



Ein umfassendes Angebot, mit dem Sie das Beste aus Ihrem Software-Investment herausholen.

Priorisierter Support

Ihnen steht ein weltweit aufgestelltes Team aus erfahrenen Support-Mitarbeitern und Softwareentwicklern zur Verfügung, das Ihnen ein umfassendes Know-how bereit stellt. Wir hören nicht auf, an Ihrem Fall zu arbeiten, bis das Problem endgültig gelöst ist. Priorisierter Support umfasst:

- Bevorzugter Support via Telefon, E-Mail und Senstar Xnet
- Unterstützung via Fernwartung
- Priorisiertes Bugfixing

Software Maintenance

Erhalten Sie Zugang zu Software-Updates, sobald diese erscheinen, und das ohne zusätzliche Kosten. Software-Updates beinhalten:

- neue Funktionen und Verbesserungen
- Regelmäßige Releases, um Produktfehler zu adressieren

Health Monitoring

Mit dem Senstar Health Monitoring lassen sich Zustand von Server und Kameras in unserem Partnerportal Senstar Connect (ehemals Xnet). Der Systemzustand wird in regelmäßigen Abständen im Xnet gespeichert. Health Monitoring gibt Ihnen Information über:

- Speicherplatznutzung
- Zustand aller verbundenen Geräte
- Allgemeine Serverinformationen (Softwareversion, usw.)

Online Backup

Mit Online Backup kann Senstar Symphony ein Backup der Serverkonfiguration im Senstar Partnerportal Xnet speichern. Das Backup kann in regelmäßigen Zeitabständen auch automatisch ausgeführt werden.

Professional Services

Sie suchen nach einer Lösung, die individuelle Bedürfnisse an Ihre Sicherheitssoftware erfüllt? Um Ihren Anforderungen gerecht zu werden, bietet Senstar Professional Services zusätzliche Dienstleistungen für Beratung, kundenspezifische Entwicklung und erweiterte Support-Optionen.

	Server ohne Maintenance & Support	Server mit Maintenance & Support
Laufzeit	90 Tag ab Installation	1-5 Jahre
Support Cases	1 Fall in den ersten 90 Tagen	Uneingeschränkt
Self-Service-Support	•	•
Kommunikation per	E-Mail, Partnerportal	Telefon, E-Mail, Partnerportal
Freie Version-Upgrades (innerhalb der Laufzeit)	•	•
Priorisiertes Bugfixing		•
Lizenztransfer zwischen Servern		•
Fernwartung		•
Online Backup		•
Health Monitoring		•
Reaktionszeiten bei Erstkontakt	Priorität hoch: nächster Werktag Priorität mittel: 2 Werktage Priorität niedrig: 3 Werktage	Priorität hoch: 4 Geschäftsstunden Priorität mittel: 8 Geschäftsstunden Priorität niedrig: nächster Werktag
Reaktionszeiten für Folgekontakte	Priorität hoch: 2 Werktage Priorität mittel: 3 Werktage Priorität niedrig: 4 Werktage	Priorität hoch: 8 Geschäftsstunden Priorität mittel: 2 Werktage Priorität niedrig: 3 Werktage



BERATUNG

Egal ob Sie ein paar Ratschläge oder ein komplettes Systemdesign benötigen, Senstar ist gern bereit Ihnen zu helfen. Unser Team von professionellen Beratern unterstützt Sie gern bei Design, Implementierung und Support für Systeme aller Größen und Branchen.

- Skalierung und Architektur von Systemen
- Redundanz und Failover-Konzepte
- Erweiterte Systemkonfiguration

KUNDENSPEZIFISCHE ENTWICKLUNG

Senstar Produkte bieten eine breite Plattform, mit der sich komplette Videosysteme umsetzen lassen. Auch wenn unsere Produktpalette bereits jetzt die Mehrheit an Marktbedürfnissen erfüllt, kann Ihnen unser Professional Service Team Ihre Lösung erweitern und verbessern, indem Sie kundenspezifisch zugeschnitten wird, um auch die strengsten Anforderungen zu erfüllen.

- Entwicklung neuer Funktionen
- Benutzerdefiniertes Layout-Design und Re-Branding
- Integration von Fremdsystemen

ERWEITERTER SUPPORT

Das Senstar Maintenance & Support-Programm bietet während der Geschäftszeiten einen zuverlässigen Support für alle wichtigen Installationen. Für betriebsnotwendige Systeme, ist ein erweiterter Service, über den Standard-Support hinaus, wünschenswert. Senstar Professional Services bietet erweiterten Support für diese Systeme.

- Unterstützung vor Ort
- „End-of-Life“ – Produkt-Support
- Systemüberwachung

Wenden Sie sich an Ihren Regional Sales Manager , um Informationen zu den Services zu erhalten, die für Ihr Senstar-Produkt am besten geeignet sind.