



# Network Concept Supportinformationen

## Supportanfrage auf drei verschiedenen Wegen

1

### Nutzung des Helpdesks

Ihre Anfrage landet direkt in unserem Ticket-system.

2

### E-Mail an den Support

Ihre Anfrage wird nach Erhalt der E-Mail als Ticket in unser Ticketsystem eingestellt.

3

### Direkt per Telefon

Dieser Weg eignet sich vor allem in sehr dringenden Fällen.

**Hinweis:** Bei Erstanfragen in unserem Ticket-System oder per E-Mail bitten wir Sie, die im Dokument „Checkliste Support“ angegebenen Informationen möglichst vollständig anzugeben.



### Erreichbarkeit

montags bis freitags von  
9 Uhr bis 17 Uhr  
(außer 24.12., 31.12. und Feiertage)



### Über den Helpdesk

einfach anmelden unter:  
<http://support.networkconcept.de>



### Per E-Mail

Senden Sie uns Ihr Anliegen an  
[support@networkconcept.de](mailto:support@networkconcept.de).



### Per Telefon

+49 6404 69599-22 (Lich)  
+49 721 915048-22 (Karlsruhe)

## Antwortzeit nach Eingang der Anfrage

Problemdruck	Beispiel	Antwortzeit
Server und / oder Applikation kritisch (alle User)	Applikationsserver startet nicht	4 Std.
Einzelproblem	Abgleich funktioniert nicht	8 Std.
Problem bei der Installation / Sonderproblem ohne großen Problemdruck	Handhabungsanfragen/ neue Anforderungen	12 - 16 Std.

**Hinweis:** Die angegebenen Antwortzeiten gelten ausschließlich für Kunden mit laufendem Supportvertrag.