



DATASHEET

IGEL SUPPORT SERVICES

Strukturiert für Ihren Erfolg mit IGEL OS Editions

Die IGEL OS-Editionen bieten Unternehmen Flexibilität bei der Auswahl des richtigen Verwaltungs- und Kontrolllevels für Ihren digitalen Arbeitsbereich. Erfahren Sie mehr über IGEL-Support-Optionen.

IGEL SUPPORT LEVELS

(Alle Optionen erfordern ein aktives Abonnement)

Support Feature	PRIORITY PLUS	PRIORITY	SELECT
24x7 in kritischen Fällen	✓	✗	✗
Kritische Reaktionszeiten	2 hours (24x7)*	4 business hours*	3 business days
Unkritische Reaktionszeiten	4 business hours	next business day	3 business days
Web-basierter Support**	✓	✓	✓
Telefonsupport	✓	✓	✗
Support über Remote Access	✓	✓	✗
Zugang zur IGEL Knowledge Base	✓	✓	✓
Benannte Ansprechpartner	15	10	5

Notizen:

Zeitliche Abdeckung Montag – Freitag 8am – 6pm CET (Europa), außer an Feiertagen.

Die IGEL-Support Angebote und die Verfügbarkeit variieren je nach globalem Standort.

Select Support ist in der Software Maintenance enthalten.

Select-Support ist nur mit der IGEL Essential Edition verfügbar, die nur für KMU-Kunden geeignet ist.

* Muss telefonisch angemeldet werden

** beinhaltet die Möglichkeit, Tickets online einzureichen und Zugriff auf die IGEL Knowledge Base, die rund um die Uhr verfügbar ist.

† Kritische Themen sind definiert als solche, die das Business eines Kunden durch den Einsatz des Produkts in einer Produktionsumgebung schwer beeinträchtigen. Die daraus resultierende Situation stoppt den Geschäftsbetrieb des Kunden und es gibt keinen gangbaren Workaround (z.B. Unfähigkeit, sich mit der zentralen IT-Umgebung zu verbinden)

IGEL SUPPORT - ÜBERSICHT

PRIORITY PLUS SUPPORT

Priority Plus bietet eine 24x7-Verfügbarkeit mit einem Reaktionszeitraum von 2 Stunden für kritische Probleme und Fernzugang für eine erweiterte Fehlerbehebung. Priority Plus ist für die Editionen Enterprise, Healthcare, Government und Business Continuity verfügbar und eignet sich für große und kritische Infrastrukturen.

PRIORITY SUPPORT

Priority bietet ein Reaktionszeitraum von 4 Stunden für kritische Probleme, eine Reaktion am nächsten Arbeitstag für nicht kritische Probleme und Fernzugang für eine erweiterte Fehlerbehebung. Priority-Support ist nur für die IGEL Standard Edition verfügbar und eignet sich für Unternehmen und mittelständische Betriebe.

SELECT SUPPORT

Select bietet E-Mail-Support und eine kritische Reaktionszeit von innerhalb von 3 Tagen. Der Select-Support ist mit der IGEL Essential Edition erhältlich, die nur für Klein- und Mittelbetriebe geeignet ist.

COVERAGE MODEL

Der IGEL-Support wird weltweit von den IGEL-Centers of Excellence in Bremen und Augsburg (Deutschland), Bukarest (Rumänien), Reading (Großbritannien), San Francisco und Fort Lauderdale (Nordamerika) angeboten.

IGEL Support Centers of Excellence



Die Support-Services sind in Englisch, Deutsch, Französisch und Spanisch verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren IGEL-Vertreter, um weitere Sprachen zu erfragen.