

Premium Support:

Kiteworks Enterprise



Steigen Sie auf den Kiteworks Premium Support um und profitieren Sie von erstklassigem Service – mit festen Ansprechpartnern, bevorzugter Bearbeitung Ihrer Anfragen und deutlich schnelleren Reaktionszeiten.

KUNDENSUPPORT	STANDARD	PREMIUM
24/7 Technischer Support - Hochqualifizierte Kiteworks-Support-Techniker beheben Systemfehler, Funktionsverluste, Konfigurationsprobleme, Funktionsanfragen und andere Probleme telefonisch oder über Fernzugriff.	✓	✓
Kundensupport-Portal - Autorisierte Benutzer können sich anmelden, ihre Supportfälle verfolgen, auf Dokumentationen und die Wissensdatenbank zugreifen sowie eigene Vorschläge für Produktverbesserungen einreichen.	✓	✓
SLA für Supportfall-Reaktionszeiten - Gemessen von der Zeit, in der der Kunde den Fehler meldet, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Support-Techniker einen Statusbericht liefert.		
• Level 1 Höchste Priorität - ein reproduzierbares Problem mit erheblichem Funktions- oder Datenverlust	4 Stunden	1 Stunde
• Level 2 Hohe Priorität - ein reproduzierbares Problem mit schwerwiegender Funktionseinschränkung	8 Stunden	2 Stunden
• Level 3 Mittlere Priorität - ein reproduzierbares Problem mit geringfügigem Funktionsverlust	Zugewiesen und während der regulären Geschäftszeiten untersucht	4 Stunden
• Level 4 Niedrige Priorität - eine Anfrage oder ein nicht reproduzierbares Problem ohne wesentliche Funktionseinschränkung	Zugewiesen und während der regulären Geschäftszeiten untersucht	12 Stunden
24/7-Monitoring - Das Kiteworks-Monitoring-System erkennt einen Systemausfall innerhalb von 15 Minuten und erstellt automatisch ein Support-Ticket mit höchster Priorität. <ul style="list-style-type: none"> • System gehostet von Kiteworks • System gehostet vom Kunden* • System gehostet von einem anderen Anbieter* * Der Kunde muss den Netzwerküberwachungstraffic zum Kiteworks-Monitoring-Server zulassen.	✓	✓ ✓ ✓
Vorrangige Vorgangsbearbeitung mit persönlich benannten Support-Technikern - Ein primärer und ein sekundärer benannter Techniker sind mit der Bereitstellung und Umgebung Ihres Kontos vertraut. Benannte Techniker haben definierte Bereitschaftszeiten, und Anrufe außerhalb dieser Zeiten werden an den Tier-2-Support oder höher weitergeleitet.		✓
Aktualisierung und Patching - Kiteworks-Support-Techniker führen alle Software-Updates und Sicherheitspatches gemäß einem vereinbarten Zeitplan durch.		✓
Jährlicher System-Health-Check und Bereitstellungsreview - Ein Kiteworks Customer Success Manager und ein Techniker treffen sich virtuell mit Ihrem Administrator und weiteren Teammitgliedern, um den Nutzen Ihrer Kiteworks-Umgebung zu maximieren. Dabei werden Themen wie Speicherkapazität, Dateikonsistenz, Konflikte, Deadlocks, Datenbankintegrität sowie Speicher- und CPU-Auslastung gemeinsam überprüft.		✓
Auffrischungsschulung für Produkte (nicht im Zusammenhang mit der Server-Installationsphase) <ul style="list-style-type: none"> • Administratorenschulung für neue Administratoren und Auffrischung/Update für bestehende Administratoren. • Endbenutzerschulung für den Trainer des Kunden und das Helpdesk-Personal, die wiederum die Endbenutzer schulen werden. 	(separat erworben)	✓ ✓
Roadmap-Briefing - Das Customer Success- und Produktmanagement-Team stimmen sich ab, um Ihnen einen Überblick über die aktuelle Produkt-Roadmap und kommende Entwicklungen zu geben.		✓