



DATENBLATT

IGEL SUPPORT SERVICES

STRUKTURIERTE ANGEBOTE FÜR IHREN ERFOLG

Unternehmen auf der ganzen Welt haben viele ihrer wichtigsten Anwendungen und digitalen Arbeitsplätze in sichere Rechenzentren oder in die Cloud verschoben, um ihren Mitarbeitern flexibles und mobiles Arbeiten zu ermöglichen und gleichzeitig die Sicherheit ihrer Anwendungen und Daten zu verbessern. Zur Unterstützung dieser neuen, modernen und mobilen Arbeitswelt, sind IT-Manager auf moderne, flexible und sichere Methoden angewiesen, um den täglichen Zugriff ihrer Benutzer auf Daten und Anwendungen zu ermöglichen.

Mit der Next-Generation-Edge-OS-Plattform von IGEL ist dies nun möglich. Durch die Kombination von IGELs sicherem Linux-basierten Betriebssystem mit seiner erstklassigen Managementlösung, kann selbst ein kleines Team problemlos eine globale Flotte mobiler Endgeräte verwalten. IGEL ist weltweit führend bei der Bereitstellung hochsicherer und hochproduktiver Endgeräte für ein breites Anwenderspektrum, von Task Workern bis hin zu Power Usern und allen anderen Anwendern.

Als optimale Ergänzung dieser marktführenden, softwaredefinierten Plattform bietet IGEL eine Reihe von maßgeschneiderten Support-Dienstleistungen an, die Ihnen zusätzliche Sicherheit für Ihr Enduser-Computing bietet.

IGEL bietet drei Supportstufen an – Select, Priority und Priority Plus.

IGEL SUPPORT OPTIONEN (Alle Level benötigen eine aktive Maintenance)

Support Funktion	SELECT	PRIORITY	PRIORITY PLUS
Zeitliche Abdeckung	Montag - Freitag 8am - 8pm EST (U.S.) 8am - 6pm CET (Europa)** 24x7 in kritischen Fällen (nur Priority Plus)*		
Produkt Updates & Upgrades	✓	✓	✓
Web-basierter Support***	✓	✓	✓
Telefonsupport	✗	✓	✓
Support über Remote Access	✗	✓	✓
Zugang zur Knowledge Base	✓	✓	✓
Web Chat (DEMNÄCHST)	✓	✓	✓
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 HARDWARE GARANTIE

Die in Deutschland entwickelte Hardware von IGEL wird mit einer Standardgarantie von 2 Jahren geliefert. Durch Produktregistrierung verlängert sich dieser Zeitraum auf 5 Jahre. IGEL Endpoints sind für ihre extreme Zuverlässigkeit und Langlebigkeit bekannt. Im seltenen Fall, dass ein Problem an einem der Geräte auftritt, greift diese großzügige Out-of-the-Box-Garantie. Zusätzlich profitieren Sie von unseren Support-Services, die sowohl IGEL Hardware als auch alle Softwareangebote abdecken.

IGEL SUPPORT - ZUSAMMENFASSUNG

SELECT SUPPORT

Der Select Support deckt die üblichen Geschäftszeiten ab und umfasst Web- und E-Mail-Support sowie eine Reaktionszeit von weniger als 3 Tagen 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-Stunden-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.

PRIORITY 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 Stunden für kritische Fragen. Für Kunden, die echten Enterprise Class-Support benötigen.

Zusätzlich zu diesen drei Support-Optionen können Priority- oder Priority 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.

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



Mit der End User Computing-Plattform und den softwaredefinierten Endpoints von IGEL können Unternehmen erhebliche Kosten sparen. Sie maximieren den Nutzen vorhandener Hardware-Investitionen und schützen gleichzeitig den anfälligsten Teil ihres Netzwerks - die Endpoints selbst. Für Organisationen, die die Sicherheit und den Betrieb ihrer End User Computing-Umgebung weiter verbessern möchten, sind IGEL Support-Services die richtige Wahl. Damit lassen sich die Anforderungen jedes Unternehmens erfüllen.

IGEL **Select** Support ist kostenfrei in der Software Maintenance enthalten und deckt den Basis-Support an Werktagen zu den üblichen Geschäftszeiten ab. IGEL **Priority** Support bietet erweiterte Support-Zeiten und ein engeres Reaktionsfenster - inklusive Remote-Zugriff und Fehlerbehebung direkt auf dem Endpoint. IGEL **Priority Plus** umfasst schließlich alle Leistungen des Priority Supports und bietet nochmals erweiterte Support-Zeiten und schnellste Reaktionszeiten. Die IGEL Support Services machen es so für Sie viel einfacher, Ihre End User Computing-Umgebung sicher und zuverlässig zu verwalten und zu betreiben.