



## Das Acronis Support-Team ist für Sie da – und für Ihre Daten.

**Die Themen Speicher-Management, Datensicherung, Imaging und Disaster-Recovery werden immer komplexer. Und dennoch: Es geht um Ihre Unternehmensdaten, um Ihr Kapital. Ein Verlust kann existenzbedrohend sein.**

Die hochmotivierten Spezialisten des engagierten Acronis Support-Teams bieten Ihnen kompetente Antworten auf Ihre Fragen. Der Acronis Support schafft Investitionssicherheit und sorgt für eine schnelle Implementierung der Acronis Produkte. Greifen Sie auf die Erfahrung unserer Experten zurück, die Ihnen auch in Sonderfällen und anspruchsvollen IT-Infrastrukturen zu einer schnellen Lösung verhelfen können.

### Acronis Premium Support

Dank direkter Durchwahl zum Acronis Support-Team, einer bevorzugt behandelten E-Mail-Adresse und klar definierter Ansprechpartner optimiert der Acronis Premium Support die Kommunikation und beschleunigt die Lösungsfindung. Nutzen Sie eines der Premium-Support-Angebote, die wir Ihnen auf der Rückseite vorstellen. Acronis Support: Persönlicher Service von engagierten Spezialisten.

# Acronis Supportprogramm

## Acronis Standard Support

Der Acronis Standard-Support gilt für alle Acronis-Produkte und ist nicht zeitlich limitiert.

- kostenpflichtige telefonische Hotline 0900 1113777 (0,69 EUR/min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom) aus dem Ausland +49 1805 578825
- Supportzeiten: Werktags Mo - Do 9.00 - 12.00 und 14.00 - 17.00 Uhr sowie Fr 9.00 - 13.00 Uhr
- kostenfreie technische Unterstützung per E-Mail erhalten registrierte Acronis Kunden nach dem vollständigen Ausfüllen des Kontaktformulars unter\*: <https://www.acronis.de/my/support/>

### Supportfall:

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

## Acronis Premium Support (5-Incidents)

Der Acronis Premium Support (5 Vorgänge) gilt für alle Acronis Produkte und ist nicht zeitlich limitiert.

Er beinhaltet 5 verschiedene Supportfälle per Telefon oder per Mail.

Für den schnellen Kontakt zum Acronis Support-Team erhalten Sie eine direkte Durchwahl zum 2nd Level Support.

Darüber hinaus erhalten Sie eine spezielle E-Mail-Adresse für bevorzugte Bearbeitung, eine erste Antwort ist werktags von Montag bis Freitag innerhalb von 24 Stunden garantiert.

Supportzeiten: Werktags Montag - Freitag 9:00 - 18:00 Uhr

Zwei dedizierte Ansprechpartner werden von Ihnen genannt, um einen reibungslosen Kommunikationsablauf zu Ihnen zu gewährleisten.

Über eine von Acronis vergebene Support-ID können Sie sich schnell authentifizieren. Da die Ansprechpartner bereits definiert sind, kann sich das Acronis Support-Team ohne Umwege an die Lösung Ihrer Anfrage machen.

### Supportfall:

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

Anfragen, die nach einer kurzen Antwort aus der Acronis Wissensdatenbank vom Kunden ohne weitere Rückfrage gelöst werden konnten, zählen selbstverständlich nicht zu den kostenpflichtigen Supportleistungen. Die Entscheidung, ob eine Anfrage berechnet wird oder kostenfrei ist, obliegt dem jeweiligen Supportmitarbeiter.

## Acronis Premium Support (Jahresvereinbarung)

Der Acronis Premium Support (Jahresvereinbarung) gilt für alle Acronis Produkte.

Er ist zeitlich limitiert auf ein Jahr, nach Erwerb. Sie erhalten eine direkte Durchwahl zum Acronis 2nd Level Support-Team.

Darüber hinaus erhalten Sie eine spezielle E-Mail-Adresse für bevorzugte Bearbeitung, eine erste Antwort ist werktags von Montag bis Freitag innerhalb von 24 Stunden garantiert.

Supportzeiten: Werktags Montag - Freitag 9:00 - 18:00 Uhr

Bis zu drei dedizierte Ansprechpartner werden von Ihnen genannt, um einen reibungslosen Kommunikationsablauf zu Ihnen zu gewährleisten.

Über eine von Acronis vergebene Support-ID können Sie sich schnell authentifizieren. Da die Ansprechpartner bereits definiert sind, kann sich das Acronis Support-Team ohne Umwege an die Lösung Ihrer Anfrage machen.

### Supportfall:

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

### \* Informationen zum Support:

Wenn Sie das Formular für die technische Unterstützung unter <https://www.acronis.de/my/support/> ausfüllen, wählen Sie bitte das betreffende Produkt, für welches Sie Hilfe benötigen, aus und machen Sie bitte Angaben zur Version Ihres Betriebssystems.

Fügen Sie eine möglichst genaue Beschreibung der Problemstellung bei. Wir empfehlen weiterhin, dass Sie mit dem Acronis System Report Tool einen aktuellen Systembericht erstellen und den Bericht dem Formular beifügen.

Das Acronis System Report Tool finden Sie unter <http://download.acronis.com/support/AcronisReport.exe>

Vor einem Anruf halten Sie bitte die folgenden Informationen bereit: Seriennummer, Windows-Version, Build-Nummer des Acronis Produktes, eingesetzte Hardware, eigene E-Mail-Adresse.