



Jamf Support

Wir helfen jedem Kunden dabei, mit Jamf erfolgreich zu sein

Wir bieten ein einheitliches Support-Modell, bei dem Sie an erster Stelle stehen. Der Jamf-Support wird von einem globalen Expertenteam unterstützt – bestens zertifiziert und geschult, um Ihre Herausforderungen verlässlich zu lösen.

Jamf bietet zwei passende Support-Modelle: Standard-Support für jeden Kunden und Premium-Support für eine tiefere strategische Begleitung.

Standard Support	Premium Support
Als Jamf Kunde haben Sie Zugang zu unserem Expertenteam, die sich mit der Technologie von Jamf und Apple auskennen. Jamf Standard Support umfasst Folgendes: • Support per Messenger, Telefon, E-Mail und über das Support-Portal innerhalb der vorgegebenen 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	Wir wissen, dass manche Unternehmen eine umfassendere strategische Zusammenarbeit bei ihren Technologien suchen. Deshalb sind unsere fünf Support-Stufen genau auf Ihre Bedürfnisse und Ziele zugeschnitten. Jede höhere Premium Support-Stufe bietet zusätzliche Leistungen gegenüber dem Standard-Support. • Level 3 Support • Mindestens 2 Premium Support-Kontakte • Verbesserte Reaktionszeiten • Proaktive Beratung durch unsere Account-Manager (Gold und höher) • Fallkontinuität durch namentlich zugewiesene Support Engineers (Platinum und höher)

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 Möglichkeiten optimal nutzen können.

Priorität	Definition	Support Level	Reaktionszeit*	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 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 Kunden.	Diamant	1 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		Titan	1 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		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 können nicht mit dem Produkt arbeiten. Probleme mit hoher Priorität betreffen einen erheblichen Teil der Benutzer, 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.	Diamant	2 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		Titan	2 Std.	24/7	Alle 2 Stunden während der Geschäftszeiten
		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 Benutzern betroffen oder die Auswirkungen auf diese Benutzer 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.	Diamant	2 Std.	24/7	Einmal pro Werktag
		Titan	2 Std.	24/7	Einmal pro Werktag
		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 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.	Diamant	8 Std.	24/7	Bei Statusänderung
		Titan	8 Std.	24/7	Bei Statusänderung
		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.

Funktion	Silber	Gold	Platin	Titan	Diamant
Level 3 Support	✓	✓	✓	✓	✓
Premium Support-Kontakte	2	5	10	10	25
Support per Telefon	Standard	Priorität	Priorität	Priorität	Priorität
24/7 Support (Englisch)		✓	✓	✓	✓
Verbesserte Support-Berichte		✓	✓	✓	✓
Ursachenanalyse für P1-Probleme			✓	✓	✓
Ernennung eines primären Support-Technikers			✓	✓	✓
Unterstützung durch das Management			✓	✓	✓
Jamf-Zertifizierungskurse			1 individueller Trainingspass	1 organisatorischer Trainingspass	1 organisatorischer Trainingspass
Services durch den Technical Account Manager (TAM)		✓ Kollaborativ	✓ Kollaborativ	✓ Integriert	✓ Eingebettet
Kosten für Unternehmen	12.000 \$	28.000 \$	Über 62.000 \$	125.000 \$	Kontakt
Kosten für den Bildungsbereich	10.000 \$	18.000 \$*	50.000 \$*	125.000 \$	Kontakt

Für den Zugang zu TAM-Services und Jamf Trainingspässen müssen Kunden aus dem Bildungsbereich die regulären Preise zahlen.

- **Premium Support-Kontakte:** Validierte Kundenkontakte, die die Vorteile des Jamf Premium Supports nutzen können. Regionalspezifische Betreuung ab der Gold-Stufe verfügbar.
- **TAM:** Ein Technical Account Manager (TAM) bietet proaktive technische Beratung zur Planung und Umsetzung Ihrer Mac- oder Mobile-Strategie. Ein TAM ist der Experte des Kunden für Jamf- und Apple-Plattformen: Er empfiehlt Best Practices, überprüft Konfigurationen und bietet maßgeschneiderte Beratung, um die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen.
- **Ernennung eines designierten Support-Engineers:** Dadurch werden Ihre Fälle einheitlich bearbeitet.
- **Unterstützung durch das Management:** Regelmäßiges Austausch mit einem Mitglied aus unserem Führungsteam, um den Erfolg zu sichern.
- **Jamf Trainingpass:** Jamf-Trainingsabo für IT- und Sicherheitsteams, die Jamf-Zertifizierungen anstreben. Ein organisatorischer Trainingspass (OTP) kann für bis zu fünf Personen verwendet werden, ein individueller Trainingspass (ITP) gilt für eine Person. Beide Trainingspässe berechtigen zur Teilnahme an den kursleitergeführten Kursen 200, 240, 270, 300, 370 und 400.



www.jamf.com/de/

© 2026 Jamf, LLC. Alle Rechte vorbehalten.

Um mehr darüber zu erfahren,
wie Jamf Ihre Apple-Bereitstellungen unterstützen kann,
kontaktieren Sie uns oder wenden Sie sich an Ihren Händler.