

Support für Jamf Pro

Unterstützung für Ihren Erfolg.

Jamf bietet Ihnen ein spezielles, individuelles Supportmodell. Deshalb halten uns 96 % unserer Kunden Jahr für Jahr die Treue.

Arbeiten Sie mit einem Jamf Profi zusammen, der Ihre Anforderungen und Ihre Umgebung so gut versteht, wie dies kein anderes Kundenservicemodell bietet. Alle unsere Supportmitarbeiter sind Mitarbeiter von Jamf, deren Arbeitsplätze sich in Jamf Niederlassungen in aller Welt befinden. Dies gewährleistet einen einheitlichen Kontakt von Mensch zu Mensch zur Unterstützung der Technologie.



SICHERN SIE IHREN ERFOLG MIT APPLE

Wir bieten zwei Supportmodelle, die auf Ihre Anforderungen und Ihr Budget zugeschnitten sind.



UNSER ENGAGEMENT IHNEN GEGENÜBER

Wir setzen uns äußerst engagiert für Sie ein und lösen etwaige Probleme nach bestem Wissen und Gewissen. Wir gehen an etwaige Probleme aus der Perspektive eines Kollegen statt eines externen Anbieters heran und wir nutzen alle uns verfügbaren Ressourcen, um eine Lösung zu erreichen. Wenn wir auf Hindernisse stoßen, unterstützen wir Sie dabei, diese aus dem Weg zu räumen und eine gangbare Lösung zu finden.



STANDARD-SUPPORT

Als unser Kunde haben Sie Zugang zu unserem Expertenteam, deren Mitglieder sich in der Jamf und Apple Technologie sehr gut auskennen. Wir setzen uns zu 100 Prozent für Ihren Erfolg ein und geben nicht auf, bis Sie zufrieden sind.

Standard

- Support per Chat, E-Mail oder Telefon während der Geschäftszeiten
- Einfacher Zugriff auf Supportanfragen über das Jamf Nation Portal

Ideal für

- Unternehmen, die auf schnelle Antworten auf grundlegende Fragen zu Arbeitsabläufen und Reparaturen angewiesen sind
- Unternehmen, die mit dem Support-Team vorzugsweise per Chat oder E-Mail kommunizieren wollen
- Unternehmen, deren Geschäftstätigkeit überwiegend während der üblichen Geschäftszeiten oder innerhalb derselben Zeitzone stattfindet
- Unternehmen, deren IT-Abteilung nicht nur mit der Verwaltung von Apple Geräten befasst ist
- Unternehmen, in denen sich ein Team mit 1–2 Mitgliedern um die Verwaltung von Apple Geräten kümmert
- Unternehmen mit einer einzigen oder regional begrenzten Bereitstellung

Preise

In Ihrem Jamf Pro Abonnement enthalten



PREMIUM-SUPPORT

Die Dynamik der geschäftlichen Herausforderungen, denen Sie sich Tag für Tag stellen müssen, erfordert manchmal ein tiefgehendes strategisches und technisches Know-how. Angefangen bei strategischen Initiativen bis hin zur Unterstützung in Notfällen – das Upgrade auf den Jamf Premium Support ist die richtige Wahl. Es wird Ihnen ein Jamf Profi direkt zur Seite stehen.

Premium

- Direkter Zugang zu Ihrem Strategic Technical Account Manager
- Unbegrenzter Support per Chat, E-Mail oder Telefon
- Priorität bei weitergeleiteten Anfragen
- Zugang zu Berichten über Prioritätsfälle

Ideal für

- Unternehmen mit komplexen Umgebungen, die umfangreiches Know-how in Bezug auf die Architektur erfordern
- Unternehmen, die Wert auf Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten legen und/oder Bereitstellungen in verschiedenen Zeitzonen haben
- Unternehmen, die im Rahmen eines sorgfältigen Planungsprozesses gemeinsam mit Experten von Jamf Verwaltungsstrategien entwickeln und ihre Bereitstellungen erfolgreich abwickeln möchten
- Unternehmen, in denen sich mindestens drei Personen um die Apple Geräteverwaltung kümmern und die einen unternehmensweiten Support-Vertrag mit anderen Anbietern haben

Preise

In drei Stufen erhältlich

Welche Leistungen bieten die einzelnen Stufen des Premium-Supports?

	Premium	Premium Plus	Premium Enterprise
Dedizierter Jamf-Experte	✓	✓	✓
Weiterleitung mit Priorität	✓	✓	✓
Produktprobleme Berichte	✓	✓	✓
24x7 Support*		✓	✓
Executive Business Review*		Halbjährlich	Vierteljährlich
Erfolgsplanung*		✓	✓
Upgrade-Planung*			✓
Produktprobleme Review*			✓
Soll-Reaktionszeit	4 Stunden	3 Stunden	2 Stunden
Jährliche Kosten	\$10,000	\$18,000	\$50,000

* **24x7 Support** Support per Telefon verfügbare.

* Der **Geschäftsbericht für Führungskräfte** beinhaltet ein Meeting zwischen den Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen und Ihrem Jamf Customer Success Team. Dabei werden folgende Aspekte erörtert:

- erreichte Meilensteine
- Rückblicke
- Projektplanung
- neue Funktionen von Jamf Pro und Apple
- künftige Versionen von Jamf Pro.

* Im Rahmen der **Erfolgsplanung** leisten wir Unterstützung beim Ermitteln und Umsetzen von Projekten, die für den Erfolg Ihrer Apple Plattform entscheidend sind.

* Im Rahmen der **Upgrade-Planung** beraten wir Sie im Hinblick auf wichtige und weniger wichtige Neuversionen von Apple und Jamf Produkten.

*Die **Übersicht über Produktprobleme** bietet einen monatlichen Überblick über Produktprobleme, die sich auf Ihre Umgebung auswirken könnten.



www.jamf.com

© 2002-2018 Jamf. Alle Rechte vorbehalten.

Um mehr darüber zu erfahren, wie sie Jamf Pro für die Verwaltung Ihrer Macs oder iOS nutzen können, besuchen Sie jamf.com/de