

# ALSO Support Portal

## Basic User Guide

### Check Point Collaborative Support - Kennen Sie schon unser ALSO Support Portal?

Wussten Sie, dass wir Ihnen bei Check Point Lösungen neben Direct Support von Check Point auch Collaborative Support von uns anbieten können?

Sie können bei Auftragsabwicklung mit Collaborative Support von einem tieferen Support-Preis (im Vergleich zu Direct Support) profitieren. Bei Collaborative Support bieten wir lokale Experten im First Level Support an, die Ihre spezifischen Anforderungen verstehen und Ihre Sprache sprechen.

Nutzen Sie dafür unser ALSO Supportportal für die Verwaltung Ihrer Support-Anfragen. Das Portal bringt Ihnen folgende Vorteile gegenüber dem herkömmlichen Support via E-Mail oder Telefon:

- Detaillierte Übersicht über den Status jeder Anfrage
- Eröffnung von Anfragen nicht nur während Bürozeiten, sondern rund um die Uhr.
- Effizientere, zielgerichtetere und schnellere Rückmeldung, da detailliertere Informationen zum vorliegenden Fall mitgegeben werden.

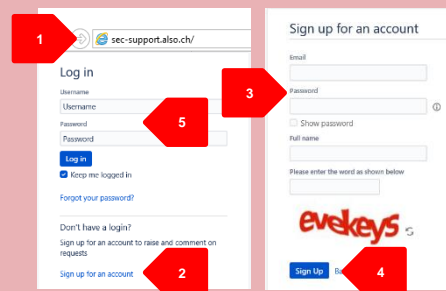


Das Support-Portal ist unter [sec-support.also.ch](https://sec-support.also.ch) zu finden!

## Erste Schritte:

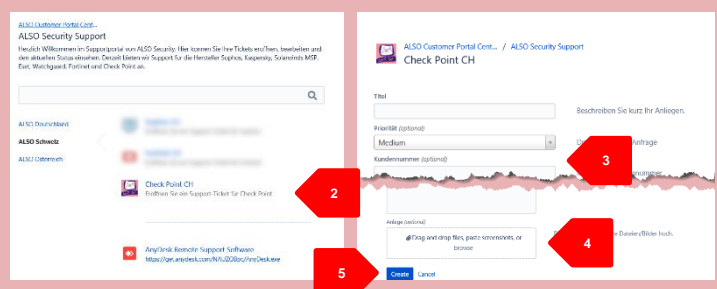
### Account erstellen und anmelden:

1. Navigieren Sie nach [sec-support.also.ch](https://sec-support.also.ch)
2. Klicken Sie auf «Sign up for an account».
3. Füllen Sie Email, Passwort und Ihren Namen aus.
4. Erstellen Sie den Account mit «Sign Up».
5. Melden Sie sich mit dem eben erstellten Account an.



### Erstellung einer Anfrage:

1. Melden Sie sich im Supportportal an.
2. Eröffnen Sie ein Ticket mittels Klick auf den entsprechenden Hersteller.
3. Füllen Sie das Formular vollständig aus.
4. Ergänzen Sie Ihre Anfrage mit Attachments (Logs, Printscreen, etc.).
5. Klicken Sie auf «Create».



Ein ALSO Supporttechniker wird sich danach in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihre Anfrage zu besprechen.