

# Warum sollten Sie Wartung und Support verlängern?

Wenden Sie weniger Zeit für die Behebung von Produktproblemen und mehr Zeit für die optimale Nutzung Ihrer Software auf

Zeit ist Ihre wichtigste Ressource. Wie Sie diese nutzen, kann entscheidend für den Erfolg Ihres Unternehmens sein. Durch Ihre Investition in unsere Software profitieren Sie von erheblichen Zeiteinsparungen in Bezug auf die IT-Administration. Mit einem fortlaufenden Wartungs- und Supportvertrag können Sie Ihre Zeit weiterhin bestmöglich nutzen und sich gleichzeitig die Produktfunktionen und ständigen Verbesserungen zunutze machen.

## Vereinfachte Software-Updates

Ihr aktiver Wartungs- und Supportvertrag stellt sicher, dass Sie die aktuellen wichtigen Software- und Firmwareversionen, Sicherheitspatches und Bug Fixes erhalten. Software-, Hardware- und Cloudanwendungsfunktionen werden kontinuierlich hinzugefügt und optimiert, um neue Anforderungen zu erfüllen. Das bedeutet, Sie können sicher sein, dass Ihnen immer die aktuelle Funktionalität zur Verfügung steht, um Ihre IT-Verwaltungsaufgaben zu vereinfachen. Überprüfen Sie, ob es sich bei Ihren Softwareprodukten um die aktuelle Version handelt.

## Zentralisierte Lizenzverwaltung

Lizenzschlüssel sind wie Passwörter. Sie verfügen evtl. über mehrere Lizenzschlüssel und wenn Sie sie benötigen, wissen Sie möglicherweise nicht, wo Sie suchen müssen. Ihr Wartungs- und Supportvertrag bietet Ihnen Unterstützung im Bereich Lizenzierung, wenn Sie einen neuen Lizenzschlüssel anfordern, Ihre Lizenz auf einen neuen Rechner übertragen oder mehrere Lizenznummern unter einem Schlüssel zusammenführen müssen. So sind Sie in Bezug auf die Lizenzierung rundum abgesichert. Besuchen Sie die Seite zur Lizenzierungsunterstützung.

## Preisgekrönter Technischer Support für schnelle Antworten

Wir bieten professionelle technische Unterstützung durch erfahrene Experten, denen Ihre Zufriedenheit am Herzen liegt. Unsere Support-Services stellen durch Folgendes eine schnelle Problembefehung sicher:

- Globales Modell, bei dem eine Person ein Problem bis zu seiner Lösung betreut
- Hervorragend ausgebildete und zertifizierte Techniker, die Produkt- und Domänenexperten sind und sich dem Kenntnisstand des Kunden anpassen
- Zuverlässiges Supportportal für eine schnelle Selbsthilfe rund um die Uhr

## Verlängern Sie heute noch

Mit einem Wartungs- und Supportvertrag vermeiden Sie kostspielige Ausfälle sowie Produktivitäts- und Zeitverlust, sodass Sie sich auf strategischere Geschäftsziele konzentrieren können.



"Ihre Supportmitarbeiter waren sehr kompetent. Die hervorragende Kommunikation und die effiziente Problembefehung machen den Dell Support einzigartig."

*Rani Ninan, Bell (Kanada)*



### Vorteile:

- Steigerung der Produktivität durch aktuelle Produktfunktionen
- Schutz Ihres Netzwerks vor Malware durch Sicherheitsupdates
- Vermeidung des Aufwands und der Kosten durch den Kauf neuer Versionen
- Optimierung der Lizenzverwaltung
- Zugriff auf Supportportal rund um die Uhr für schnelle Antworten

## Wir bieten ein umfassendes Supportpaket, um die Anforderungen jedes Unternehmens zu erfüllen.

"Der Supporttechniker war toll. Er hat das Problem schnell identifiziert und die erforderlichen Änderungen vorgenommen. Danach konnten wir direkt weiterarbeiten. Das war aber noch nicht alles: Nach der Prüfung der Protokolle am nächsten Tag während eines Folgegesprächs identifizierte er ein weiteres Problem hinsichtlich unserer Konfiguration und behob auch dieses Problem. Das System läuft nun besser als je zuvor."

*Charles Jaeger, U.S. Department of Justice*

| Supportmerkmale   | Standard-support         | Support rund um die Uhr      | Premium-support              |
|---|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Maximale Reaktionszeit bei Problemen mit Dringlichkeitsstufe 1                        | 1 Stunde                 | 1 Stunde                     | 30 Min.                      |
| Verfügbarkeit des Technischen Supports  | Örtliche Geschäftszeiten | Rund um die Uhr <sup>1</sup> | Rund um die Uhr <sup>1</sup> |
| Onlinezugang zu Foren, Dokumenten, Videos und unserer Knowledge Base                  | ●                        | ●                            | ●                            |
| Onlineverwaltung von Serviceanfragen  | ●                        | ●                            | ●                            |
| Grundlegende Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Unterstützung bei der Fehlerbehebung | ●                        | ●                            | ●                            |
| Neueste Software-/Firmware-Upgrades   | ●                        | ●                            | ●                            |
| Telefonischer Support   | ●                        | ●                            | ●                            |
| E-Mail-Support  | ●                        | ●                            | ●                            |
| Chat-Support <sup>2</sup>   | ●                        | ●                            | ●                            |
| Unterstützung durch Drittanbieter   | ●                        | ●                            | ●                            |
| Limited Hardware Warranty für qualifizierte Appliances <sup>3</sup>                   | ●                        | ●                            | ●                            |
| Schnellere Reaktion, Eskalierung und Lösung   |                          |                              | ●                            |
| Direkter Zugang zu erfahrenen Supporttechnikern                                       |                          |                              | ●                            |
| Dedizierter Technical Account Manager   |                          |                              | ●                            |
| Proaktive Produkt-Updates und Wissensaustausch  |                          |                              | ●                            |
| Monatliche Folgegespräche und Statusberichte  |                          |                              | ●                            |
| Zentrale Anlaufstelle für die Kontaktaufnahme mit Dell Ressourcen                     |                          |                              | ●                            |
| Integrationsunterstützung, Aktivierung und Produkteinsatz                             |                          |                              | ●                            |
| Proaktive Problemvermeidung und Risikominderung                                       |                          |                              | ●                            |

Der Support wird in englischer Sprache und wenn möglich in der jeweiligen Landessprache angeboten. Einige Produkte erfordern Rund-um-die-Uhr-Support. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

<sup>1</sup> Nur für Probleme mit Dringlichkeitsstufe 1. Supportanfragen werden während der örtlichen Geschäftszeiten von den regionalen Support-Teams entgegengenommen. Außerhalb dieser Geschäftszeiten übernimmt der weltweite Support die Bearbeitung der Anfragen.

<sup>2</sup> Nicht für alle Produkte und Regionen verfügbar.

<sup>3</sup> KACE Appliances sind durch den Dell ProSupport abgedeckt.

### Durch eine Verlängerung haben Sie folgende Vorteile:

- Download der aktuellen Softwareversion und wichtiger Versionen für Ihr Produkt
- Schutz Ihres Systems mit Bug Fixes und Patches
- Verwaltung Ihrer Account- und Serviceanfragen
- Technischer Support durch Experten – online, telefonisch, per E-Mail und Chat
- Verwaltung Ihrer Lizenzierung und Ressourcen sowie Anforderung von Unterstützung in Bezug auf Lizenzschlüssel

### Weitere Informationen

- Überprüfen Sie, ob es sich bei Ihren Softwareprodukten um die aktuelle Version handelt.
- Besuchen Sie die Seite zur Lizenzierungsunterstützung.
- Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Support-Services.

Dell Software  
dellsoftware.de

Informationen zu unseren Niederlassungen außerhalb Nordamerikas finden Sie auf unserer Webseite.

© 2016 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dell, Dell Software, das Dell Software Logo und die hier genannten Produkte sind eingetragene Marken von Dell, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken und eingetragenen Marken gehören den jeweiligen Eigentümern.  
RenewalsBrief-MaintenanceAndSupportRenewal-US-GM-29396

