



# FAQ zum Support von Object First

## Wie kann ich Kontakt zum Support von Object First aufnehmen?

- Sie erreichen uns über das Supportportal auf unserer Website unter <https://objectfirst.com/support/>, per E-Mail unter [support@objectfirst.com](mailto:support@objectfirst.com) oder telefonisch über unsere US-Hotline unter [+1 \(844\) 569-0653](tel:+1(844)569-0653)
- Unser Team unterstützt Sie an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr bei allen Fragen oder Problemen.

## Wie werden Tickets priorisiert?

### Schweregrad 1

Ootbi ist nicht verfügbar oder der Server ist ausgefallen

**1 Stunde**

### Schweregrad 2

Die Performance von Ootbi ist beeinträchtigt

**4 Stunden**

### Schweregrad 3

Ootbi funktioniert. Allgemeine Fragen und Beratung

**4 Stunden während der Geschäftszeiten\***

## Wie arbeitet der Support von Object First mit Veeam zusammen?

- Durch eine enge Zusammenarbeit mit Veeam stellen wir eine nahtlose Integration und optimale Performance sicher. Diese Zusammenarbeit beruht auf einer genauen Kenntnis der Produkte von Veeam.
- Eine gemeinsame Problemdiagnose setzt voraus, dass Kunden einen Supportvertrag sowohl mit Object First als auch mit Veeam haben.

## Worin unterscheidet sich Object First von anderen Storage-Anbietern?

- Wir arbeiten direkt mit Veeam zusammen, um Kunden mit nahtlosem Support und einer direkten Kommunikation zu unterstützen. Im Gegensatz zu anderen Anbietern sind wir in die Bearbeitung von Supportfällen eingebunden und kommunizieren aktiv mit Veeam.

## Gibt es weitere Ressourcen?

- Im Help Center von Object First Help unter <https://objectfirst.com/help/> finden Sie weitere Ressourcen, die Sie bei einer reibungslosen Implementierung und Nutzung unserer Produkte unterstützen. Dort haben Sie Zugriff auf die Kurzanleitung, das Benutzerhandbuch und andere Anleitungen von Object First, auf Informationen zum Support und zur Fehlerbehebung sowie auf Release-Hinweise.