

## Wichtige Infos für einen schnellen Support

Damit unsere Experten Ihre Support-Anfrage schnell bearbeiten können, sollte sie idealerweise alle relevanten Informationen enthalten. Dazu gehören Details zu allen eingesetzten ESET Produkten und zum jeweiligen Betriebssystem sowie eine genaue Beschreibung des Problems und der Umgebung.

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 von unterschiedlichen Service Level Agreements (SLAs).

### Wie kann ich den ESET Business Support kontaktieren?

#### Telefonisch

+49 03641 3114 100

#### E-Mail

[partner@eset.de](mailto:partner@eset.de)

#### Kontaktformular

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

### Wir empfehlen immer die Nutzung des Kontaktformulars

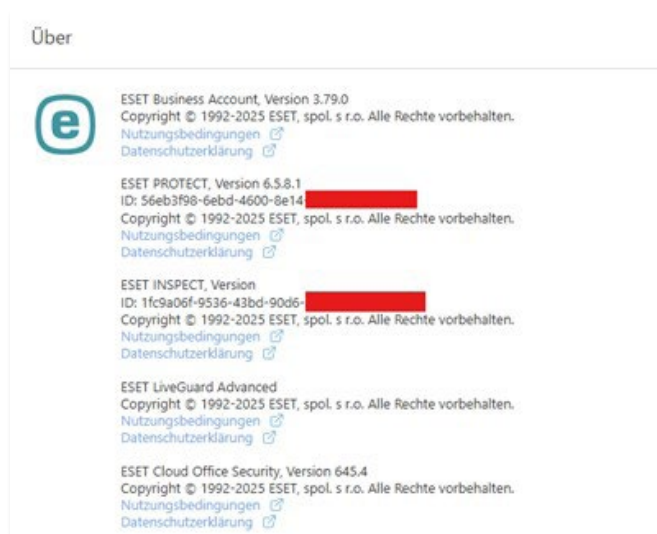
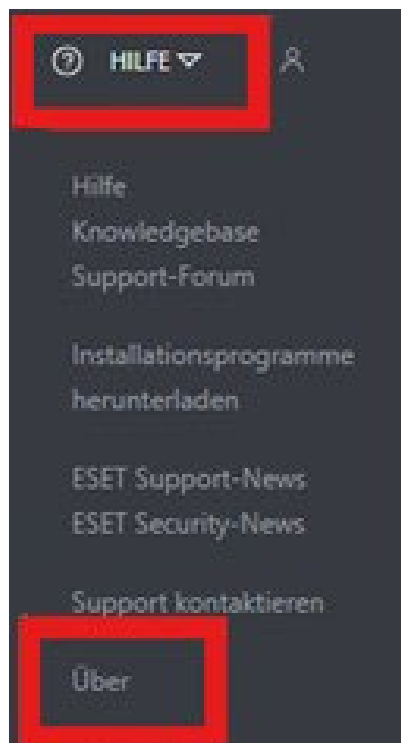
So werden alle benötigten Daten vollständig erfasst und Ihr Ticket direkt an das zuständige Team weitergeleitet.

## Diese Informationen brauchen wir

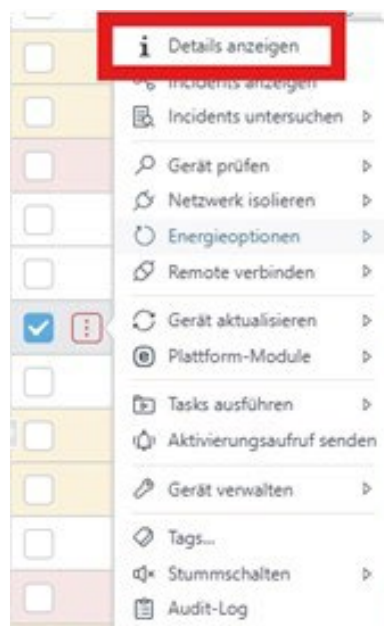
Bitte übermitteln Sie Ihre Anfrage in folgender Form:

1. Problembeschreibung
2. Erwartetes Verhalten
3. Tatsächliches / aufgetretenes Verhalten
4. Bereits durchgeführte Schritte
5. Beschreibung der Umgebung
  - ✓ 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 im Vollbild)

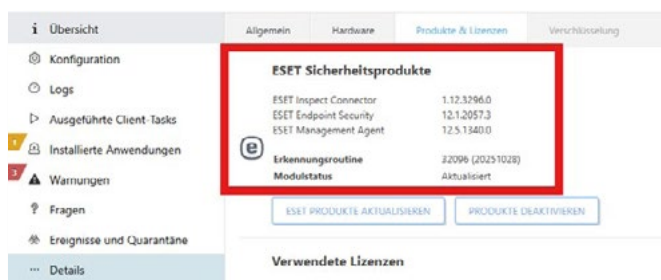
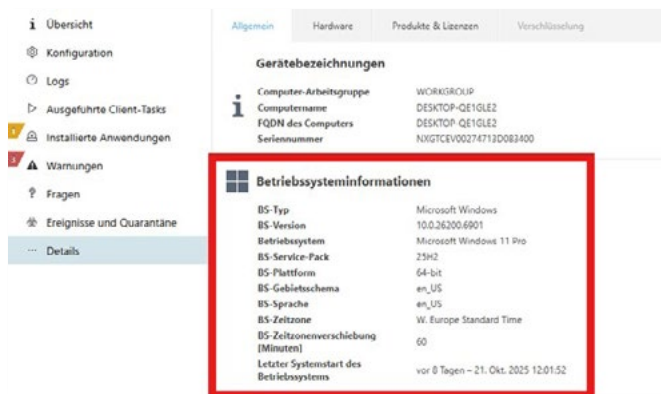
Die Versionsnummer Ihrer On-Premises-Konsole bzw. die Cloud Instance ID Ihrer Cloud-Konsole finden Sie jeweils unter **Hilfe > Über**.



Informationen zum Gerät finden Sie unter **Computer > Geräte**. Klicken Sie auf das gewünschte Device und auf **Details anzeigen**.



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



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

➤ <https://help.eset.com/changelogs/>

Hier ein Beispiel für eine Erstkontakt-Anfrage über das Kontaktformular:

**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.
- Zur Übermittlung größerer Dateien, erhalten Sie von unserem Support einen *SharePoint-Link* für den Upload.
- Bitte senden Sie *Screenshots immer im Vollbild*.

# ÜBER ESET

Als europäischer Hersteller mit mehr als 35 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](mailto:partner@eset.de)

