

Acronis® Advantage™



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 und einer Jahresvereinbarung.

Die umfangreiche Knowledge Base, 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 Programm (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
- 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).

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-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.

Überblick über die Acronis Advantage Supportleistungen*

	Selbsthilfe	Unterstützung bei Testversionen	Kundenservice	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	Abonnement-basierter Support	Abonnement-basierter Support
Preisgestaltung	kostenlos	kostenlos	nicht verfügbar	Abonnement-basierter Support; erstes Jahr im Preis inklusive	Abonnement-basierter Support; Upgrade-Preis verfügbar
Geltungsbereich	unbegrenzt	innerhalb des Testzeitraums	innerhalb eines angemessenen Rahmens	innerhalb des Abonnement-Zeitraums	innerhalb des Abonnement-Zeitraums
Verfügbarkeit	24 x 7	10 x 5	10 x 5	10 x 5	24 x 7**
Support-Methode	Online-Bibliothek	Chat, E-Mail	Chat, E-Mail	Chat, Telefon, E-Mail	Chat, Telefon, E-Mail
Erste Antwort für geschäftskritische Fälle	nicht verfügbar	drei Arbeitstage	ein Arbeitstag	ein Arbeitstag	1 Tag (wochentags oder am Wochenende)
Software-Updates	nicht verfügbar	innerhalb des Testzeitraums	nicht verfügbar	✓	✓
Upgrades zu neuen Versionen	nicht verfügbar	nicht verfügbar	nicht verfügbar	✓	✓
Schulung	nicht verfügbar	allgemeine Online-Schulungen	nicht verfügbar	allgemeine Online-Schulungen	allgemeine Online-Schulungen; Angepasste Schulungen möglich

* Support für die 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

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



Acronis Germany GmbH
Landsberger Str. 110,
80339 München

<http://www.acronis.de>

Händlerstempel