



# Willkommen beim technischen Support von Entrust nShield



**ENTRUST**

SECURING A WORLD IN MOTION

# Willkommenspaket

## **Leitfaden für die Nutzung des technischen Supports von Entrust nShield**

Unserem globalen technischen Support sowie Kundendienstteam geht es darum, Ihnen einen erstklassigen Service zu bieten. Unsere fachkundigen Support-Ingenieure beantworten Ihre technischen Fragen und helfen bei der Lösung aller technischen Probleme im Zusammenhang mit Ihrem Produkt.

Dieses Willkommenspaket informiert Sie darüber, wie Sie auf die verschiedenen Dienstleistungen zugreifen können, die zu Ihrem Support-Paket gehören, damit Sie die Ressourcen des Support- und Kundendienstes von Entrust nShield® optimal nutzen können.

## Inhalt des Willkommenspakets

### **ERSTE SCHRITTE**

Dieser Leitfaden soll Sie so schnell und einfach wie möglich mit den Support-Dienstleistungen von Entrust nShield vertraut machen. Er zeigt Ihnen die verschiedenen Kontaktmethoden, die Sie nutzen können, um eine technische Anfrage oder Kundendienstanfrage zu stellen.

Zudem beschreibt er, was in jedem unserer Support-Pakete, die auf die Bedürfnisse der kritischen Systeme in Ihrem Unternehmen zugeschnitten sind, enthalten ist.



# Inhalt

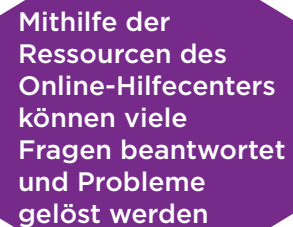
Nutzung des technischen Supports von Entrust nShield	4
Zugriff auf das Helpcenter	5
Abonnieren von Benachrichtigungen und Warnungen	6
Kontaktinformationen für den technischen Support von Entrust nShield	7
Bearbeitungsprozess Ihres Support-Tickets	8
Benötigte Informationen	9
Bearbeitung von Tickets	10
Nutzung des technischen Supports von Entrust nShield	11
Premium Plus	12
Premium	13
Standard	14
Kundendienst	15

# Nutzung des technischen Supports von Entrust nShield

## Kontaktaufnahme

Es gibt drei Möglichkeiten, wie Sie den technischen Support und den Kundendienst von Entrust für Ihre Anfrage kontaktieren können:

1. Loggen Sie sich in das Entrust-Hilfecenter ein
2. Rufen Sie den technischen Support von Entrust nShield an (Telefonnummer im Kapitel „Kontaktinformationen“ dieses Leitfadens)
3. Schicken Sie dem technischen Support von Entrust nShield eine E-Mail



Mithilfe der Ressourcen des Online-Hilfcenters können viele Fragen beantwortet und Probleme gelöst werden

## Das Hilfecenter

Über den folgenden Link gelangen Sie zum Hilfecenter des Entrust nShield technischen Supports:

<https://nshieldsupport.entrust.com>

## Um Zugriff auf diese Seite zu haben, benötigen Sie einen aktiven Support-Vertrag.

Das Entrust-Hilfecenter bietet folgende Vorteile:

- **Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit:** Das Hilfecenter von Entrust ist ein einfach zu nutzendes Selbstbedienungsportal, das rund um die Uhr unbegrenzten Zugang zu einer Fülle von Informationen über das Internet bietet.
- **Suche in der Entrust-Wissensdatenbank:** Mit unserer umfassenden Suchfunktion bietet das Hilfecenter eine Wissensdatenbank für wertvolle Ratschläge zur Fehlerbehebung, für Anleitungen, Artikel und Best-Practice-Beispiele.
- **Produktbenachrichtigungen und Warnungen im Abonnement:** Das Hilfecenter bietet eine Abonnementfunktion für Benachrichtigungen zu neuen Softwareversionen, Produktaktualisierungen, Sicherheitswarnungen und anderen wichtige Nachrichten im Zusammenhang mit dem Support.

Sobald Sie ein registriertes Konto für das Hilfecenter haben, wählen Sie zum Abonnieren von Updates einfach die Produktgruppe aus, über die Sie benachrichtigt werden möchten.

Viele Fragen und Probleme können mit Hilfe der Ressourcen im Hilfecenter gelöst werden, wie z. B. Produktdokumentationen, Produktversionshinweise, Sicherheitswarnungen und Fehlerinformationen.

# Zugriff auf das Helpcenter

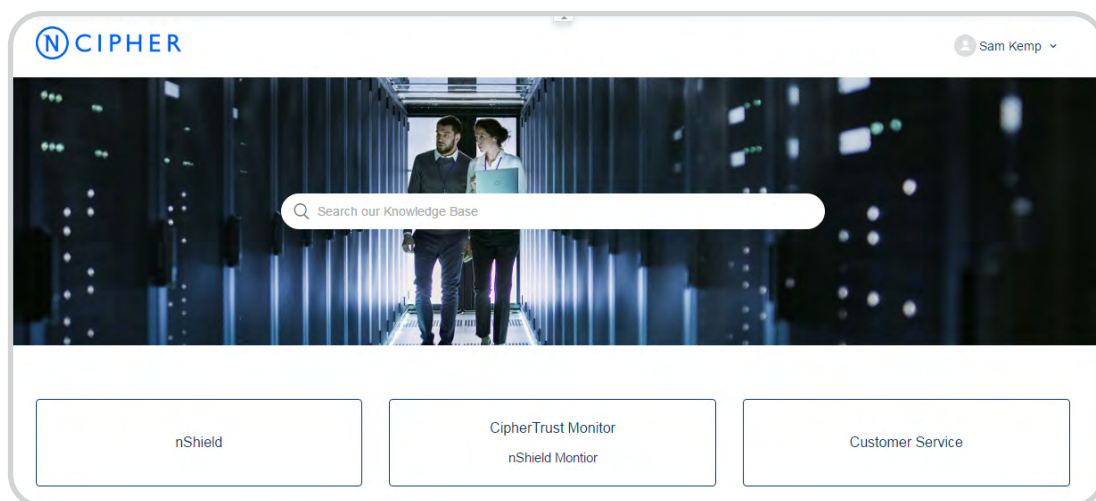
## Anmeldedaten anfordern

Bevor Sie auf alle Ressourcen des Helpcenters zugreifen oder Support-Anfragen stellen können, müssen Sie ein Konto bei Entrust einrichten.

Dafür benötigen Sie einen aktuell gültigen Support-Vertrag.

Senden Sie entweder eine E-Mail an das Support-Team von Entrust, [nshield.support@entrust.com](mailto:nshield.support@entrust.com), oder nutzen Sie die Kontaktnummern, die Sie im Kapitel „Kontaktinformationen für den technischen Support“ in diesem Willkommenspaket finden können.

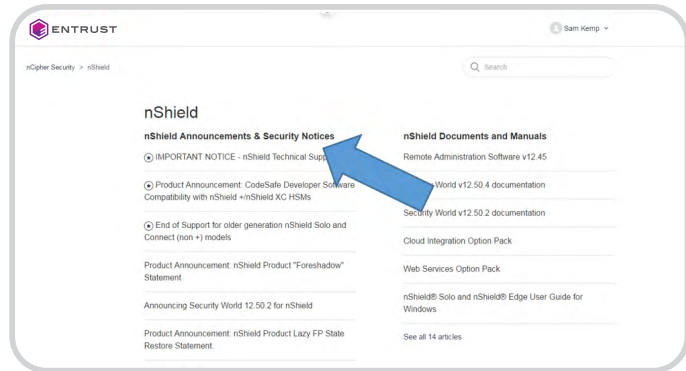
Wenn Sie bereits ein Konto haben, aber Ihr Passwort nicht wissen, klicken Sie bitte auf den Link „Passwort vergessen“, um Ihren Zugang zur Website zurückzusetzen.



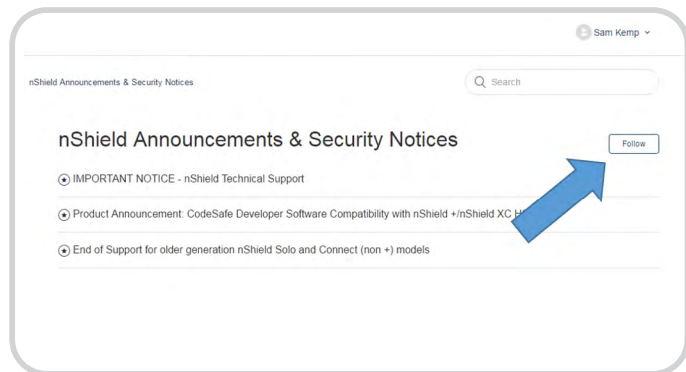


# Abonnieren von Benachrichtigungen und Warnungen

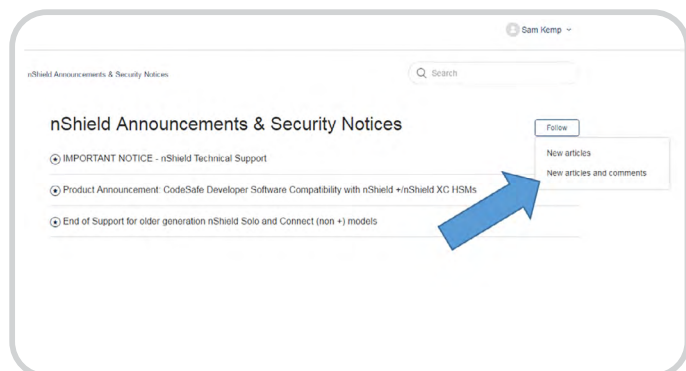
1. Wählen Sie das gewünschte Thema



2. Klicken Sie auf „Folgen“



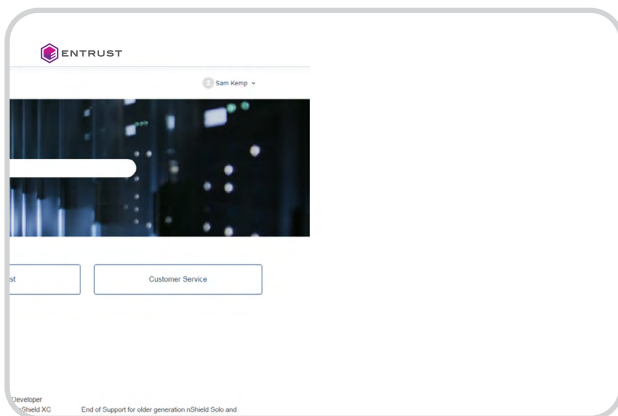
3. Wählen Sie die Option „neue Artikel“



# Kontaktinformationen für den technischen Support von Entrust

## Hilfecenter

Um eine Supportanfrage über unser Hilfecenter zu stellen, loggen Sie sich einfach ein und klicken Sie auf die Taste „Anfrage einreichen“ in der Navigation oben. [help.entrust.com](https://help.entrust.com)



Wenn Sie sich mit einem Problem an uns wenden, möchten wir Sie bitten, uns möglichst detaillierte Informationen zu geben, damit unsere Support-Ingenieure schnell mit der Fehlerbehebung beginnen können.

## E-Mail

Wenn Sie per E-Mail mit uns in Kontakt treten möchten, schreiben Sie bitte an: [nshield.support@entrust.com](mailto:nshield.support@entrust.com)

Sobald wir Ihre E-Mail erhalten, wird ein entsprechendes Ticket angelegt und ein Entrust-Support-Ingenieur wird Sie innerhalb der in Ihrem Support-Vertrag festgelegten Frist kontaktieren.

E-Mails werden während der normalen Geschäftszeiten abgerufen.

## Telefon

Mit den folgenden Nummer, können Sie uns telefonisch kontaktieren.

**HINWEIS:** Eingehende und ausgehende Telefongespräche können für Diagnose-, Qualitäts- und Schulungszwecke aufgezeichnet werden.

**EMEA**  
8.30 bis 17 Uhr (GMT) **+44 1223 622444**

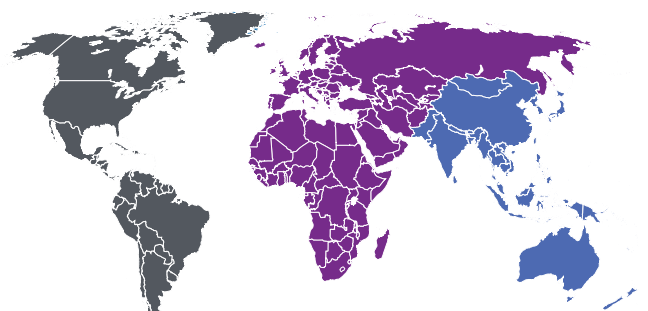
**APAC**  
9 bis 17 Uhr (Hongkong) **+852 3008 3188**

Australien **+61 8 9126 9070**

Japan **+81 50 3196 4994**

**NORD- UND SÜDAMERIKA**  
9 bis 21 Uhr (GMT-5) **+1 (833) 425-1990**

Brasilien **+55 11 3230 5205**



# Bearbeitungsprozess Ihres Support-Tickets



Sie erhalten eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Ticket-Referenznummer.



Das Ticket wird einem unserer sachkundigen technischen Support-Ingenieure zugewiesen, der sich mit Ihnen in Verbindung setzen wird, um das Problem zu besprechen und Lösungsschritte zu planen.



Wir informieren Sie dann regelmäßig zum Status der Bearbeitung Ihrer Anfrage. Diesen können Sie auch über unser Helpcenter abfragen.



# Benötigte Informationen

Wir werden Sie möglicherweise um einige der folgenden Informationen bitten, um uns bei der Problemlösung zu helfen:

- Seriennummer
- Beschreibung des Fehlers und der Umstände, unter denen er auftritt
- Informationen über die unterstützte Software- oder Hardware-Einheit (falls zutreffend), z.B. Version, Lizenznummer, Umgebung usw.
- Diagnostische Informationen (z.B. Protokolle/Debug/Trace-Dateien/Core-Dumps)
- Eine Bewertung der Schwere des Fehlers hinsichtlich der operativen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen (s. Tabelle auf der nächsten Seite)



# Bearbeitung von Tickets

Wir priorisieren das Ticket danach, wie schwerwiegend die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen sind, sowie nach dem von Ihnen gekauften Servicelevel. Bitte beachten Sie die folgende Tabelle, wenn Sie ein Support-Ticket über das Helpcenter starten.

SCHWERE DES TICKETS	DEFINITION	RESULTAT
Stufe 1	<b>Dringend:</b> Schwerwiegendes Problem, das den Kunden daran hindert, kritische Geschäftsfunktionen auszuführen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktionssystem stürzt ab oder hängt sich auf</li> <li>2. Korruption von Produktionsdaten (Datenverlust, Daten nicht verfügbar)</li> <li>3. Erhebliche Beeinträchtigung der Produktionssysteme, wie z.B. starke Leistungseinbußen</li> <li>4. Produktionssystem und/oder Daten sind einem hohen Risiko eines potenziellen Verlusts oder einer Unterbrechung ausgesetzt</li> <li>5. Workaround für das Produktionssystem ist sofort erforderlich</li> </ol>
Stufe 2	<b>Hoch:</b> Kunde oder Arbeitsgruppe sind in der Lage, Arbeitsfunktion auszuführen, allerdings ist diese beeinträchtigt oder stark eingeschränkt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktionssystem nachteilig beeinflusst</li> <li>2. Korruption von Daten, die nicht produktionsrelevant sind (Datenverlust, Daten nicht verfügbar)</li> <li>3. System das nicht produktionsrelevant ist, stürzt ab oder hängt sich auf</li> <li>4. System und/oder Daten, das/die nicht produktionsrelevant ist/sind, sind einem hohen Risiko eines potenziellen Verlusts oder einer Unterbrechung ausgesetzt</li> <li>5. Workaround für ein nicht-produktionsrelevantes System ist sofort erforderlich</li> <li>6. Entwicklungssystem/e ist/sind nicht funktionsfähig</li> </ol>
Stufe 3	<b>Normal:</b> Kunden- oder Arbeitsgruppenleistung hinsichtlich einer Jobfunktion ist weitgehend unbeeinflusst	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktions- oder Entwicklungssystem ist auf ein unkritisches Problem oder einen unkritischen Fehler gestoßen</li> <li>2. Fragen zur Nutzung des Produkts</li> </ol>
Stufe 4	<b>Niedrig:</b> Minimale Auswirkungen auf das System, Fragen zu Funktionalitäten und anderen nicht-kritische Themen	Informationen werden angefragt/administrative Fragen

# Nutzung des technischen Supports von Entrust nShield

	PREMIUM PLUS	PREMIUM	STANDARD
Telefonischer Support, 365 Tage rund um die Uhr	✓		
Telefonischer Support während der lokal geltenden Geschäftszeiten*	✓	✓	✓
Anfragen über das Helpcenter und E-Mail-Support (lokal geltende Geschäftszeiten)	✓	✓	✓
Antwort auf die Erstanfrage innerhalb von max. 4 Stunden	✓	✓	
Antwort auf die Erstanfrage innerhalb von max. 8 Stunden			✓
Zugriff auf Artikel in der Wissensdatenbank, Produktankündigungen und Informationen via das Helpcenter	✓	✓	✓
Vorab-Ersatz defekter Hardware	✓	✓	
Rücksendung fehlerhafter Hardware an Entrust zur Reparatur oder zum Austausch (15 Tage Bearbeitungszeit)			✓
Firmware- und Software-Aktualisierungen	✓	✓	✓
Hotfix für Firmware- und Software-Probleme, falls verfügbar	✓	✓	✓

\*S. Kapitel [Kontaktinformationen für den technischen Support von Entrust](#)

# Premium Plus

- Rund um die Uhr Zugang zu unserem fachkundigen technischen Support über Webportal, Telefon und E-Mail
- Erstreaktion innerhalb von 4 Stunden
- Prozess für das Management kritischer Zwischenfälle, um unternehmenskritische technische Fragen zu klären
- Hotfix für Software- und Firmware-Probleme
- Vorab-Ersatz defekter Hardware
- Zugang zu Helpcenter Wissensdatenbank
- Updates von Software, Firmware und Dokumentation
- Bevorzugte Behandlung bezüglich der Eskalation des Problems

Unser Premium Plus Support-Paket bietet das höchste Niveau unseres rund um die Uhr technischen Supports. Es wurde für Unternehmen entwickelt, die es sich nicht leisten können, dass ihr Geschäft durch längere Ausfälle in einer kritischen Live-Umgebung beeinträchtigt wird.

Zum Premium Plus Support gehören der Zugang zu unserem hochqualifizierten Team von technischen Support-Ingenieuren – 365 Tage rund um die Uhr (an Wochenenden und Feiertagen nur telefonisch) – und unser Vorab-Ersatzservice. Das heißt: Sobald der Fehler etabliert wurde, wird bis zum Ende des nächsten Arbeitstages ein Ersatzgerät geschickt, ohne dass die fehlerhafte Hardware zuerst zurückgeschickt werden muss.

Bitte beachten Sie dabei, dass ein Ersatzgerät immer die aktuellste Software enthält, während Ihr vorhandenes Gerät eine andere Version enthalten kann. Dies bedeutet, dass Sie unter Umständen Anpassungen vornehmen müssen, um das Ersatzgerät zu betreiben. Benachrichtigen Sie uns bitte im Voraus, sollten Sie eine andere Software-Version auf Ihr Ersatzgerät laden wollen.

Sie müssen das defekte Produkt an uns zurückschicken und das reparierte Produkt / Ersatzprodukt auf Ihre Kosten, einschließlich aller Steuern und Abgaben, installieren.

# Premium

- Zugang zu unserem fachkundigen technischen Support-Team über das Helpcenter, Telefon und E-Mail während der lokal geltenden Geschäftszeiten
- Erstreaktion innerhalb von 4 Stunden
- Prozess für das Management kritischer Zwischenfälle, um unternehmenskritische technische Fragen zu klären
- Hotfix für Firmware- und Software-Probleme
- Vorab-Ersatz defekter Hardware
- Zugriff auf die Wissensdatenbank
- Updates von Software, Firmware und Dokumentation
- Bevorzugte Behandlung bezüglich der Eskalation des Problems

Unser Premium Support-Paket umfasst die meisten der im Premium Plus Paket enthaltenen Services, einschließlich der Bereitstellung von Ersatz-Hardware im Voraus, schnellere Reaktionszeiten und bevorzugte Bearbeitung hinsichtlich der Eskalation des Problems. Es eignet sich für Ihre Live-Systemumgebungen, in denen kein Rund-um-die-Uhr-Service erforderlich ist.





# Standard

- Zugang zu unserem fachkundigen technischen Support-Team über das Helpcenter, Telefon und E-Mail während der lokal geltenden Geschäftszeiten
- Erstreaktion innerhalb von 8 Stunden (Geschäftszeiten)
- Hotfix für Software- und Firmware-Probleme
- Zugriff auf die Wissensdatenbank
- Reparatur oder Austausch von verifizierten fehlerhaften Einheiten innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Erhalt

Das Entrust Standard Support-Paket bietet Ihrem Unternehmen die technischen Support-Dienstleistungen, die Sie für eine nicht-kritische Entwicklungs- oder Testumgebung benötigen. Sie haben damit Zugang zu unserem Team von technischen Support-Ingenieuren, die versuchen werden, alle Fragen zu beantworten, die Sie zur Installation, Konfiguration und Wartung Ihrer Entrust-Produkte haben.

Hardware-Ersatz (Standardpaket): Nach Erhalt Ihrer Benachrichtigung, und nachdem wir bestätigt haben, dass die Produkteinheit ausgefallen ist, reparieren wir entweder die Original-Hardwareeinheit oder liefern Ersatz. Wir versenden dann das reparierte Gerät oder das Ersatzgerät innerhalb von 15 Werktagen nach Erhalt des ausgefallenen Geräts. Sie müssen das Original-Produkt an uns zurückschicken und das reparierte Produkt / Ersatzprodukt auf Ihre Kosten, einschließlich aller Steuern und Abgaben, installieren. Bitte beachten Sie dabei, dass ein Ersatzgerät immer die aktuellste Software enthält, während Ihr vorhandenes Gerät eine andere Version enthalten kann. Dies bedeutet, dass Sie unter Umständen Anpassungen vornehmen müssen, um das Ersatzgerät zu betreiben. Benachrichtigen Sie uns bitte im Voraus, sollten Sie eine andere Software-Version auf Ihr Ersatzgerät laden wollen.



# Kundendienst

Sobald das technische Support-Team von nShield diagnostiziert hat, dass Ihre Hardware defekt ist, arbeitet unser spezielles Kundendienst-Team mit Ihnen zusammen, um die Logistik für den Austausch oder die Reparatur Ihres defekten Geräts zu koordinieren.

## **Premium und Premium Plus:**

Ein gleichwertiges Ersatzgerät wird bis zum Ende des nächsten Arbeitstages verschickt.

## **Standard:**

Unser Team, das sich um die Rücksendungen kümmert, veranlasst die Abholung Ihres ausgefallenen Geräts. Sobald das Gerät bei uns eingegangen ist, wird es repariert und innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt zurückgeschickt. Wenn das Gerät irreparabel ist, wird Ersatz geliefert.

In allen Fällen wird in beide Richtungen eine im Voraus bezahlte Lieferung angeboten.



Mehr Informationen zu  
Entrust nShield HSMs

**HSMinfo@entrust.com**

**entrust.com/HSM**

## ÜBER ENTRUST CORPORATION

Entrust ermöglicht vertrauenswürdige Identitäten und Zahlungen sowie verlässlichen Datenschutz und hält damit die Welt sicher in Bewegung. Ein nahtloses und sicheres Umfeld ist heute mehr denn je unerlässlich, sei es bei Grenzübertritten, beim Einkaufen, beim Zugriff auf E-Government-Dienste oder beim Einloggen in Unternehmensnetzwerke. Entrust bietet für genau diese Interaktionen eine unübertroffene Bandbreite an Lösungen für digitale Sicherheit und die Ausstellung von Berechtigungsnachweisen. Mit 2.500 Mitarbeitern und einem weltweiten Partnernetzwerk ist Entrust für Kunden in über 150 Ländern tätig, die sich bei ihren sensibelsten Operationen auf uns verlassen.

Weitere Informationen auf  
**entrust.com/HSM**

