

# Supportinformationen im Überblick

## Network Concept GmbH

### Kontaktinformationen:

	Büro Lich	Büro Karlsruhe
Erreichbarkeit:	wochentags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr <u>Ausnahmen</u> : 24.12., 31.12. und feiertags	
Supportportal/Helpdesk:	<a href="http://support.networkconcept.de">http://support.networkconcept.de</a>	
E-Mailadresse-Support:	support@networkconcept.de	
☎ Support:	06404-69599-22	0721-915048-22

### Vorgehensweise bei einer Supportanfrage

Supportanfragen können Sie auf drei unterschiedlichen Wegen stellen:

1. Nutzung des Helpdesks → Ihre Anfrage landet direkt in unserem Ticketsystem
2. Per E-Mail an unseren Support → Ihre Anfrage wird nach Erhalt der E-Mail als ein Ticket in unser Ticketsystem eingestellt
3. Per Telefon → diese Möglichkeit eignet sich vor allem in sehr dringenden Fällen

### Wichtiger Hinweis:

Bei einer Erstanfrage in unserem Ticket-System oder per E-Mail bitten wir Sie die in dem Dokument „[Checkliste Support](#)“ angegebenen Informationen möglichst vollständig anzugeben, da dies die Bearbeitung deutlich erleichtert. Dieses Dokument haben Sie per E-Mail zusammen mit Ihren Zugangsdaten erhalten.

### Antwortzeit nach Eingang der Anfrage

Problemdruck	Antwortzeit
Server und/oder Applikation kritisch (alle User) Beispiel: Applikationsserver kann nicht gestartet werden	4 Stunden
Einzelproblem Beispiel: Abgleich funktioniert nicht	8 Stunden
Problem bei der Installation/ Sonderproblem ohne großen Problemdruck Beispiel: Handhabungsanfragen, neue Anforderungen	12-16 Stunden

Hinweis: Die o.a. Antwortzeiten gelten ausschließlich für Kunden mit laufendem Supportvertrag.

