



#### ZUVERLÄSSIG

Ihre Anliegen nehmen wir im Rahmen einer Wartungsvereinbarung auf oder eröffnen eine ad hoc Support Anfrage.



#### PROAKTIV UND 24/7

Ein proaktives Monitoring Ihrer IT Systeme minimiert das Risiko eines Ausfalls und verringert eventuelle Reparaturkosten.



#### SCHNELL

Unsere Support Leistungen erbringen wir für Sie per Fernwartung, per Telefon, E-Mail oder persönlich vor Ort.

## Ein IT-Support für alle Fälle

Unabhängig davon, ob Sie Hard- oder Software bei cloud and more GmbH oder einem anderen Anbieter gekauft haben – unser Support steht Ihnen zur Verfügung und hilft Ihnen bei technischen Problemen gerne weiter.

Unterstützung bei Problemen mit IT-Systemen können wir am schnellsten leisten, wenn Sie uns

1. per **E-Mail** kontaktieren (wenn möglich samt beigelegten Screenshots / Fotos).
2. Wenn das nicht mehr möglich ist und in äußerst dringenden Fällen, ersuchen wir um einen Anruf unter **0043 2252 890 340**.

Unser Helpdesk ist für Sie an den Arbeitstagen von **Montag – Freitag** zwischen **08:00 - 17:00 Uhr** durchgehend besetzt. So wird Ihnen rasch geholfen.

1

Support E-Mail:

[support@cloudandmore.at](mailto:support@cloudandmore.at)

2

falls E-Mail nicht funktioniert:  
**0043 (2252) 890 340**

3

Weiteres unter:

[www.cloudandmore.at/support](http://www.cloudandmore.at/support)

Weitere Dienstleistungspakete von cloud and more consulting GmbH:

- ✓ **Managed Backup**
- ✓ **Managed Workstation**
- ✓ **Managed Server**
- ✓ **Cloud Backup für Office 365**
- ✓ **Managed Office Kommunikation**
- ✓ **Microsoft 365**



#### ZUVERLÄSSIG

Ihre Anliegen nehmen wir im Rahmen einer  
Wartungsvereinbarung auf oder eröffnen eine ad  
hoc Support Anfrage.



#### PROAKTIV UND 24/7

Ein proaktives Monitoring Ihrer IT Systeme minimiert  
das Risiko eines Ausfalls und verringert eventuelle  
Reparaturkosten.



#### SCHNELL

Unsere Support Leistungen erbringen wir für Sie per  
Fernwartung, per Telefon, E-Mail oder persönlich vor  
Ort.

## Das ist zu beachten, damit wir Ihnen rasch helfen können.

Wir ersuchen um Übermittlung Ihres Anliegens oder einer Störungsmeldung ausschließlich per E-Mail an **support@cloudandmore.at**. Je mehr Informationen wir von Ihnen vorab erhalten, desto gezielter können wir Ihnen weiterhelfen und rasch mit der Problembehebung beginnen. Folgende Informationen soll diese E-Mail enthalten:

- ✓ einen **aussagekräftigen Betreff**, der auf das konkrete Problem hinweist,
- ✓ einen Inhalt, der das **Problem und die Auswirkungen näher beschreibt**.
- ✓ Wenn möglich, legen Sie auch **ein Foto oder Screenshot** mit der Fehlermeldung bei, die Sie auf Ihrem Gerät sehen.

## Warum ist der Kontakt per E-Mail so wichtig?

Störungsmeldungen, die uns über andere Medien, wie z.B. via SMS, WhatsApp oder auch per Telefon, erreichen, werden nicht automatisch im System zugeordnet und müssen zuerst manuell erfasst werden. Das führt zu Verzögerungen, bis wir uns Ihrem Anliegen widmen können und Sie Ihre Arbeit, wie gewohnt, wieder aufnehmen können.

Alle Support-relevanten Informationen finden Sie jederzeit auf unserer Website unter <https://www.cloudandmore.at/support/>.

### Über cloud and more consulting GmbH

cloud and more consulting GmbH ist Ihr zuverlässiger Partner und ein Komplettanbieter, wenn es um die Betreuung und Optimierung Ihrer EDV-Landschaft geht. Unsere Schwerpunkte sind die Planung, Implementierung und das Service von Infrastruktur-, Sicherheits- und Kommunikationslösungen von Klein- und Mittelbetrieben, sowie Schulen.