

- **Direkter Kontakt mit einem Team hervorragend ausgebildeter und erfahrener Support-Ingenieure**
- **Telefonischer und web-basierter technischer 24/7-Support**
- **Software- und Firmware-Updates bzw. -Upgrades**
- **Vorabaustausch von Hardware**
- **Webbasierte Support-Tools**
- **Abos auf Service Bulletins und Newsletter**
- **Einladung zu Beta-programmen**

Lösungen der Enterprise-Klasse verlangen nach einem erstklassigen technischen Support. Kunden, die sich für eine SonicWALL® E-Class-Lösung entschieden haben, erhalten daher einen speziell auf sie zugeschnittenen Service, der für die SonicWALL E-Class-Philosophie steht: Premiumleistungen zu erschwinglichen Preisen.

Der SonicWALL E-Class 24/7-Support bietet die erstklassigen Support-Funktionen und die Servicequalität, die jede Organisation für einen reibungslosen und effizienten Betrieb ihres Enterprise-Netzwerks benötigt. Mit dem E-Class 24/7-Support von SonicWALL erhalten Sie 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche die Unterstützung und Beratung, die Sie brauchen, um Ihre SonicWALL E-Class-Investition bestmöglich zu nutzen. Der SonicWALL E-Class 24/7-Support ist ausschließlich für SonicWALL E-Class-Kunden verfügbar und deckt die SonicWALL E-Class-Serie an High-End-Network Security- und Secure Remote Access-Lösungen ab. Dazu zählen:

- SonicWALL E-Class Network Security Appliance (NSA) E5500, E6500 und E7500
- SonicWALL Aventail® E-Class Secure Remote Access (SRA) EX-750, EX-1600, EX-2500, EX6000 und EX7000

SonicWALL bietet telefonischen und webbasierten Support, unbegrenzte Software- und Firmware-Updates bzw. -Upgrades sowie einen Hardware-Austausch-(RMA)-Service für Geräte mit E-Class 24/7-Supportvertrag. Erfahrene Support-Ingenieure unterstützen Sie remote dabei, Probleme zu analysieren und Firmware und Hardware zu identifizieren, die nicht entsprechend der Produktdokumentation funktioniert. Zu den E-Class 24/7-Supportleistungen zählt auch in begrenztem Umfang allgemeine Hilfe bei Betrieb und Konfiguration.<sup>1</sup> Falls der Support-Ingenieur empfiehlt, die fehlerhafte Hardware auszutauschen, sendet Ihnen SonicWALL am nächsten Tag ein Ersatzgerät als vorab bezahlte Luftfrachtsendung an die gewünschte Adresse.<sup>2</sup>

### Funktionen und Vorteile

**Direkter Kontakt mit einem Team hervorragend ausgebildeter und erfahrener Support-Ingenieure.** Rund um die Uhr – auch außerhalb der normalen Arbeitszeiten – kümmert sich ein Techniker um Ihre Support-Anfrage und behandelt Ihr Problem mit höchster Priorität.

**Telefonischer und webbasierter technischer 24/7-Support.** Bietet flexible Supportoptionen zu jeder Tages- und Nachtzeit und eine schnelle Hilfe bei der Problembeseitigung.

**Software- und Firmware-Updates bzw. -Upgrades.** Schützt Ihre SonicWALL-Lösung mit den neuesten Patches und Abwehrmechanismen vor aktuellen Bedrohungen und Malware-Angriffen.

**Vorabaustausch von Hardware.** Der schnelle Austausch fehlerhafter Hardwareeinheiten stellt eine schnellstmögliche Behebung von Hardwareproblemen sicher und vermeidet oder minimiert Ausfallzeiten aufgrund von Hardwarefehlern.

**Webbasierte Support-Tools.** SonicWALL bietet Online-Hilfe, Knowledge Base-Artikel und moderierte Diskussionsforen, in denen Sie sich mit SonicWALL-Experten und anderen Kunden austauschen können, um mehr aus Ihrer Appliance herauszuholen.

**Abos auf Service Bulletins und Newsletter.** SonicWALL hält Sie mit aktuellen Informationen über die neuesten Trends und Entwicklungen auf dem Laufenden.

**Einladung zu Betaprogrammen.** Sie haben die Möglichkeit, die SonicWALL-Produkte und -Services der nächsten Generation aktiv mitzugestalten. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass Ihre künftigen Anforderungen optimal erfüllt werden.

### Focused Technical Support

Der SonicWALL Focused Technical Support (FTS) ist ein maßgeschneiderter Service, der zusätzlich zum E-Class 24/7-Support angeboten wird und aus einer umfassenden Suite an proaktiven Services besteht. Diese werden von einem SonicWALL Security Engineer (SSE) betreut, der Ihre technischen und geschäftlichen Anforderungen versteht. Als Focused Technical Support-Kunden stehen Ihnen nicht nur Fachexperten zur Seite, Sie erhalten auch eine besonders schnelle Unterstützung von SonicWALL und profitieren von einer erweiterten Eskalation von Supportanfragen und einer reibungslosen Abwicklung beim Einsatz neuer Features.

#### SonicWALL FTS bietet:

- Proaktiven und reaktiven Support
- Personalisierte Berichte
- Vierteljährliche Geschäftsanalysen
- Nachbetreuung
- Eskalationsmanagement
- Zugriff auf erstklassige Tools und Ressourcen
- Und noch viel mehr...

### Online-Hilfe – Ein Mausklick genügt

Über die Verwaltungsoberfläche jeder SonicWALL E-Class-Sicherheitsappliance können Sie webbasierte Online-Hilfe anfordern. Klicken Sie einfach auf einer beliebigen Seite auf das Fragezeichen (?) in der rechten oberen Ecke, um die kontextspezifische Hilfe aufzurufen. Sobald Sie eine Verbindung zum Internet hergestellt haben, bietet Ihnen die Online-Hilfe aktuelle Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Auf der SonicWALL Support Website können Sie außerdem Ihre E-Class-Lösung aus einem Drop-down-Menü auswählen, in der SonicWALL Knowledge Base browsieren, nach neuen Downloads suchen oder sich in den Diskussionsforen austauschen. Darüber hinaus verfügen die SonicWALL E-Class-Appliances über eine integrierte Sicherheitsübersichtsanzeige, die Sie über potentielle Netzwerkbedrohungen informiert.

### Wie funktioniert die Kontaktaufnahme?

Als E-Class 24/7-Support-Kunde können Sie jederzeit telefonisch oder per webbasierter Supportanfrage mit den SonicWALL Global Support Services Kontakt aufnehmen, auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten. Ihr SonicWALL-Ansprechpartner setzt Sie sofort mit einem erfahrenen Support-Ingenieur in Verbindung, der über spezielle Kenntnisse zu Ihrem Produkt verfügt. Auf diese Weise sorgt SonicWALL dafür, dass Ihre Anfrage die untersten Support-Level überspringt und sofort mit höchster Priorität behandelt wird. Ihr Support-Ingenieur ordnet Ihre Anfrage entsprechend der folgenden Kategorien ein.<sup>3</sup>

**Schweregrad 1** Ihr Produktionsnetzwerk ist ausgefallen. Dies hat kritische Auswirkungen auf Ihre Geschäftstätigkeit, falls der Betrieb nicht schnell wieder aufgenommen werden kann. Es ist keine kurzfristige Umgehungslösung verfügbar.

**Reaktionszeit: 0-4 Stunden**

**Schweregrad 2** Ihr Produktionsnetzwerk ist massiv beeinträchtigt. Dies hat schwerwiegende Auswirkungen auf Ihre Geschäftstätigkeit. Es gibt keine Lösung, um das Problem zu umgehen.

**Reaktionszeit: 4-8 Stunden**

**Schweregrad 3** Ihr Produktionsnetzwerk ist beeinträchtigt. Die Netzwerkfunktionalität ist nur beschränkt verfügbar, aber der Geschäftsbetrieb kann zum größten Teil fortgesetzt werden.

**Reaktionszeit: 24-48 Stunden**

**Schweregrad 4** Informationen oder Hilfe bei Problemen und Fragen zu Produkt-Funktionen, zur Installation, Konfiguration oder Dokumentation.

**Reaktionszeit: Mehr als 48 Stunden**

### Eskalations-Richtlinien

Wurden grundlegende Verfahren zur Problembehebung durchgeführt, die das Problem nicht lösen konnten, fällt der Support-Mitarbeiter die Entscheidung, wann die Support-Anfrage eskaliert wird und legt geeignete Ressourcen fest, um das Problem zu beheben. Wenn ein Problem nicht in den Zuständigkeitsbereich des entsprechenden Support-Mitarbeiters fällt oder der zuständige Ansprechpartner nicht erreicht werden kann, um die Support-Anfrage zu eskalieren, benachrichtigt der Support-Ingenieur den Escalation Manager. Dieser zieht geeignete Ressourcen zur Problembehebung heran und teilt Ihnen den Status mit.

<sup>1</sup> In den SonicWALL E-Class 24/7-Supportverträgen ist kein Support für die Installation enthalten. Wenn Sie Unterstützung bei der Installation Ihrer SonicWALL-Lösung benötigen, vermittelt Sie SonicWALL an einen zertifizierten Händler weiter oder unterstützt Sie mit seinem Angebot an Consulting Services.

<sup>2</sup> Wenden Sie sich bei Hardware-Problemen an das SonicWALL Global Technical Assistance Center. Die erfahrenen Support-Mitarbeiter nehmen Ihr Problem auf und stimmen mit Ihnen ab, ob Sie ein Ersatz-Gerät benötigen. Wenn dies der Fall ist, erhalten Sie eine RMA (Returned Material Authorization)-Nummer. Das Ersatz-Produkt ist entweder neu oder so gut wie neu. Falls es sich bei Ihrem Gerät um ein veraltetes Produkt handelt, behält sich SonicWALL das Recht vor, das fehlerhafte Produkt mit einem Produkt mit ähnlicher oder besserer Funktionalität zu ersetzen.

<sup>3</sup> Sie können über das Web nur Service-Anfragen mit dem Schweregrad 3 und 4 stellen. In allen anderen Fällen raten wir Ihnen dringend, sich telefonisch mit dem Technical Assistance Center in Verbindung zu setzen.

**SonicWALL Deutschland**

Tel.: +49 89 4545 946

www.sonicwall.de

**SonicWALL Schweiz**

Tel.: +41 44 810 31 35

www.sonicwall.ch

**SonicWALL Österreich**

Tel.: +41 44 810 31 35

www.sonicwall.at

**SONICWALL**®

PROTECTION AT THE SPEED OF BUSINESS®