

Cyren-Support-Services

Der Cyren-Support ist telefonisch, per E-Mail oder über unser [Online-Kontaktformular](#) erreichbar und soll es Ihnen ermöglichen, den größtmöglichen Mehrwert aus Ihrem Cyren-Serviceabo zu ziehen, indem er Sie bei Bedarf mit Informationen versorgt und Ihnen bei Problemen mit einem Service weiterhilft. Der Standard-Support ist in Ihrem Cyren-Serviceabo inbegriffen. Für eine Zusatzgebühr können Sie den Gold-Support in Anspruch nehmen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Cyren-Kundenbetreuer.

Supportvertrag

	Standard	Gold
E-Mail	✓	✓
Internet	✓	✓
Telefon	✓	✓
Eigener technischer Kundenbetreuer		Erweiterung**
Support-Zeiten:	9:00–18:00 Uhr Ortszeit Nur werktags	Rund um die Uhr, 7 Tage die Woche
Erste Reaktion		
P1	4 Arbeitsstunden	30 Min.
P2	8 Arbeitsstunden	1 Stunde
P3	2 Arbeitstage	4 Stunden
P4	4 Arbeitstage	8 Stunden

Die Cyren-Servicetechniker werden Ihre Supportanfrage je nach Ihrem Supportvertrag (siehe obige Tabelle) beantworten. Der Standard-Support ist während der örtlichen Geschäftszeiten (siehe oben) erreichbar. Der Gold-Support ist zu jeder Uhrzeit und an jedem Wochentag erreichbar.

Schweregrade

Schwere	Priorität	Beschreibung
Kritisch	P1	<ul style="list-style-type: none"> - Service nicht erreichbar - Administrationsportal nicht erreichbar - Kritische Betriebsabläufe werden durch mangelhafte Leistungen erheblich beeinträchtigt
Erheblich	P2	<ul style="list-style-type: none"> - Kontinuierliche oder häufige Verschlechterung der Servicequalität - Eingeschränkte Verfügbarkeit des Administrationsportals
Geringfügig	P3	<ul style="list-style-type: none"> - Ein Problem, das nur geringe Auswirkungen auf das Administrationsportal hat - Gelegentliche Verschlechterung der Servicequalität, die sich auf nichtkritische Betriebsabläufe auswirkt - Ein Problem, das erfolgreich umgangen werden konnte
Information sanfrage	P4	<ul style="list-style-type: none"> - Service und Administrationsportal sind erreichbar und nicht betroffen. - Allgemeine Informations- und Funktionsanfragen - Fragen zum Service oder dem Administrationsportal

Funktionsweise

Jedem von Ihnen gemeldeten Problem wird eine eigene Support-Fallnummer zugewiesen. Diese Fallnummer muss für alle Nachfassaktionen verwendet werden, bis das Problem behoben wurde. Für E-Mail-Korrespondenz wird der Betreffzeile aller ausgehenden Nachrichten ein Fallidentifikator hinzugefügt. Bitte lassen Sie die Betreffzeile unverändert, damit unser System Nachrichten automatisch verfolgen kann.

Erforderliche Angaben

Damit wir gemeldete Supportfälle schnell und effizient bearbeiten können, bitten wir Sie, uns möglichst ausführliche Informationen bereitzustellen, darunter:

- Name des Cyren-Services
- Name Ihrer Organisation
- Datum und Uhrzeit des Problems
- Beschreibung der betrieblichen Auswirkungen
- Ausführliche Beschreibung des Problems, derzeitiges und erwartetes Verhalten

Eskalationsverfahren

Um die höchstmögliche Servicequalität zu gewährleisten, gibt es ein internes Eskalationsverfahren, um Probleme mit hoher Priorität ermitteln und je nach Umfang und Dringlichkeit der Situation zusätzliche Ressourcen erhalten zu können. In der nachstehenden Tabelle ist der Eskalationspfad für ungelöste kritische oder erhebliche Probleme je nach verstrichener Zeit aufgeführt:

Priorität	Schwere	Eskalation
P1	Kritisch	1 Stunde: Director of Support Services 2 Stunden: VP Customer Success, VP Products
P2	Erheblich	2 Stunden: Director of Support Services 4 Stunden: VP Customer Success, VP Products

Die Servicetechniker von Cyren arbeiten stets gewissenhaft und professionell daran, eine Lösung für alle Supportfälle zu finden. Wir können jedoch keine Garantie für die vollständige Klärung von Problemen oder Anfragen übernehmen, wenn die Ursachen außerhalb des Cyren-Systems und somit außerhalb der Kontrolle von Cyren liegen.

Support kontaktieren

Die Abonnenten können die Cyren-Supportdienstleistungen wie folgt in Anspruch nehmen:

1. Über unser [Online-Kontaktformular](#)
2. Telefonisch
 - Vereinigte Staaten: +1-650-864-2090; +1 855-323-5955 (gebührenfrei)
 - Großbritannien: +44 800-048-8166
 - Deutschland: +49 30 52 00 56 130
 - Israel: +972 9-863-6888
3. Per E-Mail an support@cyren.com