



DATENBLATT

IGEL SUPPORT SERVICES

Strukturiert für Ihren Erfolg mit IGEL Endpoint OS für jetzt und in Zukunft

Die Endpunktstrategie von IGEL ermöglicht es der Unternehmens-IT, sichere, Cloud-basierte digitale Arbeitsumgebungen bereitzustellen, die mehr Auswahl, Sicherheit und Effizienz bei geringeren Kosten bieten. IGEL bietet einen technischen 24/7-Support, der die Verfügbarkeit kritischer Systeme sicherstellt. Integrationen mit Microsoft, Citrix und VMware VDI und DaaS sowie führenden Kommunikationsplattformen ermöglichen moderne, sichere, flexible und leistungsstarke digitale Arbeitsumgebungen. Informieren Sie sich über die Möglichkeiten, IGEL-Support in Anspruch zu nehmen, um potenzielle Probleme zu beheben und Ausfallzeiten für Benutzer zu vermeiden.

IGEL bietet drei Supportstufen an - Select, Priority und Plus - wie in dieser Übersicht dargestellt.

IGEL SUPPORT OPTIONEN		(Alle Supportstufen erfordern eine aktive Maintenance)		
Support Funktion	SELECT	PRIORITY	PLUS	
Zeitliche Abdeckung	Montag - Freitag 8am - 6pm CET (Europa)**			
Produkt Updates & Upgrades	✓	✓	✓	
24x7 in kritischen Fällen	✗	✗	✓	
Web-basierter Support***	✓	✓	✓	
Telefonsupport	✗	✓	✓	
Support über Remote Access	✗	✓	✓	
Zugang zur Knowledge Base	✓	✓	✓	
Benannte Ansprechpartner	5	10	15	
Unkritische Reaktionszeit	3 Werktage	nächster Werktag	4 Geschäftsstunden	
Kritische Reaktionszeit	3 Werktage	4 Geschäftsstunden	2 Stunden (24x7)*	

Hinweis: Die Verfügbarkeit der IGEL-Supportangebote variiert je nach globalem Standort. Select Support ist in der Software Maintenance enthalten

- * Muss telefonisch angemeldet werden
- ** Schließt Feiertage aus
- *** Beinhaltet die Möglichkeit, Tickets online zu übermitteln, sowie Zugriff auf die IGEL Knowledge Base & die IGEL Community, die alle 24x7 verfügbar sind
- † 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 - ZUSAMMENFASSUNG

SELECT SUPPORT

Kostenlos enthalten mit jedem IGEL OS im Rahmen der IGEL Software Maintenance. Der Select Support deckt die üblichen Geschäftszeiten ab und umfasst E-Mail-Support sowie eine Reaktionszeit innerhalb von 3 Werktagen für alle Schweregrade.

PRIORITY SUPPORT

Ist als 1- bis 3-Jahres-Vertrag erhältlich und umfasst Leistungen, die über den Select Support hinausgehen - wie Antwort am nächsten Arbeitstag bei unkritischen Problemen und ein 4-Geschäftsstunden-Antwortfenster bei kritischen Problemen. Darüber hinaus kann sich bei Kunden mit Priority Support ein IGEL Supportspezialist direkt mit den Endpoints verbinden, um eine erweiterte Fehlerbehebung zur beschleunigten Problemlösung zu erhalten.

PLUS SUPPORT

Erhältlich als 1- bis 3-Jahres-Vertrag. Er bietet alle Vorteile unseres PRIORITY-Support-Angebots und bietet zusätzliche Reaktionszeit von 4-Geschäftsstunden für nicht-kritische Fragen und eine 24x7-Antwortzeit von 2-Geschäftsstunden für kritische Fragen.

Globale Abdeckung

IGEL Support wird weltweit angeboten wobei der Support regional von den IGEL International Support Offices in Bremen und Augsburg (Deutschland), Reading (Großbritannien) für Europa und San Francisco (Kalifornien) für Nordamerika geleistet wird.

IGEL Support Kompetenzzentren



Zusätzlich zu diesen drei Support-Optionen können Priority- oder Plus-Kunden in einigen Regionen kostenpflichtigen Zugang zu einem IGEL Technical Relationship Manager (TRM) erhalten. Dieser fungiert als persönlicher Ansprechpartner für alle IGEL-Support-Themen und bietet einen noch höheren Grad an dedizierter Unterstützung. Wenden Sie sich an Ihren IGEL-Vertreter für weitere Informationen.