



Customer Care Supportleistungen 2019

für Planview[®] Applikationen

Copyright 2019, Planview, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Projectplace®, Troux®, Innotas®, Planview® Enterprise One, Planview LeanKit® und Planview® PPM Pro sind eingetragene Marken der Planview, Inc. in den USA.

Es ist rechtswidrig, dieses Dokument als Teil oder als Ganzes ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Planview, Inc. auf elektronische oder mechanische Weise zu fotokopieren, reproduzieren, übersetzen, auf andere Mittel zu übertragen, freizugeben oder anderweitig zu verbreiten.

Es wurde jegliche Anstrengung unternommen, um diese Informationen vollständig zu gestalten. Planview, Inc. übernimmt jedoch keinerlei Gewähr hinsichtlich der Dokumentation und lehnt jegliche Gewährleistung in Bezug auf Markttauglichkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck ab. Planview, Inc. behält sich vor, jederzeit Änderungen an dem hier beschriebenen Dokument vorzunehmen.

Alle Beispiele mit Namen, Firmennamen oder Firmen, die in diesem Dokument evtl. angeführt werden, sind frei erfunden. Ähnlichkeiten oder Übereinstimmungen mit tatsächlichen Personen, Firmen, Dingen oder Institutionen sind rein zufällig.

Planview, Inc. • 12301 Research Blvd., Building V, Suite 101 • Austin, TX 78759-2369 • USA

Web: www.planview.com • success.planview.com

Customer Care: support.planview.com

Servicecenter USA:

Telefon: +1 512 346 8460 • Fax: +1 512 346 9180

customercare@planview.com

Servicecenter Europa

Telefon: +49 721 9597 262 • Fax: +49 721 9597 222

customercare@planview.eu

Inhalt

1	Einführung.....	5
2	Allgemeine Supportleistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One	7
	Komplettsupport.....	7
	Support	7
3	Funktionen von Planview Customer Care.....	9
	SaaS-Supportleistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One	9
	Weitere Leistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One (nicht im Rahmen der regulären Customer Care Leistungen).....	13
4	Einreichen von Kundenanfragen – Servicecenter Nordamerika	15
	Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One.....	15
	Projectplace Customer Care Serviceleistungen	16
5	Einreichen von Kundenanfragen – Servicecenter EMEA	19
	Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One.....	19
	Projectplace Customer Care Serviceleistungen	20
	PPM Pro Customer Care Serviceleistungen	21
6	Supportfalltypen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro.....	23
7	Supportfallstatus für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro.....	25
8	Richtlinien zum Schließen von Supportfällen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro	27
9	Priorität und Schweregrad der Supportfälle von Anfragen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro	29

10 Reaktionszeiten für Cloud Operations (SaaS)-Anfragen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One	31
11 Reaktionszeiten bei Softwarefehlern von Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro	33
12 Reaktionszeiten bei Software-fremden Fehlern von Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro.....	35
13 Eskalation von Produktfehlern und Optimierungsanfragen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro	37
14 Planview Enterprise/Troux Software-Updates und -Releases (vor PVE 12) ..	41
Softwareversionierung.....	41
15 Release-Typen und Supportzeitrahmen für Planview Enterprise (vor PVE 12)	43
.....	43
Platform.....	43
Major.....	43
Maintenance Release	43
16 Software-Updates und -Releases (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One).....	45
Softwareversionierung.....	45
17 Release-Typen und Supportzeitrahmen (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One)	47
Major-Release	47
Updates.....	47
Supportanfragen bei nicht unterstützten Versionen.....	47
18 Sonstige Updates für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One	49
Patch	49
Documentation Updates	49

1 Einführung

In diesem Dokument sind Art und Umfang von Leistungen zur Instandhaltung von Software sowie Supportleistungen beschrieben, wie sie von Planview, Inc. für die Kunden geleistet werden, die entweder Supportleistungen (dauerhaft mit Wartung) in Anspruch nehmen oder Lizenzen für SaaS besitzen. Dazu zählen:

- Standardleistungen beim Bereitstellen von Updates (z. B. neue Releases und Updates) für Softwareprodukte
- Eingang von Kundenanfragen bei Planview und Reaktion auf vom Kunden eingereichte Anfragen
- Geschäftszeiten von Customer Care und Cloud Operations
- Standardserviceleistungen und Ziele im Rahmen des Softwaresupports, der Cloud Operations-Vorgänge und der Fehlerbehebung
- Eskalierungsprozesse bei Softwarefehlern/-störungen
- Versionssupport – Richtlinien

2 Allgemeine Supportleistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One

Komplettsupport

Planview, Inc. bietet seinen Kunden Support für jedes Softwarerelease ab dem Zeitpunkt der allgemeinen Verfügbarkeit:

- Unbegrenzter Telefonsupport
- Supportfälle einreichen über das Internet, per E-Mail oder telefonisch
- Geplante Software-Updates
- Geplante Aktualisierungen der veröffentlichten Dokumentation

Achtung: Im Abschnitt *Softwareversionierung* finden Sie Definitionen für Major-Releases, Update-Releases und Patch-Releases.

Support

Nach Beendigung des Komplettsupports für ein bestimmtes Release (siehe „Development Support Timelines“ auf dem Register „Service Release“ unter <https://support.planview.com>) bietet Planview folgende Leistungen an:

- Unbegrenzter Telefonsupport
- Supportfälle einreichen über das Internet, per E-Mail oder telefonisch

3 Funktionen von Planview Customer Care

Die Customer Care Leistungen beziehen sich auf technische Softwareproduktstörungen und -fehler, die von Benutzern der Planview Applikationen gefunden und durch definierte Planview Applikationsadministratoren oder Projectplace Endbenutzer an den Customer Care übermittelt werden. (Customer Care bietet keine Supportleistungen für die Endnutzer-Community für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One oder Planview PPM Pro.) Zu den technischen Störungen eines Softwareprodukts zählen:

- Software Defect – ein Softwarefehler (oder „Bug“) ist ein Defekt (bzw. eine Störung) in der Anwendung, der dazu führt, dass die Applikation nicht wie erwartet funktioniert (z. B. ein falsches Ergebnis bringt, eine Fehlermeldung ausgibt) und zwar in Bezug auf die entsprechende Release-Dokumentation der Version, die aktuell im Einsatz ist. Softwarefehler können nach Schweregrad (Severity) und Priorität (Priority) kategorisiert werden und dann entsprechend an die Produktentwicklung weitergeleitet werden.
- Die Software verhält sich nicht so wie in der Planview Dokumentation zum jeweiligen Release beschrieben. Die zum Release bereitgestellte Planview Dokumentation entspricht nicht den Softwarefunktionen. Die Softwarefunktionen erfüllen nicht die Anforderungen, die in der Leistungsbeschreibung vereinbart wurden.
- Es treten Fehler auf, für die eine Fehlermeldung angezeigt oder protokolliert wird.

SaaS-Supportleistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One

Customer Care stellt folgende zusätzliche Supportleistungen für Planview SaaS-Kunden auf Anfrage bereit: Ad-hoc-Anfragen nach SaaS-Supportleistungen werden von Montag bis Freitag von 1 Uhr bis 19 Uhr UTC-6 von Cloud Operations entgegengenommen.

- Sicherung und Wiederherstellung von Datenbanken, z. B. von der Produktivumgebung auf die Testumgebung
- Neustart von Applikationsdiensten
- Nachgeschaltete Jobverarbeitung, z. B. Schnittstellen, Export usw.
- Anwenden von Planview Software Releases, inkl. Patches, Updates und Major-Releases (zuvor in Absprache mit Cloud Operations geplant)

Achtung: Diese und ähnliche Anfragen nach solchen Leistungen werden von Customer Care an Planview Cloud Operations übermittelt, wo sie zeitlich geplant und ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter

Reaktionszeiten für Cloud Operations (SaaS)-Anfragen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One.

Weitere Leistungen für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One (nicht im Rahmen der regulären Customer Care Leistungen)

Funktionaler Support

Funktionale Fragen, die bei Customer Care eingehen, können über den entsprechenden regional verantwortlichen Director of Services oder Managing Consultant an die Planview Consulting Gruppe weitergereicht werden. Serviceleistungen der Planview Consulting Gruppe werden für gewöhnlich in Rechnung gestellt. Alternativ können Kunden für kurze Beratungen oder Frage-Antwort-Sitzungen im 15-Minuten-Takt den Planview Remote Advisory Service (RAS) (gewöhnlich für bis zu max. 4 Stunden per RAS-Anfrage) nutzen. Näheres zu RAS-Services finden Sie nach dem Login unter <https://success.planview.com>.

Vom Kunden angefertigte Berichte, Ansichten, Schnittstellen u. ä.

Bei Störungen oder Fragen in Zusammenhang mit vom Kunden erstellten Berichten, Würfeln/Ansichten aus dem Bereich Analysen, benutzerdefinierten Kacheln (früher Tabellenportlets genannt), Ad-hoc-Berichten oder vom Kunden entwickelten Schnittstellen steht Ihnen Customer Care jeweils bis zu einer Stunde (kumulativ) zur Verfügung. Support, der mehr als eine Stunde in Anspruch nimmt, wird an die Planview Technical Services Gruppe oder an die Planview Consulting Gruppe weitergeleitet und kann in Rechnung gestellt werden. Unter Umständen kommt der oben erwähnte Remote Advisory Service zum Einsatz.

Supportfälle, die an Global Services (vom Kunden angefertigte Berichte, RPM-Berichte und Schnittstellen beim Kunden) weitergeleitet werden, können eingesehen werden über:

<https://support.planview.com>

Bitte beachten Sie, dass für diese Supportfälle nicht die in diesem Dokument beschriebenen Serviceleistungen und Ziele gelten.

Supportleistungen vor Ort

Sollte eine technische Störung einmal nicht per Telefonsupport oder mit anderen diagnostischen Methoden per Remote-Verbindung in annehmbarer Zeit und mit annehmbarer Kundenbetreuung gelöst werden können, kann Planview auch vor Ort technischen Support für diese Störung anbieten. Dabei entstehen keine weiteren Kosten.

Selbständig durchgeführte Installationen (nur On-Premise-Kunden)

Bei Störungen oder Fragen in Zusammenhang mit der Software in Bezug auf die selbständig durchgeführte Installation einer Major-Release der Planview Enterprise Software oder Troux Software durch Kundenseite steht Ihnen Customer Care bis zu einer Stunde (kumulativ) für folgende Dienste zur Verfügung: Webserver, Applikationsserver, Datenbankserver, Server für Berichtswesen (manchmal auch allgemein Planview Enterprise Server oder Troux Server genannt) bzw. Installationen einer Version von Planview Enterprise

oder Troux auf neuen Servern (ohne zuvor installierte Planview Enterprise oder Troux Versionen). Planview stellt die technische Dokumentation für ein Upgrade von Planview Enterprise oder Troux unter <https://support.planview.com> oder im Troux Forum bereit. Support, der mehr als eine Stunde in Anspruch nimmt, wird an die Planview Technical Services Gruppe weitergeleitet und kann in Rechnung gestellt werden. Unter Umständen kommt der oben erwähnte Remote Advisory Service zum Einsatz.

Customer Care leistet Kunden Hilfestellung, die Integration Services (PVLoader, Financial Repository, Planview OpenSuite usw.) oder administrative Tools auf den Planview Enterprise Servern und/oder auf den Administratorrechnern selbst installieren möchten.

4 Einreichen von Kundenanfragen – Servicecenter Nordamerika

Planview Kunden können Supportfallanfragen folgendermaßen beim Customer Care einreichen:

Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One

- **Planview Customer Care Community** – Kunden können sich rund um die Uhr an der Planview Customer Care Website anmelden und einen Supportfall melden. Auf die Customer Care Community-Seite gelangen Sie über einen Internetbrowser:

<https://support.planview.com>

Beim Anmelden bei der Customer Care Community wird der Kunde aufgefordert, E-Mail-Adresse und Kennwort anzugeben. Sollten diese Angaben nicht vorliegen, so kann sich der Kunde unter CustomerCare@Planview.com oder **+1 512 346 8460** an Planview Customer Care wenden. Der Customer Care Dispatcher wird die Daten per Mail an den verantwortlichen Planview Administrator versenden.

- **Telefon** – Kunden erreichen Planview Customer Care über die Nummer **+1 512 346 8460**, um neue Supportfälle einzureichen, bestehende zu aktualisieren oder um Supportfälle zu schließen.
- **E-Mail** – Per E-Mail können Kunden ihre Anfragen an CustomerCare@Planview.com senden. Die Anfragen gehen direkt beim Customer Care Dispatcher ein, der einen Supportfall anlegt und an den entsprechenden Consultant weiterleitet.
 - **On-Premise-Kunden:** Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Für Kunden mit Standard-Instandhaltungsverträgen wird die Customer Care Community von **Montag bis Freitag von 7 Uhr bis 19 Uhr UTC-6** bedient.
 - **SaaS-Kunden:** Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Die Customer Care Community wird bedient von **Sonntag 17 Uhr bis Freitag 19 Uhr UTC-6 (24 Stunden am Tag)**.

- **Support für APAC** – Kunden im asiatisch-pazifischen Wirtschaftsraum (Australien, Neuseeland usw.) erreichen Customer Care von **Sonntag bis Donnerstag von 17 Uhr bis 1 Uhr UTC-6** per:
 - E-Mail: CustomerCare@planview.com
 - Telefon:
 - Australien – **61 2 80149318**
 - Neuseeland – **64 49 749422**
 - Customer Care Community

Für Supportkontakt außerhalb dieser Zeiten entnehmen Sie die entsprechenden Informationen der Ergänzung *Global and SaaS Support – Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018_DE*.

- **SaaS-Support** – SaaS/Hosted-Kunden erreichen Customer Care über die Customer Care Community (<https://support.planview.com>). Supportfälle werden sofort weitergeleitet/bearbeitet, wenn sie zwischen Sonntag 17 Uhr und Freitag 19 Uhr UTC-6 (24 x 5) eingehen. Weitere Informationen zu globalem Support und zu SaaS-Support entnehmen Sie der Ergänzung *SaaS Support – Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018_DE*.
- **Platin Support – 24 x 7 Service** – Kunden, die sich für das Platin-Supportprogramm entschieden haben, können bei Supportfällen mit der Priorität „Urgent“ oder „High“ auch in Nicht-Geschäftszeiten Kontakt mit einem Level II Customer Care Consultant aufnehmen. Hierzu steht eine entsprechende Handynummer rund um die Uhr zur Verfügung.

Projectplace Customer Care Serviceleistungen

Planview antwortet per E-Mail, Chat und Telefon auf Kundenanfragen, die in Zusammenhang mit der Verwendung von Projectplace stehen. Dieser Support steht an Wochentagen (ausgenommen Nordamerika und wie unter <https://support.planview.com> und <https://success.planview.com/Projectplace/Support> angekündigt) zu den regulären Geschäftszeiten zur Verfügung. Planview behält sich vor, diese Zeiten ggf. zu ändern. Anfragen und/oder Fehler müssen per E-Mail, als Supportfall oder telefonisch bei Planview Customer Care eingehen. Entsprechende Informationen finden Sie unten.

- **Projectplace Customer Care Community**

Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Die Customer Care Community wird bedient von **Sonntag 17 Uhr bis Freitag 19 Uhr UTC-6 (24 Stunden am Tag)**.

Support-Öffnungszeiten (Englisch-sprachig; Amerika): an Wochentagen von 9 - 17 Uhr UTC-6.

- <https://success.planview.com/Projectplace>
- <https://success.planview.com/Projectplace/Support>

Support-Öffnungszeiten (EMEA): an Wochentagen von 9 - 17 Uhr UTC+1

- **Telefon**
 - **Amerika**
 - **Telefon: +1 512 346 8460** – an Wochentagen von 7 - 2 Uhr UTC-6
 - **Support für APAC** – Kunden im asiatisch-pazifischen Wirtschaftsraum (Australien, Neuseeland usw.) erreichen Customer Care von **Sonntag bis Donnerstag von 17 Uhr bis 1 Uhr UTC-6** per:
 - **Telefon:**
 - **Australien - 61 2 80149318**
 - **Neuseeland - 64 49 749422**

- **E-Mail**

Kunden können Anfragen per E-Mail richten an:

- ppCase@projectplace.com
- customercare@projectplace.com
- support@projectplace.com
- support@projectplace.de
- support@projectplace.dk
- support@projectplace.fr
- support@projectplace.nl
- support@projectplace.no
- support@projectplace.se

PPM Pro Customer Care Serviceleistungen

- **Planview Customer Care Community** – Kunden können sich rund um die Uhr an der Planview Customer Care Website anmelden und einen Supportfall melden. Auf die Customer Care Community-Seite gelangen Sie über einen Internetbrowser:

<https://support.planview.com>

Beim Anmelden bei der Customer Care Community wird der Kunde aufgefordert, E-Mail-Adresse und Kennwort anzugeben. Sollten diese Angaben nicht vorliegen, so kann sich der Kunde unter CustomerCare@Planview.com oder **+1 512 346 8460** an Planview Customer Care wenden. Der Customer Care Dispatcher wird die Daten per Mail an den verantwortlichen Planview Administrator versenden.

Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Die Customer Care Community wird bedient von **Sonntag 17 Uhr bis Freitag 19 Uhr UTC-6 (24 Stunden am Tag)**.

- **Telefon** – Kunden erreichen Planview Customer Care **Montag bis Freitag zwischen 7 Uhr und 2 Uhr UTC-6** über die Nummer **+1 512 346 8460**, um neue Supportfälle einzureichen, bestehende zu aktualisieren oder um Supportfälle zu schließen.
- **E-Mail** – Per E-Mail können Kunden ihre Anfragen an CustomerCare@Planview.com senden. Die Anfragen gehen direkt beim Customer Care Dispatcher ein, der einen Supportfall anlegt und von **Montag bis Freitag zwischen 7 Uhr und 2 Uhr UTC-6** an den entsprechenden Consultant weiterleitet.

5 Einreichen von Kundenanfragen – Servicecenter EMEA

Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One

Kunden können Supportfallanfragen folgendermaßen beim Customer Care einreichen:

- **Customer Care Community** – Kunden können sich rund um die Uhr an der Planview Customer Care Website anmelden und einen Supportfall melden. Auf die Customer Care Community-Seite gelangen Sie über einen Internetbrowser:

<https://support.planview.com>

Beim Anmelden bei der Customer Care Community werden Benutzer aufgefordert, E-Mail-Adresse und Kennwort anzugeben. Sollten diese Angaben nicht vorliegen, so kann sich der Kunde unter CustomerCare@Planview.eu oder **+49 721 9597 262** an Planview Customer Care wenden. Der Customer Care Dispatcher wird die Daten per Mail an den verantwortlichen Planview Administrator versenden.

Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Für Kunden mit Standard-Instandhaltungsverträgen wird die Customer Care Community von **Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr UTC+1** bedient.

- **Telefon** – Kunden erreichen Planview Customer Care Deutschland unter **+49 721 9597 262** bzw. Planview Customer Care UK unter **+44 118 963 7777** von **Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr UTC+1**, um neue Supportfälle einzureichen, bestehende zu aktualisieren oder um Supportfälle zu schließen.
- **E-Mail** – Per E-Mail können Kunden ihre Anfragen an CustomerCare@Planview.eu senden. Die Anfragen gehen direkt beim Customer Care Dispatcher ein, der einen Supportfall anlegt und an den entsprechenden Consultant weiterleitet. Der Customer Care Posteingang wird von **Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr UTC+1** bearbeitet.
 - **On-Premise-Kunden:** Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Für Kunden mit Standard-Instandhaltungsverträgen wird die Customer Care Community von **Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr UTC+1** bedient.
 - **SaaS-Kunden:** Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Die Customer Care Community wird bedient von **Montag 0 Uhr bis Samstag 2 Uhr UTC+1 (24 Stunden am Tag)**.

- **SaaS-Support** – SaaS/Hosted-Kunden erreichen Customer Care über die Customer Care Community (<https://support.planview.com>). Supportfälle werden sofort weitergeleitet/bearbeitet, wenn sie zwischen **Sonntag 17 Uhr und Freitag 19 Uhr UTC-6 (24 x 5)** eingehen. Weitere Informationen zu globalem Support und zu SaaS-Support entnehmen Sie der Ergänzung *Global and SaaS Support – Planview Customer Care Contact Information – 2017-2018_DE*.
- **Platin Support – 24 x 7 Service** – Kunden, die sich für das Platin-Supportprogramm entschieden haben, können bei Supportfällen mit der Priorität „Urgent“ oder „High“ auch in Nicht-Geschäftszeiten Kontakt mit einem Level II Customer Care Consultant aufnehmen. Hierzu steht eine entsprechende Handynummer rund um die Uhr zur Verfügung.

Projectplace Customer Care Serviceleistungen

Planview antwortet per E-Mail, Chat und Telefon auf Kundenanfragen, die in Zusammenhang mit der Verwendung von Projectplace stehen. Dieser Support steht an Wochentagen (ausgenommen sind Feiertage in Schweden wie unter <https://support.planview.com> und <https://success.planview.com/Projectplace/Support> angekündigt) zu den regulären Geschäftszeiten zur Verfügung. Planview behält sich vor, diese Zeiten ggf. zu ändern. Anfragen und/oder Fehler müssen per E-Mail, Chat, als Supportfall oder telefonisch bei Planview Customer Care eingehen. Entsprechende Informationen finden Sie unten.

- **Projectplace Customer Care Community**
Support-Öffnungszeiten (Europa): **an Wochentagen von 9 – 17 Uhr UTC+1**
 - <https://success.planview.com/Projectplace>
 - <https://success.planview.com/Projectplace/Support>
- **Telefon**
 - Englisch: **+44 800 328 9514**
 - Schwedisch: **+ 46 8 586 302 60**
 - Dänisch: **+45 8987 1149**
 - Norwegisch **+47 21 42 41 40**
 - Deutsch: **+49 69 430 082 130**
 - Niederländisch: **+31 20 808 00 63**
- **E-Mail**
Kunden können Anfragen per E-Mail richten an:
 - pvCase@projectplace.com
 - customercare@projectplace.com
 - support@projectplace.com
 - support@projectplace.de
 - support@projectplace.dk
 - support@projectplace.fr

- support@projectplace.nl
- support@projectplace.no
- support@projectplace.se
- **Chat**
 - Anfragen per Chat können zu den regulären Geschäftszeiten über <https://success.planview.com/projectplace> gestellt werden.

PPM Pro Customer Care Serviceleistungen

Planview antwortet per E-Mail, Chat und Telefon auf Kundenanfragen, die in Zusammenhang mit der Verwendung von Projectplace stehen. Dieser Support steht an Wochentagen (ausgenommen sind Feiertage in Schweden) zu den regulären Geschäftszeiten zur Verfügung. Planview behält sich vor, diese Zeiten ggf. zu ändern. Anfragen und/oder Fehler müssen per E-Mail, Chat, als Supportfall oder telefonisch bei Planview Customer Care eingehen. Entsprechende Informationen finden Sie unten.

- **Planview Customer Care Community** – Kunden können sich rund um die Uhr an der Planview Customer Care Website anmelden und einen Supportfall melden. Auf die Customer Care Community-Seite gelangen Sie über einen Internetbrowser:

<https://support.planview.com>

Beim Anmelden bei der Customer Care Community wird der Kunde aufgefordert, E-Mail-Adresse und Kennwort anzugeben. Sollten diese Angaben nicht vorliegen, so kann sich der Kunde per E-Mail an Planview Customer Care unter CustomerCare@Planview.com wenden. Der Customer Care Dispatcher wird die Daten per E-Mail an den verantwortlichen Planview Administrator versenden.

Entsprechende Meldungen werden automatisch mit eindeutig zu identifizierenden Nummern im System gespeichert und automatisch an einen Customer Care Consultant weitergeleitet. Das Customer Care Portal wird bedient von **Montag 2 Uhr bis Samstag 2 Uhr UTC+1 (24 Stunden am Tag)**.

- **E-Mail** – Per Mail können Kunden ihre Anfragen an CustomerCare@Planview.com senden. Die Anfragen gehen direkt beim Customer Care Dispatcher ein, der einen Supportfall anlegt und von **Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr UTC+1** an den entsprechenden Consultant weiterleitet.⁴

6 Supportfalltypen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Alle Supportfälle werden folgendermaßen eingeordnet.

Typ	Beschreibung
Functional	Frage zur Funktion; mit einem solchen Supportfall können Sie Customer Care Fragen zur Planview Enterprise Software stellen. Dazu zählen Fragen bezüglich Funktionalität, Nutzung, Administration und Implementierung. Hierunter fallen auch Supportfälle, die zum Melden von Störungen der Produktfunktionalität angelegt wurden. Insbesondere gilt dies, wenn die Applikation nicht so funktioniert wie in der bereitgestellten Dokumentation beschrieben. Funktionale Störungen müssen nicht immer ihren Ursprung in einem Softwarefehler haben, sondern können auch von der Konfiguration der Applikation bzw. von fehlerhaften Daten stammen.
Technical	Technische Frage; mit einem solchen Supportfall werden Customer Care technische Fragen zum Planview Enterprise System gestellt bzw. Störungen dokumentiert, die bei der Installation der serverbasierten Planview Enterprise Software durch den Kunden auftreten. Dazu zählen Fragen zur Serverkonfiguration, zu Sicherheitseinrichtungen, zur Datenbank, zur Größe von Server und Hardware, zu Upgrades von Betriebssystemen usw. Es können auch technische Probleme mit der Applikation bzw. mit der Infrastruktur gemeldet werden, die die Applikation unterstützt. Dazu zählen Fehler, die in entsprechenden Protokolldateien (Application Event Logs) zu finden sind und auftreten, wenn Vorgänge nicht planmäßig ausgeführt werden.
Defect	Mit diesem Typ werden Softwarefehler beschrieben, die reproduziert werden können. Ein Softwarefehler (oder „Bug“) ist ein Defekt (bzw. eine Störung) in der Anwendung, der dazu führt, dass die Software nicht wie erwartet funktioniert (z. B. ein falsches Ergebnis liefert).
Enhancement	Anfrage nach Optimierung; mit diesem Typ werden Anfragen nach Optimierungen der Applikation oder Änderungen in der Funktionalität erfasst. Dazu zählen Anfragen nach weiterer Funktionalität oder nach Änderungen am aktuellen Verhalten der Software.
Performance	Störungen der Performanz; ein solcher Supportfall wird eröffnet, wenn es Probleme mit der Performanz der Planview Applikation auf Server- oder Kundenseite gibt.
Customization	Störungen in Zusammenhang mit einer von Planview bereitgestellten kundenspezifischen Anpassung. Kundenspezifische Anpassungen sind z. B. Schnittstellen mit der Applikation, Änderungen am Code, individuelle Berichte und Datamart-Erweiterungen.

Typ	Beschreibung
Self-Install	Supportfälle, die aufgrund von Supportbedarf für On-Premise-Installationen, die vom Kunden selbst ausgeführt werden, erstellt werden, sind auf eine Stunde begrenzt.
Cloud Operations	Störungen oder Fragen in Zusammenhang mit einer Host-Implementierung.
Documentation	Supportfälle zur Dokumentation; dieser Typ wird verwendet, um Fehler in der Planview Dokumentation zu melden oder Korrekturen bzw. Änderungen anzufordern.

7 Supportfallstatus für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Alle Supportfälle erhalten einen Status nach folgenden Definitionen.

Status	Definition
New	Supportfall wurde erstellt, ist aber noch nicht zugewiesen.
Initial	Supportfall wurde zugewiesen. Eine erste Reaktion eines Customer Care Consultants steht noch aus.
Active	Supportfall ist aktiv und der zugewiesene Customer Care Consultant muss reagieren.
Needs Reply	Für die Supportfälle steht noch eine Antwort seitens Planview aus.
Pending Customer	Für den Supportfall steht noch eine Antwort seitens des genannten Kontakts aus, da wir zusätzliche Informationen benötigen, um die gemeldete Störung zu beheben.
Pending CR	Für diesen Supportfall wird ein von der Produktentwicklung entwickeltes Update bzw. ein Patch erwartet.
Reopened	Supportfall wurde erneut geöffnet und der zugewiesene Customer Care Consultant muss reagieren.
Pending Vendor	Es wird auf die Reaktion eines Dritten gewartet, der weder Kunde noch Customer Care Mitarbeiter ist.
In Hosting	Es wird auf eine Aktion durch Cloud Operations gewartet.
Pending SSO Configuration	Für den Supportfall ist die Single Sign-On (SSO)-Konfiguration (SaaS) ausstehend.
Pending Build	Es wird auf einen neuen SaaS Build in Zusammenhang mit einem SaaS Upgrade gewartet.
In Task	Es wird auf die Reaktion eines Dritten gewartet, der nicht Customer Care Mitarbeiter ist, aber zu Planview gehört (z. B. Produktentwicklung, Produktmanagement, Cloud Operations Support u. ä.).
In Development	Der Supportfall wurde an die Produktentwicklung weitergeleitet. Eine Lösung ist für ein zukünftiges Release geplant.
In Products	Der Supportfall wurde an das Produktmanagement weitergeleitet. Es wird geprüft, ob eine Lösung für ein zukünftiges Release geplant werden kann.

Status	Definition
Pending Build	Der Supportfall wurde Cloud Operations für eine neue Produktbereitstellungsanfrage zugewiesen.
In Research	Der Supportfall bedarf einer umfassenden und genauen Analyse.
Pending SSO Configuration	Der Supportfall wurde dem Customer Service Advocacy Team zugewiesen, Single Sign-On Konfiguration ist ausstehend.
Major Upgrades	Upgrade-Anfrage (PVE und Trous) – Der Supportfall wurde dem Customer Service Advocacy Team zugewiesen, um die Upgrade-Anfragen zu verwalten.
Solution Provided	Dem Kunden wurde ein Lösungsvorschlag geliefert und Customer Care wartet auf die Reaktion des Kunden, der das Schließen des Supportfalls bestätigen oder ablehnen muss.
---	Die vorgeschlagene Lösung für den Supportfall wurde akzeptiert und der Supportfall wird jetzt geschlossen.

8 Richtlinien zum Schließen von Supportfällen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Alle Supportfälle werden mit „Solution provided“ (Lösung bereitgestellt) markiert, sobald die entsprechende Lösung oder ein Fix geliefert werden konnte. Darunter fallen u. a.:

- Antworten auf allgemeine Fragen
- Detaillierte Schritte bzw. Vorgänge zur Lösung des angezeigten Problems
- Bereitstellung eines Update-, Patch- oder Major-Releases, das jeweils direkt mit der Problemstellung zu tun hat.
- Kunde gibt an, dass das Problem mit „Solution provided“ (Lösung bereitgestellt) markiert werden kann.

Supportfälle erhalten den Status „Closed“ (Abgeschlossen), wenn die vorgeschlagene Lösung vom Kunden über die Customer Care Community angenommen wurde bzw. wenn Planview nach 21 Tagen keine Reaktion vom Kunden erhalten hat (nach 3-maligem Nachfassen per E-Mail). Bei Bedarf können alle geschlossenen Supportfälle nach einer entsprechenden Anfrage durch den Kunden oder durch Planview Mitarbeiter erneut geöffnet werden.

9 Priorität und Schweregrad der Supportfälle von Anfragen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Für jeden Supportfall, der von einem Kunden eingestellt wird, muss eine Priorität und ein Schweregrad festgelegt werden. Als Kunde haben Sie beim Einstellen eines Supportfalls über die Customer Care Community die Möglichkeit, der Anfrage eine Priorität und einen Schweregrad zuzuweisen. Die Priorität und der Schweregrad von offenen Supportfällen können jederzeit geändert werden. Hierfür hinterlegt der Kunde einen Kommentar und beantragt die Änderung bzw. nimmt per E-Mail oder Telefon Kontakt mit Customer Care auf. Anfragen nach einer höheren Priorität gehen beim Customer Care Manager ein. Er prüft, ob die Änderung der Priorität gerechtfertigt ist. Planview bestimmt anhand dieser Priorisierungen die Reihenfolge, in der die Supportfälle bearbeitet werden. Die Bedeutung der einzelnen Prioritäten ist in der folgenden Tabelle beschrieben:

Zugewiesene Priorität Definition

Urgent	Produktives System oder Trainingsumgebung während geplanter Schulung steht nicht zur Verfügung bzw. ist nicht funktionsfähig. Ein wichtiger Produktbereich steht allen oder den meisten Benutzern nicht zur Verfügung bzw. kann nicht genutzt werden (z. B. Analysen und Berichtswesen, Management für Aktivitäten und Ressourcen usw.) Kritische Komponenten bzw. Bereiche der Applikation funktionieren nicht; wesentliche Geschäftsprozesse werden hiervon beeinträchtigt. Störungen in einer Test- oder Entwicklungsumgebung sowie Anfragen zur Optimierung („Enhancement Requests“) sollten nicht als „Urgent“ markiert werden. Ad-hoc Cloud Operations-Vorgänge sollten nicht als „Urgent“ gekennzeichnet werden.
High	Die Planview Software funktioniert nicht richtig. Kritische Komponenten bzw. Bereiche der Applikation funktionieren nicht richtig; wesentliche Geschäftsprozesse können betroffen sein.
Medium	Nicht-kritische Komponenten oder Bereiche der Applikation funktionieren nicht richtig; wesentliche Geschäftsprozesse sind hiervon nicht direkt betroffen.
Low	Wenig oder kein Einfluss. Kosmetisches Problem oder kleine Optimierung.

Zugewiesener Schweregrad Definition

Critical	Kritische Funktionen der Applikation sind betroffen.
----------	--

Zugewiesener Schweregrad	Definition
Major	Bedeutende Funktionen der Applikation sind betroffen.
Moderate	Weniger bedeutende Funktionen der Applikation sind betroffen.
Minor	Funktionalität und Nutzung sind nicht direkt betroffen.

10 Reaktionszeiten für Cloud Operations (SaaS)-Anfragen für Planview Enterprise, Trouw und Planview Enterprise One

Cloud Operations steht zur Verfügung von **Montag bis Freitag zwischen 1 Uhr und 19 Uhr UTC-6**, um auf Anfragen zu reagieren, die als Supportfall eingegangen sind. Telefonsupport steht bei einem nicht funktionsfähigen Produktionssystem auch außerhalb dieser Zeiten zur Verfügung.

In der folgenden Tabelle finden Sie die Reaktionszeiten für interne und externe Anfragen in den definierten Supportzeiten.

Ad-hoc-Anfragen (Kunde oder intern)	Aktivität	Erste Antwort/Annahme	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung (Standard)
Datenbanksicherung/-kopie/-wiederherstellung	Sofort	60 Min.	8 Stunden
Neue Key-Dateien (PVE, BO, OpenSuite) anwenden	Sofort	---	1 Stunde
Serviceneustart	Sofort	---	30 Min.
IA Würfel verarbeiten	Sofort	---	30 Min.
Benutzer für Report Builder hinterlegen	Sofort	60 Min.	2 Stunden
Customer Care Anfragen - Protokolle, Dateien, DM Datenbank, Umgebungsinformationen usw.	Sofort	---	30 Min.

Geplante Anfragen (Kunde oder intern)	Aktivität	Erste Antwort/Annahme	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung (Standard)
Datenbanksicherung/-kopie/-wiederherstellung	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant

Geplante Anfragen (Kunde oder intern)	Aktivität	Erste Antwort/Annahme	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung (Standard)
Benachrichtigung per E-Mail konfigurieren	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant
Datenintegration (Progression) konfigurieren	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant
Datenimport (Data Importer)/Schnittstelle konfigurieren	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant
IA Würfel verarbeiten	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant
Update oder Patch installieren	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant
Schnittstelle nicht planmäßig ausführen	Geplant	60 Min.	Durchlaufzeit wie geplant

11 Reaktionszeiten bei Softwarefehlern von Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Priorität/Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit nach Supportfalleingang: Rückruf oder E-Mail	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung bei Softwarefehlern Achtung: Die Lösung kann in Form einer annehmbaren temporären Alternativlösung (Workaround) bereitgestellt werden.
Urgent/Critical	Innerhalb von 30 Minuten	Innerhalb von 2 Geschäftstagen* per Workaround oder Update bzw. Patch, sofern ein annehmbarer Workaround nicht zur Verfügung steht Für manche Störungen kann die Produktentwicklung eingeschaltet und die Bereitstellung eines Updates bzw. Patches erforderlich werden. In solchen Fällen stellt Customer Care eine temporäre Alternativlösung bereit, bis der Fehler mit einem Softwarerelease gelöst werden kann. Customer Care bemüht sich um einen Patch für Fehler, die als „Urgent“ eingestuft sind, innerhalb von 2 Geschäftstagen und zwar ab dem Zeitpunkt, an dem der Fehler von Customer Care und Produktentwicklung reproduziert und als Softwarefehler kategorisiert werden konnte. *Das Zeitziel von 2 Geschäftstagen ist abhängig von den Informationen und Daten, die der Kunde bereitstellt. Zeit, in der auf weitere Informationen bzw. Daten gewartet wird, wird nicht mitgezählt.

Priorität/Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit nach Supportfalleingang: Rückruf oder E-Mail	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung bei Softwarefehlern Achtung: Die Lösung kann in Form einer annehmbaren temporären Alternativlösung (Workaround) bereitgestellt werden.
High/Major	Innerhalb von 1 Stunde	<p>Nächstes Major-Release, Update (sofern die Meldung fristgerecht eingegangen ist)* oder Patch, sofern kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht</p> <p>Für manche Störungen kann die Produktentwicklung eingeschaltet und die Bereitstellung eines Releases, Updates bzw. Patches erforderlich werden. In solchen Fällen stellt Customer Care eine temporäre Alternativlösung bereit, bis der Fehler mit einem Softwarerelease gelöst werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter <i>Eskalation von Produktfehlern und Optimierungsanfragen</i>.</p> <p>*Für jedes Major-Release oder für jedes Update wird ein <i>Inclusion Cutoff Date</i> definiert, d. h. eine Frist, bis wann eine Störung noch aufgenommen werden kann. Dieser Termin liegt ungefähr 4 Wochen vor geplantem Release. Es werden nicht alle bekannten Störungen in der Version behoben, in der der Fehler entdeckt wurde. Nach Ermessen des Planview Produktmanagements werden manche Störungen auch in einem künftigen Major-Release behoben.</p>
Medium/Moderate	Innerhalb von 2 Stunden	Geplant für Release
Low/Minor	Innerhalb von 4 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit

Bitte beachten Sie folgende Ausnahmen:

- Softwarefehler in einem OEM Softwareprodukt:
 - Microsoft SharePoint™
 - Microsoft™ Betriebssysteme
 - RDBMS-Umgebungen (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting und Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Software von Drittanbietern bzw. Komponenten der Applikation, die nicht von Planview, Inc. entwickelt bzw. gepflegt werden.

12 Reaktionszeiten bei Software-fremden Fehlern von Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Planview Customer Care unternimmt jede Anstrengung, um die im Folgenden definierten Ziele zu erreichen.

Priorität/Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit nach Supportfalleingang: Rückruf oder E-Mail	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung für gemeldete Supportfälle (keine Fehler) Achtung: Die Lösung kann in Form einer annehmbaren temporären Alternativlösung (Workaround) bereitgestellt werden.
Urgent/Critical	Innerhalb von 30 Minuten	<p>So schnell wie möglich*</p> <p>Um Supportfälle mit dem Status „Urgent“, die nicht als „Defect“ (Fehler) gemeldet sind, kümmert sich Planview Customer Care so schnell wie möglich (mit folgenden Ausnahmen siehe unten).</p> <p>Für die gemeldete Störung müssen ggf. die Produktentwicklung, Cloud Operations, externe Anbieter oder Techniker vor Ort eingesetzt werden. Customer Care kümmert sich um die gemeldete Störung und organisiert die entsprechenden Ressourcen, um den Grund für die Störung herauszufinden und die Störung in angemessener Zeit zu beheben.</p>
High/Major	Innerhalb von 1 Stunde	<p>Innerhalb von 5 Geschäftstagen*</p> <p>Für die gemeldete Störung müssen ggf. die Produktentwicklung, Cloud Operations, externe Anbieter oder Techniker vor Ort eingesetzt werden. Customer Care kümmert sich um die gemeldete Störung und organisiert die entsprechenden Ressourcen, um den Grund für die Störung herauszufinden und die Störung in angemessener Zeit zu beheben.</p> <p>*Das Zeitziel von 5 Geschäftstagen ist abhängig von den Informationen und Daten, die der Kunde bereitstellt. Zeit, in der auf weitere Informationen bzw. Daten gewartet wird, wird nicht mitgezählt.</p>
Medium/Moderate	Innerhalb von 2 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit

Priorität/Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit nach Supportfalleingang: Rückruf oder E-Mail	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung für gemeldete Supportfälle (keine Fehler) Achtung: Die Lösung kann in Form einer annehmbaren temporären Alternativlösung (Workaround) bereitgestellt werden.
Low/Minor	Innerhalb von 4 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit

Bitte beachten Sie folgende mögliche Ausnahmen:

- Störungen, die nicht im Verantwortungsbereich von Planview liegen (nur On-Premise-Kunden), d. h. Störungen von Netzwerk, Hardware, Serverbetriebssystemen, Datenbankservern o. ä.
- Störungen im Netzwerk des Kunden (Latenz, Auslastung, Störungen in Zusammenhang mit Firewall/Proxy usw.)
- Client-Störungen beim Kunden (Browser, Betriebssystem, Konnektivität usw.)
- Support für vom Kunden angefertigte Anpassungen (Customizations), Berichte, Ansichten, Kacheln, Menübänder
- Fragen, wie die Software zu handhaben ist, funktionale Fragen, Fragen zu Schulungen
- Anfragen nach Optimierung oder individuelle Anpassungen (Customization)
- Softwarefehler in einem OEM Softwareprodukt:
 - Microsoft SharePoint™
 - Microsoft™ Betriebssysteme
 - RDBMS-Umgebungen (Oracle, SQL Server)
 - Microsoft Reporting und Analysis Services™
 - Bright Idea™
 - Software von Drittanbietern bzw. Komponenten der Applikation, die nicht von Planview, Inc. entwickelt bzw. gepflegt werden.

13 Eskalation von Produktfehlern und Optimierungsanfragen für Planview Enterprise, Troux, Planview Enterprise One und Planview PPM Pro

Alle nachvollziehbaren Softwarefehler in Produktversionen, die von der Produktentwicklung aktiv unterstützt werden, werden zur Überprüfung an das Produktmanagement weitergegeben. Hier wird geprüft, ob die Lösung in einem zukünftigen Release möglich ist. In der nachfolgenden Tabelle ist der Eskalationsprozess von Planview Customer Care Supportfällen an das Produktmanagement beschrieben. Bitte beachten Sie, dass das Produktmanagement nur Fixes für das aktuelle sowie das vorige Release gemäß den bekannten Richtlinien zur Versionierung vorsieht.

Priorität	Eskalationsprozess
<p>Softwarefehler mit dem Schweregrad „Critical“ oder „Major“</p> <p>mit folgenden Kriterien:</p> <p>Software Defect – ein Softwarefehler (oder „Bug“) ist ein Defekt (bzw. eine Störung) in der Anwendung, der dazu führt, dass die Software nicht wie erwartet funktioniert (z. B. ein falsches Ergebnis liefert).</p>	<p>Eskalieren von Produktfehlern</p> <p>Dieser Prozess ermöglicht das Eskalieren von Fehlern mit dem Schweregrad „Critical“ oder „Major“ an das Produktmanagement:</p> <p>Der zugewiesene Customer Care Consultant testet und reproduziert die gemeldete Störung zunächst intern. Wenn das Problem reproduziert werden kann und es sich den Kriterien nach um einen Softwarefehler handelt, gibt der Consultant den Supportfall an das Produktmanagement weiter.</p> <p>Das Produktmanagement prüft die eskalierten Produktfehler regelmäßig in den verschiedenen Produktversionen jeweils vor den geplanten Releases. Fehler und Störungen werden entsprechend gekennzeichnet, so dass deren Lösung nach Ermessen durch das Produktmanagement in einem folgenden Release vorgesehen wird. Die Beurteilung erfolgt anhand der Produktversion, dem zugewiesenen Schweregrad und der Häufigkeit, in der der Fehler bzw. die Störung auftritt. Für geplante Produktreleases wird der Zeitpunkt bekanntgegeben, bis wann Störungen/Fehler und deren Lösungen aufgenommen werden. Supportfälle, die nach diesem Zeitpunkt eskaliert werden, werden im Rahmen des nächsten geplanten Updates der jeweiligen Version geprüft, sofern diese nicht eskaliert und ggf. in ein Patch* aufgenommen werden.</p> <p>Mit dem nächsten geplanten Update werden nicht alle gemeldeten Fehler behoben. Manche Störungen können auch erst in einem künftigen Major-Release behoben werden.</p> <p><i>*Die Reaktionszeiten für das Anfertigen eines Patches sind abhängig von der Komplexität der gemeldeten Störung und des Aufwands, der für die Entwicklung und das Testen notwendig ist. Wann immer möglich, gibt das Produktmanagement einen Zieltermin für das nächste Patch bekannt.</i></p> <p>Achtung: Sofern eine Testumgebung mit derselben Version zur Verfügung steht, sollten On-Premise-Kunden Software-Updates erst dann auf das produktive System einspielen, wenn Sie das Release in der Testumgebung geprüft und sich von der Lösung überzeugt haben. Ist dies nicht der Fall, sollten Sicherungskopien der gesamten Umgebung erstellt werden, bevor das Update auf das produktive System gespielt wird. Für SaaS-Kunden übernimmt Cloud Operations das Anfertigen umfassender Sicherungskopien vor dem Einspielen von Software-Updates auf die Produktivumgebung.</p>

Priorität	Eskalationsprozess
<p>Softwarefehler mit dem Schweregrad „Moderate“ und „Minor“ mit folgenden Kriterien:</p> <p>Software Defect – ein Softwarefehler (oder "Bug") ist ein Defekt (bzw. eine Störung) in der Anwendung, der dazu führt, dass die Software nicht wie erwartet funktioniert (z. B. ein falsches Ergebnis liefert).</p>	<p>Eskalieren von Produktfehlern</p> <p>Dieser Prozess ermöglicht das Eskalieren von Fehlern mit der Priorität „Medium“ und „Low“ an das Produktmanagement:</p> <p>Der zugewiesene Customer Care Consultant testet und reproduziert die gemeldete Störung zunächst intern. Wenn das Problem reproduziert werden kann und es sich den Kriterien nach um einen Softwarefehler handelt, gibt der Consultant das Problem an das Produktmanagement weiter.</p> <p>Das Produktmanagement prüft die eskalierten Produktfehler pro Produktversion jeweils vor geplanten Major-Releases. Fehler und Störungen werden entsprechend gekennzeichnet, so dass deren Lösung nach Ermessen durch das Produktmanagement in einem folgenden Release vorgesehen wird. Die Beurteilung erfolgt anhand der Produktversion, dem zugewiesenen Schweregrad und der Häufigkeit, in der der Fehler bzw. die Störung auftritt. Für geplante Produktreleases wird der Zeitpunkt bekanntgegeben, bis wann Störungen/Fehler und deren Lösungen aufgenommen werden. Supportfälle, die nach diesem Zeitpunkt eskaliert werden, werden im Rahmen des nächsten geplanten Produktreleases der jeweiligen Version geprüft.</p> <p>Defekte mit der Priorität „Low“ bzw. „Medium“ werden in der Regel nicht im Rahmen von geplanten Update-Releases geprüft. Stattdessen wird geprüft, ob sie in Major-Releases aufgenommen werden können.</p>
<p>Anfragen nach Optimierung (Enhancement Requests)</p> <p>Anfragen nach Optimierungen der Applikation oder Änderungen in der Funktionalität Dazu zählen Anfragen nach weiterer Funktionalität oder nach Änderungen am aktuellen Verhalten der Software.</p>	<p>Vorschläge zur Produktoptimierung</p> <p>Enhancement Request-Supportfälle, die bei Customer Care eingereicht werden, werden intern protokolliert und der Customer Care Supportfall wird als „Closed“ (Geschlossen) gekennzeichnet. Das Planview-Produktmanagement prüft Enhancement Requests regelmäßig bei der Planung zukünftiger Releases. Kunden erhalten über Customer Care bzw. das Produktmanagement kein direktes Feedback für eingereichte Enhancement Requests.</p> <p>Jedoch werden genehmigte Optimierungsanfragen auf die entsprechende Liste für ein späteres Release gesetzt und in den Anmerkungen zum Software-Release notiert.</p>

14 Planview Enterprise/Troux Software-Updates und -Releases (vor PVE 12)

Kunden, die einen Jahresvertrag für Planview Maintenance- und Supportleistungen abgeschlossen haben oder SaaS-lizenziert sind, erhalten für ihre lizenzierten Softwareprodukte neue Planview Software Releases. Planview liefert jedes neue Software Release an besagte Kunden bzw. installiert für SaaS Kunden das neue Release auf Anfrage. Generell stehen folgenden Release-Typen zur Verfügung:

- Platform
- Major
- Maintenance

Achtung: Planview empfiehlt seinen On-Premise-Kunden, Update-Releases erst dann in ihren produktiven Systemen zu installieren, wenn das Update in einer Testumgebung verifiziert wurde.

Softwareversionierung

Die Planview Software Releases sind abhängig von den hier beschriebenen Richtlinien der Versionierung (*Software Versioning Policy*). Planview nutzt eine Kombination aus drei Zahlen, „X.Y.Z“, die folgendermaßen Verwendung findet: X steht für *Platform*-Release, Y für *Major*-Release und Z für *Maintenance*-Release (Wartung/Instandhaltung).

Nr.	Richtlinie
1.y.z	<u>Platform-Release</u> : Bedeutende technische Änderung in der Architektur, Einführung eines neuen Softwareproduktmoduls und/oder einer größeren funktionalen Änderung an einem vorhandenen Softwareproduktmodul.
x.1.z	<u>Major-Release</u> : Die Architektur der Software bleibt unverändert, aber es werden neue Funktionen eingeführt. Major-Releases verfügen üblicherweise über einen Upgradepfad aus dem direkten Vorgänger-Release. Produktoptimierungen werden in der Regel mit Major-Releases eingeführt.
x.y.1	<u>Maintenance-Release</u> : diverse Korrekturen, die bekannte Störungen beheben sollen. Maintenance-Releases sind kumulativ für alle Planview Tiers anzuwenden. In der Regel enthalten sie keine Optimierungen.

15 Release-Typen und Supportzeitrahmen für Planview Enterprise (vor PVE 12)

Plattform

Planview stellt ungefähr alle 24 bis 36 Monate ein Plattform-Release zur Verfügung. Wenn ein Plattform-Release zur Verfügung gestellt wird, wird das vorherige Plattform- oder Major-Release für ungefähr 12 Monate durch die Produktentwicklung weiter mit neuen Maintenance-Releases und/oder Controlled Release Updates unterstützt.

Major

Planview stellt ungefähr alle 6 bis 9 Monate ein Major-Release zur Verfügung. Wenn ein neues Major-Release zur Verfügung gestellt wird, wird das vorherige Major-Release für ungefähr 12 Monate von der Produktentwicklung mit Maintenance-Releases und/oder Controlled Release Updates unterstützt.

Maintenance Release

Mit Maintenance-Releases werden bestimmte ernst zu nehmenden Produktstörungen bzw. -fehler behoben. Maintenance-Releases enthalten in der Regel Korrekturen für den Web Tier, Application Tier und Data Tier. Korrekturen von anderen Komponenten werden regelmäßig und abhängig vom Bedarf für ein Update geplant.

- Planview gibt nach Bedarf für jede voll unterstützte Plattform-/Major-Version der Applikation neue Maintenance-Releases heraus.
- Maintenance-Releases sind kumulativ, d. h., sie enthalten alle zuvor herausgegebenen Updates einer bestimmten Version. Ein kumulatives Maintenance-Release enthält Korrekturen (Fixes) für alle Produktfunktionalitäten in einem Build. Kunden müssen nur das letzte (neueste) Maintenance-Release installieren.
- Mit einem Maintenance-Release werden nicht alle gemeldeten Fehler behoben. Manche Störungen können auch erst in einem künftigen Plattform- oder Major-Release behoben werden.

16 Software-Updates und -Releases (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One)

Kunden, die einen Jahresvertrag für Planview Maintenance- und Supportleistungen abgeschlossen haben oder SaaS-lizenziert sind, erhalten für ihre lizenzierten Softwareprodukte neue Planview Software Releases. Planview liefert jedes neue Software Release an besagte Kunden bzw. installiert für SaaS Kunden das neue Release auf Anfrage. Generell stehen folgenden Release-Typen zur Verfügung:

- Release
- Aktualisieren

Achtung: Planview empfiehlt seinen On-Premise-Kunden, Update-Releases erst dann in ihren produktiven Systemen zu installieren, wenn das Update in einer Testumgebung verifiziert wurde.

Softwareversionierung

Die Planview Software Releases sind abhängig von den hier beschriebenen Richtlinien der Versionierung (*Software Versioning Policy*). Planview nutzt eine Kombination aus zwei Zahlen, „Release X Update Y“, die folgendermaßen Verwendung findet: X steht für Major-Release und Y steht für das Update.

Nr.	Richtlinie
X	<u>Major-Release:</u> Einführung neuer und optimierter Funktionalität. Kann neue Softwareproduktmodule enthalten. Releases verfügen üblicherweise über einen Upgradepfad aus dem direkten Vorgänger-Release. Produktoptimierungen werden in der Regel mit Major-Releases eingeführt.
Y	<u>Update:</u> Diverse regelmäßige Korrekturen, die bekannte Störungen beheben sollen. Updates werden geplant bereitgestellt und sind immer kumulativ. Optimierungen werden in der Regel nicht in Updates aufgenommen. Nur das letzte Update im Rahmen eines Major-Releases wird unterstützt.

17 Release-Typen und Supportzeitrahmen (Planview Enterprise/Troux 12+/Planview Enterprise One)

Major-Release

Planview stellt ungefähr alle 6 Monate ein Major-Release zur Verfügung. Wenn ein neues Major-Release zur Verfügung gestellt wird, wird das vorherige Major-Release für ungefähr 12 Monate von der Produktentwicklung mit Updates und/oder Patches unterstützt.

Updates

Mit Updates werden bestimmte Produktstörungen bzw. -fehler behoben.

- Planview stellt regelmäßig neue Updates bereit (in der Regel alle 1-3 Monate). Wann Updates für die einzelnen Major-Releases geplant sind, ist auf der Support-Webseite zu finden.
- Updates sind kumulativ, d. h., sie enthalten alle zuvor herausgegebenen Updates und Patches eines bestimmten Major-Releases. Ein kumulatives Update enthält Korrekturen (Fixes) für alle Produktfunktionalitäten in einem Build. Kunden müssen nur das letzte Update installieren.
- Mit einem Update werden nicht alle gemeldeten Fehler behoben. Manche Störungen werden in einem künftigen Major-Release behoben.
- Updates enthalten in der Regel Korrekturen für den Web Tier, Application Tier und Data Tier. Korrekturen von anderen Komponenten werden regelmäßig und abhängig vom Bedarf für ein Update geplant.

Supportanfragen bei nicht unterstützten Versionen

Wenn eine Softwareversion durch Komplettsupport nicht länger unterstützt wird, kann ein Kunde dennoch eine Softwarekorrektur für die nicht mehr unterstützte Version anfragen. Customer Care wird die Anfrage zur Überprüfung ans Produktmanagement eskalieren und Customer Care liefert eine entsprechende umfassende Antwort.

18 Sonstige Updates für Planview Enterprise, Troux und Planview Enterprise One

Patch

Das Produktmanagement kann entscheiden, ob ein Patch vor dem nächsten allgemeinen Major-Release oder Update bereitgestellt wird. Diese Entscheidung wird dann getroffen, wenn das System aufgrund des gemeldeten Problems nicht mehr läuft oder kritische Geschäftsprozesse des Kunden unterbrochen werden und kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht. Die Entscheidung für das Release eines Patches wird von Stellvertretern aus den Bereichen Produktmanagement, Produktentwicklung und Customer Care getroffen. Die Updates können ein oder mehrere Fixes enthalten, je nachdem, was rückgemeldet wurde. Jedes Patch ist kumulativ für ein vorhandenes Major-Release oder für ein vorhandenes Update der Applikation. Patches werden nur für das letzte Update für ein Major-Release herausgegeben. Außerdem werden Patches von der Produktentwicklung nur bzgl. der aufgetretenen Störung bzw. des Fehlers geprüft.

Achtung: Sofern eine Testumgebung mit derselben Version zur Verfügung steht, sollten Kunden Software-Updates erst dann auf das produktive System einspielen, wenn Sie das Release in einer Testumgebung geprüft und sich von der Lösung überzeugt haben. Ist dies nicht der Fall, sollten Sicherungskopien der gesamten Umgebung erstellt werden, bevor das Update auf das produktive System gespielt wird. Für SaaS-Kunden übernimmt Cloud Operations das Anfertigen umfassender Sicherungskopien vor dem Einspielen von Software-Updates auf die Produktivumgebung.

Documentation Updates

Ein Documentation Update kann Aktualisierungen für Benutzerhandbücher, Produktbeschreibungen und -spezifikationen, technische Handbücher und andere gedruckte Materialien zur Software enthalten, ist darauf aber nicht beschränkt. Die entsprechende aktualisierte Dokumentation wird entweder in gedruckter, elektronischer Form, als CD-ROM oder im Videoformat herausgegeben. Jedes Documentation Update enthält aktualisierte Informationen zur Software. Documentation Updates können über <https://success.planview.com/> abgerufen werden. Zudem sind sie in der Online-Hilfe oder in der Customer Care Community dokumentiert.