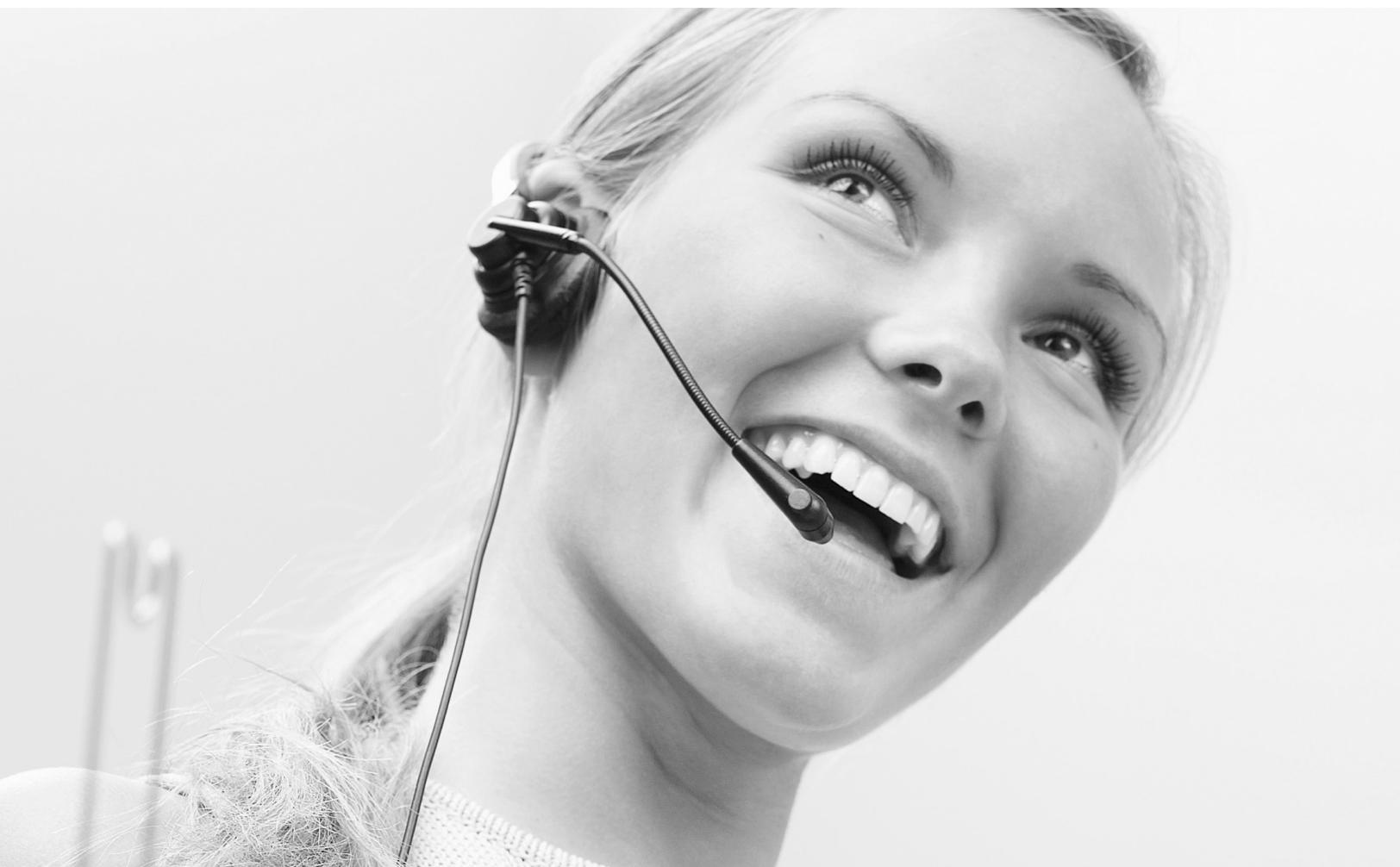


Acronis Supportprogramm



Schnelle Hilfe vom Experten

Manche Probleme erfordern individuelle Lösungen.

Je komplexer die Themen Backup und Disaster Recovery werden, desto eher sehen Sie sich mit neuen Problemen konfrontiert, welche den reibungslosen Ablauf Ihres Geschäftsalltags gefährden. Mit dem Acronis Premium Support vermeiden Sie unnötigen Zeitverlust und sorgen für Investitionssicherheit, denn unsere Experten lösen Ihre Problemfälle im Handumdrehen!

Ob Sie ein technisches Problem oder eine Anfrage zur strategischen Anwendung der Acronis Lösungen haben, die Spezialisten unseres Support-Teams helfen Ihnen in jedem Fall. Bei uns können Sie sicher sein, dass sich mit unseren erfahrenen Support-Spezialisten die kompetentesten Köpfe um Ihren Fall kümmern.

Acronis Premium Support

Schneller Support – angemessener Preis

Wann immer Sie eine zeitnahe Lösung eines Problems oder einer Fragestellung benötigen, wenden Sie sich direkt über die Durchwahl oder eine bevorzugt behandelte E-Mail-Adresse an das Acronis Support-Team. Mit dem Acronis Premium Support (5 Supportfälle) vermeiden Sie unnötige Kosten durch Zeitverlust und schützen Ihre wertvollen Investitionen. Der Premium Support bietet Ihnen einen kostengünstigen Lösungsweg mit vorhersehbarem Aufwand. Sollten Sie regelmäßigen Premium Support benötigen, empfehlen wir Ihnen unsere Jahresvereinbarung: Dieser Service ist beschränkt auf ein Jahr und gültig für alle Acronis Produkte.

Bevor Sie eine Supportanfrage stellen

Bevor Sie den Acronis Support kontaktieren, versuchen Sie zuerst, das Problem selbst zu lösen:

- Lesen Sie das Handbuch:
<http://www.acronis.de/enterprise/download/docs>
- Schauen Sie unsere Video-Anleitungen an:
<http://www.acronis.de/products/trueimage/video11/>
- Lesen Sie die Antworten auf häufig gestellte Fragen:
<http://www.acronis.de/enterprise/support/faq.html>
- Laden Sie sich die aktuelle Build-Version herunter:
<http://www.acronis.de/enterprise/support/updates/>

Acronis Standard Support

- Der Acronis Standard Support ist weder zeitlich noch auf bestimmte Acronis Produkte beschränkt
- Sie erreichen uns innerhalb Deutschlands über die kostenpflichtige telefonische Hotline 0900 112 8 112 (0,69 EUR/min aus dem Festnetz der Deutschen Telekom)
- Aus dem Ausland erreichen Sie uns per Telefon über +49 180 5 57 88 25
- Unsere Supportzeiten sind Mo. – Do. 9:00 – 12:00 und 14:00 – 17:00 Uhr sowie Fr. 9:00 – 13:00 Uhr
- Registrierte Acronis Kunden erhalten kostenfreie technische Unterstützung per E-Mail, nachdem sie ihre Registrierung vervollständigt und das Kontaktformular unter <https://www.acronis.de/my/support/> ausgefüllt haben
- Wählen Sie während der Registrierung das Produkt aus, für das Sie Support benötigen und machen Sie genauere Angaben zur Version Ihres Betriebssystems
- Beschreiben Sie uns möglichst genau Ihr bestehendes Problem
- Fügen Sie einen Systembericht hinzu, indem Sie das Acronis System Report Tool verwenden. Dieses finden Sie zum Download unter <http://download.acronis.com/support/AcronisReport.exe>
- Bevor Sie uns anrufen, vergewissern Sie sich bitte, dass Sie alle relevanten Daten zur Hand haben: Seriennummer, Windows-Version, Build-Nummer Ihres Acronis Produktes, Angaben zur verwendeten Hardware, Ihre E-Mail-Adresse

Acronis Premium Support (5 Supportfälle)

- Der Acronis Premium Support ist weder zeitlich noch auf bestimmte Acronis Produkte beschränkt
- 5 Supportfälle werden vorzugsweise per Telefon oder per E-Mail bearbeitet
- Den Second Level Support erreichen Sie auf direktem Wege über eine spezielle Durchwahl sowie E-Mail-Adresse
- Eine erste Antwort per E-Mail innerhalb von 24 Stunden ist garantiert. Supportzeiten sind Mo. – Fr. 9:00 – 18:00
- Zwei zuvor festgelegte Ansprechpartner müssen von Ihnen registriert werden. Nur diese beiden Personen können den Premium Support in Anspruch nehmen und müssen sich über eine von Acronis vergebene Support-ID authentifizieren
- Der Support Service wird aktiv, wenn Acronis das vollständige Registrierungsformular bestätigt hat
- Wird ein Supportfall gelöst, benötigt Acronis die Bestätigung einer der festgelegten Ansprechpartner, um den Fall abzuschließen

Acronis Premium Support (Jahresvereinbarung)

- Der Acronis Premium Support (Jahresvereinbarung) ist beschränkt auf ein Jahr und gültig für alle Acronis Produkte
- Den Second Level Support erreichen Sie auf direktem Wege über eine spezielle Durchwahl sowie E-Mail-Adresse
- Eine erste Antwort per E-Mail innerhalb von 24 Stunden ist garantiert. Supportzeiten sind Mo. – Fr. 9:00 – 18:00
- Bis zu 3 zuvor festgelegte Ansprechpartner können von Ihnen registriert werden. Nur diese Personen können den Premium Support in Anspruch nehmen und müssen sich über die Support-ID aus dem Zertifikat authentifizieren
- Der Support Service wird aktiv, wenn Acronis das vollständige Registrierungsformular bestätigt hat
- Wird ein Support-Fall gelöst, benötigt Acronis die Bestätigung einer der festgelegten Ansprechpartner, um den Fall abzuschließen

Was ist ein Supportfall?

Ein Supportfall ist eine Anfrage, die primär mit der von Acronis angebotenen Software zusammenhängt. Dies beinhaltet Anfragen wegen technischer Probleme, Anfragen zur Bedienung oder Anfragen zur Strategie des Einsatzes der Software.



Acronis Germany GmbH
 Balanstr. 59
 81541 München
info@acronis.de
<http://www.acronis.de>