



SonicWALL Support-Leitfaden

Technischer Support (Sie haben die freie Wahl. Bei SonicWALL oder Infinigate.)



- www.sonicwall.com/support
- 0800 834 764** oder **+44 193 257 3929**
(Telefon-Support in DE, FR, IT, EN & ES)
- Voraussetzung: Gültiger Dynamic Support
- Mo - So | 00:00 - 24:00 Uhr (Dyn. Sup. 24/7)
Mo - Fr | 09:00 - 18:00 Uhr (Dyn. Sup. 8/5)

Benötigte Angaben:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Möglichst genauer Problembeschrieb
- Schweregrad des Problems



- support@infinigate.ch
- Voraussetzung: Gültiger Dynamic Support
- Mo - Fr | 08:30 - 17:30 Uhr (2h Reaktionszeit)

Benötigte Angaben in Ihrer E-Mail:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Möglichst genauer Problembeschrieb (inkl. Screenshots etc.)
- Was wurde bereits versucht/unternommen?

Lizenzierungs-Support (Sie haben die freie Wahl. Bei SonicWALL oder Infinigate.)



- emeasalesopssupport@sonicwall.com
(Support nur in Englisch)
- Mo - Fr | 09:00 - 18:00 Uhr

Benötigte Angaben in Ihrer E-Mail:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Activation und/oder License Key
- Möglichst genauer Problembeschrieb



- support@infinigate.ch
- Mo - Fr | 08:30 - 17:30 Uhr (2h Reaktionszeit)

Benötigte Angaben in Ihrer E-Mail:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Activation und/oder License Key
- Möglichst genauer Problembeschrieb

RMA (Return Merchandise Authorization)¹



- www.sonicwall.com/emea/support.html
- 0800 834 764** oder **+44 193 257 3929**
(Telefon-Support auf DE, FR, IT, EN & ES)
- Voraussetzung: Gültiger Dynamic Support
- Mo - So | 00:00 - 24:00 Uhr (Dyn. Sup. 24/7)
Mo - Fr | 09:00 - 18:00 Uhr (Dyn. Sup. 8/5)

Benötigte Angaben:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Möglichst genauer Problembeschrieb
- Schweregrad des Problems

Wichtige Hinweise:

- Wird wie normale Support-Anfrage beantragt
- Wird komplett durch **SonicWALL** abgewickelt

DOA (Dead On Arrival)²



- www.sonicwall.com/emea/support.html
- 0800 834 764** oder **+44 193 257 3929**
(Telefon-Support auf DE, FR, IT, EN & ES)
- Voraussetzung: Appliance ist bereits auf *MySonicWALL.com* registriert.
- Mo - Fr | 09:00 - 18:00 Uhr

Benötigte Angaben:

- Modelltyp & Seriennummer der Appliance
- Möglichst genauer Problembeschrieb

Wichtige Hinweise:

- Wird wie normale Support-Anfrage beantragt
- Wird komplett durch **SonicWALL** abgewickelt

¹) RMA: Prozess zum Austausch einer Appliance (die in Betrieb war) mit HW-Defekt.

²) DOA: Prozess zum Austausch einer Appliance die bereits bei der Anlieferung defekt war.