

Änderungsmitteilung - Einstellung des Supportplans SP3

Nach sorgfältiger Prüfung hat sich Blancco entschlossen, den Basic Support Plan (SP3) mit Wirkung vom 12. September 2023 einzustellen. Den Kunden, die derzeit SP3 gebucht haben, möchten wir versichern, dass sie bis zum Ablauf ihrer individuellen Vertragslaufzeit weiterhin den gleichen Umfang an SP3-Support erhalten wie bisher.

Wir empfehlen Ihnen dringend, den Wechsel zu unserem Advanced Support Plan (SP2) in Erwägung zu ziehen, der mehrere Vorteile bietet, von denen Ihr Unternehmen unserer Meinung nach stark profitieren wird:

1. **Verbesserte Erstreaktionszeiten:** SP2 bietet schnellere Erstreaktionszeiten für verschiedene Schweregrade von Vorfällen und stellt sicher, dass Sie rechtzeitig Hilfe erhalten, wenn Sie sie am dringendsten benötigen.
 - a. Schweregrad 3-4: Erstreaktionszeit 6 Stunden (Anstieg um 25 %)
 - b. Schweregrad 2: Erstreaktionszeit 4 Stunden (Anstieg um 50 %)
 - c. Schweregrad 1: Erstreaktionszeit 2 Stunden (Anstieg um 75 %)
2. **Erweiterter Benutzer-Support:** Mit unserem erweiterten SP2 Tarif können maximal fünf Benutzer unser Support-Team kontaktieren. Dies stellt sicher, dass eine größere Anzahl Ihrer Teammitglieder sich direkt an uns wenden kann, um Unterstützung zu erhalten, was eine effiziente Problemlösung erleichtert und Betriebsunterbrechungen minimiert.
3. **Telefonische Unterstützung:** Im Gegensatz zum vorherigen SP3 Tarif bietet SP2 zusätzlich zur E-Mail-Unterstützung auch telefonischen Support. Das bedeutet, dass Sie unser Support Team direkt per Telefon kontaktieren kann, was eine schnellere und interaktivere Problemlösung ermöglicht.

Die Umstellung auf SP2 minimiert die Unterbrechung Ihrer täglichen Abläufe, bietet einen verbesserten Schutz für Ihre wertvollen Daten und ermöglicht einen umfassenderen Support. Unser engagiertes Vertriebsteam steht Ihnen während des Umstellungsprozesses zur Seite. Es wird Sie durch die einzelnen Schritte führen und auf Ihre Fragen und Bedenken eingehen, um einen reibungslosen und nahtlosen Übergang zu gewährleisten.

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen über diese Aktualisierung oder den Übergangsprozess benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter.