

Le Best Practices per il Supporto Tecnico Sangfor

Se si tratta di un'incidente critico, ti preghiamo di indicarlo nella prima riga dell'e-mail.

Per aprire un ticket, invia un'e-mail a tech.support@sangfor.com con le seguenti informazioni:

Informazioni di Base

Nome dell'azienda cliente:

POC o Venduto:

Prodotto:

Modello:

Versione:

SN/ID Gateway/Key-ID:

[Importante] Descrizione del problema:

Una descrizione completa e dettagliata è la parte più importante. Includi l'orario e la frequenza con cui si verifica il problema.

Allega screenshot di messaggi di errore, avvisi o qualsiasi informazione visibile al momento dell'errore.

Per problemi di rete, includi anche la topologia.

Fornisci una descrizione di cosa stavi cercando di fare o cosa hai fatto quando si è verificato il problema.

[Importante] Qual è l'impatto del problema? (Sulla base di queste informazioni, il TAC valuterà e assegnerà il livello di gravità dell'incidente.)

Ha causato un'interruzione della rete o dell'attività aziendale? Per quanto tempo?

Ha causato una perdita di dati?

Ha provocato insoddisfazione da parte del cliente?

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure

[Importante] Qual è la tua aspettativa?

Ripristinare immediatamente la rete o l'operatività aziendale?

Individuare le cause principali e fornire una soluzione?

Aiutare il cliente a realizzare nuovi requisiti?

Eseguire un'escalation di un ticket esistente a priorità più alta?

Sessione Remota

Puoi fornire una sessione remota e quando sarà possibile effettuare il controllo da remoto?

Come possiamo contattarti o contattare il cliente? Sono disponibili Teams o WeCom?

Aprire un ticket tramite un canale ufficiale e ottenere il Numero del Ticket garantirà che il tuo caso segua il processo SLA e di escalation.

Make Your Digital Transformation Simpler and Secure