angepasste Schulungen möglich

* Support für aktuelle Version sowie Vorversion. Alle anderen Versionen werden durch die Knowledge Base abgedeckt.

** Außerhalb der normalen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr MEZ) in englischer Sprache

*** Ein Supportfall ist eine Kundenanfrage zur Lösung eines einzigen technischen Problems in Zusammenhang mit dem Einsatz von Acronis Software. Der Supportfall beinhaltet, jede Kommunikation per Chat, Telefon, E-Mail in Zusammenhang mit der Lösungsfindung für dieses einzelne technische Problem.

Für weitere Informationen besuchen Sie <http://www.acronis.de/support/>



Acronis Germany GmbH

Balanstr. 59, 81541 München
Tel. +49 89 613 72 84-0
Fax +49 89 613 72 84-99
info@acronis.de
<http://www.acronis.de>

Händlerstempel

Copyright © 2000-2009 Acronis, Inc. Alle Rechte vorbehalten. "Acronis", "Acronis Compute with Confidence", "Acronis True Image Echo", "Active Restore", "Backup Director", "Disk Director", "Drive Cleanser", "Recovery Manager", "Secure Zone", "Snap Deploy", "Universal Deploy", "Virtual Edition" und das Acronis Logo sind Marken der Acronis, Inc. "Acronis Advantage" ist Dienstleistungsmarke der Acronis, Inc. Windows ist eingetragene Marke der Microsoft Corporation. Linux ist eingetragene Marke von Linus Torvalds. Alle anderen Firmen-, Produkt- und Dienstleistungs-Namen sind Marken oder Dienstleistungs-Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Technische Änderungen, Abweichungen der Abbildungen und Irrtümer vorbehalten. 2009-03