

Häufig gestellte Fragen (FAQ) zum Sophos SMS Mobile Notification Service

Was ist der Sophos SMS Mobile Notification Service?

- Der Sophos SMS Mobile Notification Service sendet proaktiv SMS-Benachrichtigungen über Probleme, die Sophos-Produkte und Sophos Central Services betreffen.
- Benachrichtigungen können nach Produkt, Region und Prioritätsstufe des Vorfalls konfiguriert werden.
- Die SMS-Nachricht enthält den Produktnamen und einen Link zu einem Support-Artikel mit näheren Informationen zum Vorfall.
- Wir erheben keine Gebühr für diesen Service, es fallen jedoch ggf. Standardgebühren für Textnachrichten und/oder Datennutzung Ihres Mobilfunkanbieters an.

Wie melde ich mich für den SMS Mobile Notification Service an?

- Öffnen Sie <https://sms.sophos.com>.
- Geben Sie Ihr Land und Ihre Mobiltelefonnummer ein.
- Absolvieren Sie den reCAPTCHA-Test.
- Klicken Sie auf „Subscribe“ (Anmelden).
- Geben Sie die an die Mobiltelefonnummer gesendete SMS PIN ein und klicken Sie auf „Log In“ (Anmelden).
- Machen Sie persönliche Angaben (Name, E-Mail-Adresse und Unternehmen).
- Wählen Sie aus, für welche Produkte Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
- Wählen Sie die Region aus, auf die sich die Benachrichtigungen beziehen sollen.
- Wählen Sie die Prioritätsstufe für Benachrichtigungen aus: gering oder hoch.

Ist der SMS Mobile Notification Service sicher?

- Zur Anmeldung für den Service ist ein Double-Opt-In-Prozess erforderlich.
- Mit ReCaptcha wird automatisches Scripting verhindert.
- Um keine weiteren SMS-Benachrichtigungen mehr zu erhalten, genügt eine SMS-Antwort mit dem Text „STOP“. (Bitte beachten: Diese Funktion wird nicht von allen Mobilfunkanbietern unterstützt).

Was ist der Unterschied zwischen dem SMS Mobile Notification Service und Sophos Central Status?

- › Sophos Central Status (<https://centralstatus.sophos.com>) ist eine Statusseite für Sophos Central Services wie Sophos Central Admin, Sophos Central Partner und Sophos Home. Aus dem Status gehen Performance-Probleme, Service-Unterbrechungen und planmäßige Wartungen der letzten 10 Tage hervor. Im Rahmen der Anmeldung für diesen Service können SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen konfiguriert werden.
- › Der SMS Mobile Notification Service sendet SMS-Benachrichtigungen für alle Sophos-Produkte, einschließlich Sophos Central Admin, Sophos Central Partner und Sophos Enterprise Dashboard. Die Prioritätsstufe des Vorfalls und die Region sind konfigurierbar.

Welche Bedeutung hat die Region?

- › Von einigen Problemen ist möglicherweise nur eine bestimmte Region betroffen. Falls ein Vorfall auf bestimmte Regionen beschränkt ist, erhalten nur die betroffenen Regionen Benachrichtigungen. Sollte die Region unbekannt sein, werden alle Regionen benachrichtigt.

Welche Bedeutung hat die Sophos-Central-Region?

- › Bei der Sophos-Central-Region handelt es sich um das Rechenzentrum, das ursprünglich zum Hosten des Sophos Central Accounts ausgewählt wurde. Für Sophos Central gesendete Benachrichtigungen beziehen sich jeweils auf das betroffene regionale Rechenzentrum/die betroffenen regionalen Rechenzentren.

Welche Bedeutung hat die Prioritätsstufe?

- › Vorfälle werden in eine von zwei Prioritätsstufen eingeteilt: gering oder hoch. Die Prioritätsstufe richtet sich nach den Auswirkungen auf Kunden und nach der Auftrittswahrscheinlichkeit.
 - › Gering: Geringfügige Service-Unterbrechungen, die den Betriebsablauf und das Kundengeschäft nicht beeinträchtigen.
 - › Hoch: Erhebliche oder vollständige Service-Unterbrechungen ohne verfügbaren Workaround.

Wie nehme ich Änderungen an meiner Anmeldung vor?

- › Öffnen Sie <https://sms.sophos.com>.
- › Geben Sie Ihr Land und Ihre Mobiltelefonnummer ein.
- › Absolvieren Sie den reCAPTCHA-Test.
- › Klicken Sie auf „Log In“ (Anmelden).
- › Nehmen Sie Ihre Änderungen vor und klicken Sie auf „Save“ (Speichern).

Wie ändere ich meine Mobiltelefonnummer?

- › Um Ihre Mobiltelefonnummer zu ändern, müssen Sie sich vom Service abmelden und dann wieder anmelden.

Wie melde ich mich vom SMS Mobile Notification Service ab?

- › Öffnen Sie <https://sms.sophos.com>.
- › Geben Sie Ihr Land und Ihre Mobiltelefonnummer ein.
- › Absolvieren Sie den reCAPTCHA-Test.
- › Klicken Sie auf „unsubscribe“ (abmelden).
- › Geben Sie die an die Mobiltelefonnummer gesendete SMS PIN ein und klicken Sie auf „Log In“ (Anmelden).

In einigen Ländern können Sie sich auch abmelden, indem Sie auf eine beliebige SMS vom SMS Mobile Notification Service mit „STOP“ antworten.

Erhalte ich für einen Vorfall mehrere Benachrichtigungen?

- › In der Regel wird bei einem Vorfall nur eine Benachrichtigung gesendet. Falls die Prioritätsstufe des Vorfalls oder die Region sich ändert, wird eine weitere Benachrichtigung gesendet. Alle Informationen zum Vorfall selbst werden im Support-Artikel kommuniziert, auf den in der Benachrichtigung verwiesen wird.

Gibt es außer SMS auch noch andere Benachrichtigungsmethoden bei Problemen?

- › E-Mails und RSS-Feeds sind zur Zeit in Planung.
- › Sie können uns auch auf Twitter folgen ([@SophosSupport](https://twitter.com/SophosSupport)), um aktuelle Informationen zu Problemen zu erhalten.

Feedback und Kontakt

- › Falls Ihnen ein Fehler aufgefallen ist oder Sie Feedback zu diesem Service abgeben möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an sms-feedback@sophos.com.

Sales DACH [Deutschland, Österreich, Schweiz]
Tel.: +49 611 5858 0 | +49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de

© Copyright 2018. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.
Eingetragen in England und Wales, Nr. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, GB
Sophos ist die eingetragene Marke von Sophos Ltd. Alle anderen genannten Produkt- und Unternehmensnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihres jeweiligen Inhabers.

18-05-08 FAQ [MP]

SOPHOS