



Jamf Support

Wir arbeiten für Ihren Erfolg.

Wir bieten ein einheitliches, branchenführendes Support-Modell, bei dem Sie an erster Stelle stehen. Wir bieten einen umfassenden Support durch unsere Jamf-Experten, die sich mit Ihren Anforderungen und Ihrer Umgebung auskennen. Unsere Support-Mitarbeitenden sind alle bei Jamf angestellt, die rund um den Globus ansässig sind, um einen einheitlichen Umgang mit der Technologie zu gewährleisten.

Jamf bietet zwei Modelle an, die allen Bedürfnissen und Budgets gerecht werden. Dadurch können wir Sie bestmöglich unterstützen. Wir tun unser Bestes, um Ihnen bei der Lösung Ihrer Probleme zu helfen, und zwar zeitnah und auf angenehme Weise.

STANDARD SUPPORT

Als Jamf Kund*in haben Sie Zugang zu unserem Expertenteam, die sich mit der Technologie von Jamf und Apple auskennen. Wir wollen Ihnen zum Erfolg verhelfen.

Jamf Standard Support umfasst Folgendes:

- Support per Chat, Support Portal, E-Mail oder Telefon innerhalb der angegebenen Reaktionszeiten während der Geschäftszeiten
- Keine Begrenzung hinsichtlich der Anzahl an Support-Tickets, die Sie erstellen können
- Einfacher Zugang zu Support-Tickets im Support Portal über den **Jamf Account**

PREMIUM SUPPORT

Wir wissen, dass es Probleme in Unternehmen geben kann, die ein höheres Maß an strategischem und technischem Fachwissen erfordern, das über den Standard Support hinausgeht. Jamfs Premium Support hilft bei der Bewältigung dieser Herausforderungen, denn wir bieten drei Levels für den Premium Support an, um Ihnen zu helfen, Probleme zu lösen und Ihre Ziele zu erreichen.

Jeder Level des Premium Supports bietet zusätzliche Leistungen zum Standard Support. Alle Premium-Levels umfassen folgende Leistungen, mit zusätzlichen Vorteilen für die Gold- und Platin-Levels.

- Level 3 Support
- Mindestens 2 Premium Support-Kontakte
- Verbesserte Reaktionszeiten

Angestrebte Reaktionszeiten

Unabhängig davon, welche Lösung von Jamf Sie nutzen: Unser engagiertes Support-Team arbeitet kontinuierlich daran, die unten angegebenen Reaktionszeiten einzuhalten, damit Sie Ihre Investition optimal nutzen können.

Priorität	Definition	Support Level	Reaktionszeit*	Stunden während der Geschäftszeiten	Updates vom Support **
Dringend (Priorität 1)	Geschäftskritisch, erfordert sofortige und ständige Betreuung, bis das Problem gelöst ist oder eine geeignete Alternative gefunden wurde. Die Benutzer*innen können ihre Hauptaufgaben nicht mehr ausführen. Die Auswirkungen sind weitreichend und erstrecken sich auf ganze Abteilungen, Standorte oder Geschäftsbereiche. Sehr zeitkritisch und sehr hohe Sichtbarkeit innerhalb der Organisation und in einigen Fällen auch gegenüber den Kund*innen.	Platin	1 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		Gold	1 Std.	24/7	Alle 4 Stunden während der Geschäftszeiten
		Silber	1 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Alle 4 Stunden während der Geschäftszeiten
		Standard	2 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Alle 6 Stunden während der Geschäftszeiten
Hoch (Priorität 2)	Einige Benutzer*innen können nicht mit dem Produkt arbeiten. Probleme mit hoher Priorität betreffen einen erheblichen Teil der Benutzer*innen, haben sich aber nicht ausgebreitet. Zeitkritisch, aber noch nicht dringend. In der Regel besteht die Gefahr, dass bei diesen Problemen eine Frist verpasst wird oder dass Maßnahmen erforderlich sind, um sicherzustellen, dass das Problem nicht dringlich wird. Erfordert ständige (aber nicht sofortige) Betreuung, bis das Problem gelöst ist oder eine geeignete Alternative gefunden wurde.	Platin	2 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		Gold	3 Std.	24/7	Alle 4 Stunden während der Geschäftszeiten
		Silber	3 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Alle 4 Stunden während der Geschäftszeiten
		Standard	4 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Alle 6 Stunden während der Geschäftszeiten
Mittel (Priorität 3)	Die Arbeit ist beeinträchtigt oder ein Teil des Produkts funktioniert nicht wie erwartet. Entweder ist eine geringe Anzahl von Benutzer*innen betroffen oder die Auswirkungen auf diese Benutzer*innen sind nicht kritisch. Die Arbeit ist zwar beeinträchtigt, aber nicht stark beeinträchtigt. Erfordert Betreuung, bis das Problem gelöst ist oder eine Alternative gefunden wurde, aber der Zeitrahmen ist in den meisten Fällen nicht kritisch.	Platin	2 Std.	24/7	Einmal pro Werktag
		Gold	3 Std.	24/7	Einmal pro Werktag
		Silber	4 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Einmal pro Werktag
		Standard	6 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Einmal pro Werktag
Niedrig (Priorität 4)	Geringfügige oder störende Probleme, die nicht viele Benutzer*innen betreffen. Dabei kann es sich auch um Sondierungen handeln oder um ein Problem eines Drittanbieters, bei dem wir helfen wollen. Die Arbeit ist entweder nicht betroffen oder es liegt außerhalb unserer Kontrolle. Für diese Probleme gibt es im Allgemeinen keinen bestimmten Zeitplan.	Platin	8 Std.	24/7	Bei Statusänderung
		Gold	8 Std.	24/7	Bei Statusänderung
		Silber	12 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Bei Statusänderung
		Standard	24 Std.	5 Tage pro Woche zu den lokalen Geschäftszeiten	Bei Statusänderung

* Reaktionszeit

Erste Reaktion auf ein neues Ticket sowie Antworten auf alle eingehenden Kundennachrichten während der gesamten Bearbeitungsdauer des Tickets

** Updates vom Support

Unaufgeforderte, proaktive Kommunikation des Agenten an den Kunden zum Ticket, um ihn über den aktuellen Stand der Dinge zu informieren.

Welche Vorteile bietet jedes Level des Jamf Premium Supports?

Wir bieten verschiedene Levels des Jamf Premium Supports an, die direkt auf Ihre Bedürfnisse und Ihr Budget abgestimmt sind.

	Premium Support Silber	Premium Support Gold	Premium Support Platin
Level 3 Support	✓	✓	✓
Premium Support-Kontakte	2	3	10
Support per Telefon	Standard	Priorität	Priorität
24/7 Support (Englisch)		✓	✓
Verbesserte Support-Berichte		✓	✓
Öffnungszeiten der Professionellen Dienstleistungen		8	24
Ursachenanalyse für P1-Probleme			✓
Ernennung eines primären Support-Technikers			✓
Unterstützung durch das Management			✓
Angestrebte Reaktionszeit	Siehe Infos über Reaktionszeiten	Siehe Infos über Reaktionszeiten	Siehe Infos über Reaktionszeiten
Kosten	12.000 USD (gewerblich) 10.000 USD (Bildung)	28.000 USD (gewerblich) 18.000 USD (Bildung)	60.000 USD (gewerblich) 50.000 USD (Bildung)

- Kontakt zum Premium Support:** Validierte Kundenkontakte, die die Vorteile des Jamf Premium Supports nutzen können. Für Gold- und Platin-Kunden sind regionsspezifische Kontakte verfügbar.
- Ernennung eines primären Support-Technikers:** Bei den Jamf Premium Support Plänen, die diese Funktion anbieten, werden die Tickets nach Möglichkeit an denselben Support-Techniker weitergeleitet. Bei die Platin-Stufe kann dieser nach Region variieren.
- Arbeitsstunden für professionelle Dienstleistungen:** Wird für Standard- oder kundenspezifische Services verwendet. Unsere Techniker*innen erstellen einen auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Plan, der dafür sorgt, dass jede Stunde maximal genutzt wird - vom Onboarding bis zur Optimierung.
- Unterstützung durch das Management:** Regelmäßiges Austausch mit einem Mitglied aus unserem Führungsteam, um den Erfolg zu sichern.

