

24/7 Notfallhotline für Cloud-Systeme

Schnelle Hilfe, wenn es wirklich zählt

Sie arbeiten mit einem ANG Cloud-System und können nicht oder nur eingeschränkt darauf zugreifen? In solchen Situationen kommt es schnell zu Unterbrechungen im Arbeitsalltag und wichtige Prozesse stehen still.

Mit der ANG 24/7 Notfallhotline erhalten Sie genau in diesen Situationen schnelle Unterstützung – auch außerhalb der regulären Servicezeiten. Ein Techniker wird automatisch alarmiert, prüft die gemeldete Störung und startet unmittelbar die Entstörung, um die Systemverfügbarkeit schnell wiederherzustellen.

Die Notfallhotline ist bewusst auf kritische Systemausfälle ausgerichtet. Dadurch wird sichergestellt, dass eingehende Meldungen priorisiert bearbeitet werden und schnelle Reaktionszeiten gewährleistet sind. Vor einer Meldung prüfen Sie daher bitte den aktuellen Technikstatus sowie Internet- und VPN-Verbindung. Bereits bekannte Störungen werden zentral erfasst und aktiv bearbeitet.

✓ **Schnelle Hilfe im Ernstfall**

Automatische Alarmierung des Bereitschaftsdienstes und schnelle Rückmeldung durch einen Techniker.

✓ **Minimierung von Ausfallzeiten**

Kritische Störungen werden priorisiert behandelt und schnellstmöglich behoben.

✓ **Verlässliche Unterstützung**

Erreichbar außerhalb der Servicezeiten – auch nachts, am Wochenende und an Feiertagen.

24/7 Notfallhotline für Cloud-Systeme

Klare Regeln für Notfälle



Wann ist es ein Notfall?

Die Notfallhotline ist für Situationen gedacht, in denen ein Weiterarbeiten nicht möglich ist. Ein Notfall liegt vor, wenn Ihr Cloud-System oder zentrale Funktionen nicht genutzt werden können, die Arbeit dadurch stillsteht und die Lösung nicht bis zum nächsten Werktag warten kann. Die Meldung eines Notfalls erfolgt **ausschließlich telefonisch über die Notfallhotline**.

Ein Notfall liegt vor, wenn alle Kriterien erfüllt sind:

- Sie können Ihr Cloud-System oder wichtige Funktionen Ihres Cloud-Systems nicht oder nur stark eingeschränkt nutzen, UND
- Sie benötigen es für die Erledigung Ihrer Aufgaben zwingend und zeitnah, UND
- Störungsbehebung kann nicht bis zum nächsten Werktag warten.

Sind diese Kriterien nicht erfüllt, handelt es sich auch nicht um einen Notfall. In diesen Fällen bitten wir Sie, uns eine E-Mail zu senden und uns das Problem zu melden.



Vor dem Anruf prüfen

- Internetverbindung und Zugriff auf andere Webseiten
- VPN-Verbindung (z. B. Sophos / Ampel)
- Rückmeldung von Kollegen oder anderen Standorten
- Aktuelle Wartungen oder geplante Updates



+49 41 97 29 9999

Die Notfallhotline ist ausschließlich für echte Notfälle gedacht. Bei nicht kritischen Anfragen erfolgt die Bearbeitung über den regulären Support. Bei missbräuchlicher Nutzung behalten wir uns vor, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 300 EUR zu berechnen.