

So melden Sie sich richtig beim Support

Um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen, muss eine Support-Anfrage alle relevanten Informationen enthalten. Dazu gehören Details zu allen eingesetzten ESET Produkten und zum jeweiligen Betriebssystem. Weiterhin ist eine genaue Beschreibung, welches Problem unter welchen Umständen auftritt notwendig.

Der ESET Support steht allen Endkunden kostenfrei von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Kunden mit Premium Support oder Premium Support Ultimate profitieren zudem von unterschiedlichen Service Level Agreements (SLAs).

Wie kann ich den ESET Business Support kontaktieren?

Telefonisch

+49 03641 3114 100

E-Mail

partner@eset.de

Kontaktformular

<https://www.eset.com/de/support/kontakt-form>

Wir empfehlen immer das Kontaktformular zu verwenden!

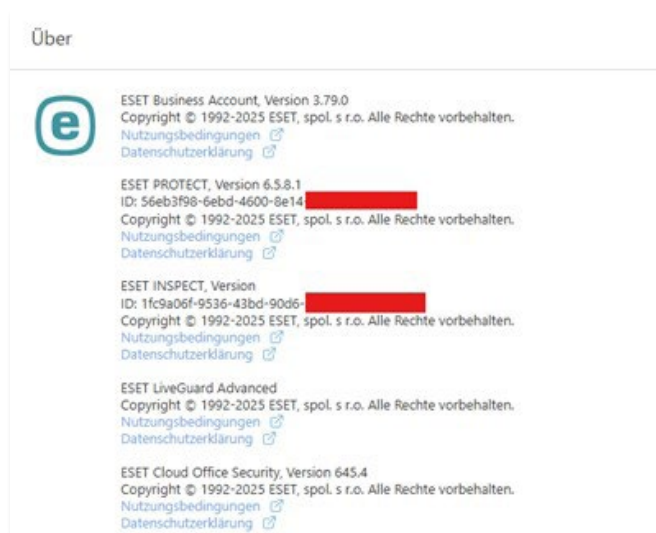
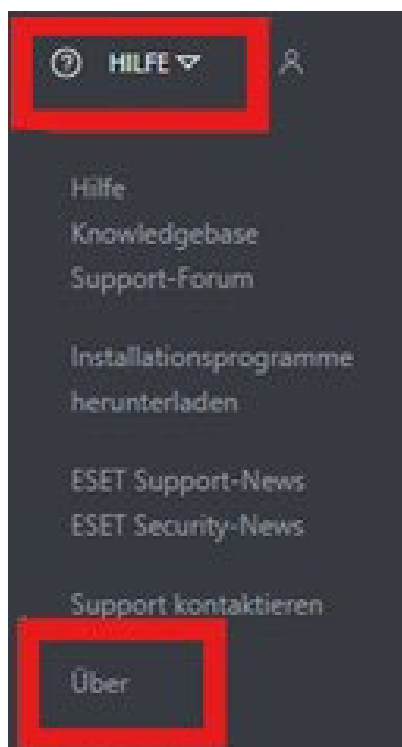
Dadurch werden alle erforderlichen Daten bestmöglich erfasst und das entstandene Ticket direkt an das zuständige Team weitergeleitet.

Welche Informationen sollten Sie angeben?

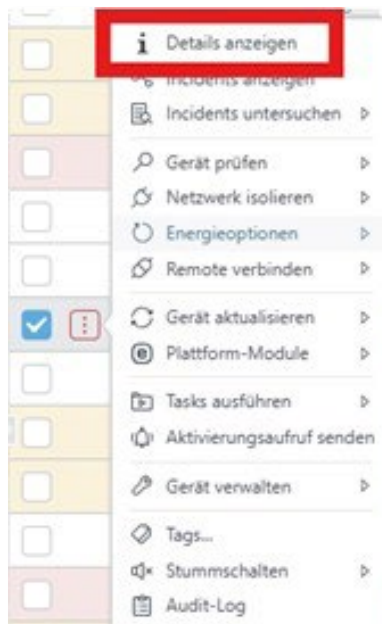
Anfragen sollten stets in folgender Form übermittelt werden:

1. Problembeschreibung
2. Erwartetes Verhalten
3. Tatsächliches / aufgetretenes Verhalten
4. Bereits unternommene Maßnahmen
5. Umgebungsbeschreibung
 - ✓ Details zu ESET Protect, Softwareversion und Betriebssystem.
 - ✓ Bei On-Premises-Installationen bitte die Versionsnummer angeben.
 - ✓ Bei ESET Cloud-Instanzen bitte zusätzlich die Instance ID angeben.
6. Screenshots (idealerweise Vollbild)

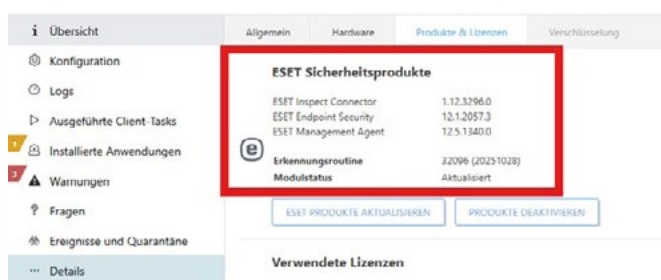
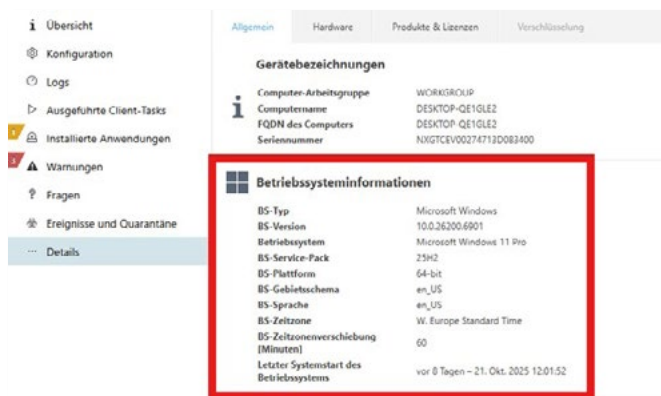
Die Version der On-Premises-Konsole oder bei einer Cloud-Konsole, die Cloud-Instanz-ID. Diese finden Sie in jeder Konsole unter **Help > About**.



Zu den gerätebezogenen Informationen gelangen Sie, indem Sie unter **Computer > Geräte** das gewünschte Gerät auswählen und auf **Details anzeigen** klicken.



Unter **Details** finden Sie anschließend Informationen zum Betriebssystem und zu den ESET Produktversionen.



Ob Sie die aktuellste ESET Produktversion verwenden, können Sie hier überprüfen:

➤ <https://help.eset.com/changelogs/>

Beispiel, wie eine Erstkontakt-Anfrage über das Kontaktformular aussehen kann:

Lizenzinformationen

Benutzername: 9HD-XXX-XXX
oder öffentliche Lizenz-ID oder Lizenzschlüssel

Kontakt

Name: Max Mustermann
E-Mail: Muster@email.com
Firma: Beispiel GmbH
Telefonnummer: 017630123456
Land: Germany

Problem

Betreff: Medienkontrolle ohne Funktion

Beschreibung:

Hallo Support,

Problembeschreibung:
Die Medienkontrolle funktioniert derzeit nicht ordnungsgemäß.

Erwartetes Verhalten:
USB-Ports sollten gesperrt werden, sodass nur in der Richtlinie erlaubte USB-Geräte verwendet werden können.

Tatsächliches Verhalten:
Alle USB-Geräte werden blockiert – auch jene, die in der Policy explizit erlaubt sind.

Bisher durchgeführte Maßnahmen:
Alle bestehenden Richtlinien wurden gelöscht, und dem betroffenen Gerät wurde lediglich eine einzelne, neue Richtlinie zugewiesen.

Umgebungsinformationen:
ESET PROTECT Cloud: 7.0.5.1
Cloud-ID: 110F-ZUH-YXXXXX
ESET Management Agent: 13.5
ESET Endpoint Security: 16.8

Mit freundlichen Grüßen

Der ESET Log Collector ist eine Anwendung, die automatisch Informationen sammelt. Damit kann Ihnen schneller geholfen werden. Wie nutze ich den ESET Log Collector?

Anhang: Datei anhängen

Details

Betriebssystem: Windows Server 2012
Produkt: ESET Server Security for Microsoft Windows Server (File Sec)

Hinweise zum Anhängen von Dateien im Kontaktformular:

- Es kann nur *eine* Datei angehängt werden.
- Erstellen Sie am besten ein Archiv, das alle notwendigen Logs und Screenshots enthält.
- Die Datei darf *nicht größer als 25 MB* sein.
- Möchten Sie eine größere Datei hochladen, erhalten Sie von unserem Support einen *SharePoint-Link*, über den der Upload möglich ist.
- *Screenshots* bitte *immer im Vollbild* senden.

ÜBER ESET

Als europäischer Hersteller mit mehr als 30 Jahren Erfahrung bietet ESET ein breites Portfolio an Sicherheitslösungen für jede Organisationsgröße. Wir schützen betriebssystemübergreifend sämtliche Endpoints und Server mit einer vielfach ausgezeichneten mehrschichtigen Technologie und halten Ihre Infrastruktur mithilfe von Cloud Sandboxing frei von Zero-Day-Bedrohungen. Mittels Multi-Faktor-Authentifizierung und zertifizierter Verschlüsselungslösungen unterstützen wir Sie bei der Umsetzung von Datenschutzbestimmungen sowie Compliance-Maßnahmen.

Unsere Endpoint Detection and Response-Lösung, dedizierte Services wie z.B. Managed Detection and Response und Frühwarnsysteme in Form von Threat Intelligence ergänzen das Angebot im Hinblick auf Incident Management sowie den Schutz vor gezielter Cyberkriminalität und APTs. Dabei setzt ESET nicht allein auf modernste KI-Technologie, sondern kombiniert Erkenntnisse aus der cloudbasierten Reputationsdatenbank ESET LiveGrid® mit Machine Learning und menschlicher Expertise, um Ihnen den besten Schutz zu gewährleisten.

3 VON ÜBER 500.000 ZUFRIEDENEN KUNDEN



**CHAMPION
PARTNER**

Seit 2019 ein starkes Team
auf dem Platz und digital



Seit 2016 durch ESET geschützt
Mehr als 4.000 Postfächer



ISP Security Partner seit 2008
2 Millionen Kunden

BEWÄHRT



ESET wurde das Vertrauensiegel
„IT Security made in EU“ verliehen



Unsere Lösungen sind nach den Qualitäts- und
Informationssicherheitsstandards ISO 9001:2015
und ISO/IEC 27001:2022 zertifiziert

KONTAKT

Bei Rückfragen können sich ESET Partner
an die Partnerbetreuung wenden.

Tel: +49 (0) 3641 / 31 14 - 220 (Mo - Fr 8 - 17 Uhr)
E-Mail: partner@eset.de

