

Customer Care: Beschreibung der Supportleistungen

Copyright 2020, Planview, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Planview Projectplace™, Planview Enterprise One™, Planview LeanKit™, Planview PPM Pro™ und Planview Spigit™ sind noch nicht registrierte Marken oder eingetragene Marken der Planview, Inc.

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. Die Planview, Inc. übernimmt jedoch keinerlei Gewähr hinsichtlich der Dokumentation und lehnt jegliche Gewährleistung in Bezug auf Markttauglichkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck ab. Die Informationen in diesem Dokument können jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

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 Nordamerika

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

Einführung	4
Supportleistungen	4
Leistungen außerhalb der regulären Customer Care-Leistungen	4
Übermitteln von Supportfällen	5
Richtlinien zum Schließen von Supportfällen	5
Schweregrad von Supportanfragen	6
Supportleistungen – Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten bei Fehlern in Planview Software	7
Supportleistungen – Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten bei Fehlern in Software, die keine Planview Software ist	8
Software-Updates oder -Patches	9
Anhang 1 – Kommunikationsmatrix	10
Anhang 2 – Supportfalltypen	12

Einführung

In diesem Dokument sind Art und Umfang von Leistungen zur Instandhaltung von Software sowie Supportleistungen beschrieben, die von der Planview, Inc. und ihren verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften („Planview“) für Kunden („Kunde“ bzw. „Kunden“) bereitgestellt werden, die entweder Supportleistungen von Planview in Anspruch nehmen oder Software as a Service („SaaS-Dienste“) nutzen. Das Dokument enthält die folgenden Informationen:

- Übliche Vorgehensweisen bei der Bereitstellung von Software-Updates oder -Patches für Planview Software oder SaaS-Dienste
- Eingang von Supportanfragen von Kunden und deren Beantwortung durch Planview
- Geschäftszeiten des Customer Care
- Standardserviceleistungen und -ziele im Rahmen des Softwaresupports
- Analyseprozesse bei Softwarefehlern¹

Supportleistungen

Die Customer Care-Leistungen befassen sich mit Softwarestörungen und -fehlern, die von Benutzern der Planview Software und/oder SaaS-Dienste gefunden und von einem definierten Applikationsadministrator oder autorisierten Benutzer an den Customer Care übermittelt werden. Die folgenden Supportleistungen werden für jedes neue Software-Update oder -Patch angeboten:

- Unbegrenzter Telefonsupport während der Geschäftszeiten
- Übermitteln von Supportfällen über das Internet, per E-Mail oder telefonisch
- Übermitteln von Supportfällen per Chat (gilt nur für Planview Spigit und Planview Projectplace)
- Geplante Software-Updates
- Aktualisierungen der veröffentlichten Dokumentation

Leistungen außerhalb der regulären Customer Care-Leistungen

Bitte beachten Sie, dass für die folgenden Supportfälle nicht die in diesem Dokument beschriebenen Supportserviceleistungen und -ziele gelten, sondern die Serviceleistungen und -ziele für Cloud Operations.

- **Funktionaler Support:** Dieser befasst sich mit Fragen zur Funktionsweise einer bestimmten Komponente der Software oder des SaaS-Dienstes. Funktionale Fragen, die beim Customer Care eingehen, können über den entsprechenden Customer Success Manager oder Managing Consultant an Planview Consulting weitergereicht werden. Die Serviceleistungen von Planview Consulting werden dabei möglicherweise in Rechnung gestellt.
- **Benutzerdefinierte Berichte und selbständig durchgeführte Installationen:** Bei Störungen oder Fragen in Zusammenhang mit benutzerdefinierten Berichten und selbständig durchgeführten Installationen steht Ihnen der Customer Care jeweils bis zu einer Stunde (kumulativ) zur Verfügung. Unterstützung, der mehr als eine Stunde in Anspruch nimmt, wird an Planview Consulting weitergeleitet und kann in Rechnung gestellt werden.
- Supportfälle, die an Planview Consulting weitergeleitet werden, können über den folgenden Link eingesehen werden: <https://support.planview.com>

¹ „Softwarefehler“ sind auf Seite 12 definiert.

Übermitteln von Supportfällen

Kunden können Supportfälle wie nachfolgend aufgeführt an den Customer Care übermitteln. Bitte beachten Sie, dass der Customer Care Supportleistungen *nur* für definierte Applikationsadministratoren für Planview Enterprise One und Planview PPM Pro bereitstellt.

- **Customer Care Community:** Kunden können sich rund um die Uhr bei der Customer Care-Website anmelden und einen Supportfall übermitteln. Über den folgenden Link gelangen Sie zur Website der Customer Care Community: <https://support.planview.com>
Beim Anmelden bei der Customer Care Community wird der Kunde aufgefordert, E-Mail-Adresse und Kennwort anzugeben.
- **Telefon:** Kunden erreichen den Customer Care auch telefonisch. Die entsprechenden Telefonnummern finden Sie in der Kommunikationsmatrix in Anhang 1.
- **E-Mail:** Kunden können Anfragen auch per E-Mail senden. Die Anfragen gehen direkt beim Customer Care Dispatcher ein, der einen Supportfall erstellt und an einen Customer Care Consultant weiterleitet.
- **Chat:** Anfragen per Chat sind nur für Planview Projectplace und Planview Spigit möglich und können zu den regulären Geschäftszeiten über die Benutzeroberfläche des Produkts oder über folgende Links gestellt werden:
 - Planview Projectplace: <https://lc.chat/now/8700631/>
 - Planview Spigit: über die Benutzeroberfläche des Produkts
- **Platin-Support – 24x7-Service:** Kunden, die sich für den Platin-Support entschieden haben, können in dringenden und kritischen Fällen eine Bereitschaftstelefonnummer anrufen, die sie beim Erwerb dieses Supportangebots zur Verfügung gestellt bekommen. Über diese Nummer können Kunden auch außerhalb der Geschäftszeiten Kontakt mit einem Level II Customer Care Consultant aufnehmen.

Der Planview Customer Care bietet Support für (1) das aktuelle und (2) das letzte vorherige Release. Im Fall unserer mehrinstanzenfähigen Lösungen (Planview Leankit, Planview Spigit, Planview Projectplace) wird nur die aktuelle Version unterstützt. Wenn eine Softwareversion nicht länger unterstützt wird, eskaliert der Customer Care Anfragen zur Überprüfung an das Product Management und liefert eine entsprechende umfassende Antwort.

Richtlinien zum Schließen von Supportfällen

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 gemeldeten Problems
- Bereitstellung eines Updates oder Patches zur Behebung des gemeldeten Problems
- Der 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 10 Tagen (und 2-maligem Nachfassen per E-Mail) keine Reaktion vom Kunden erhalten hat. Abgeschlossene Supportfälle können auf Anfrage durch den Kunden oder durch Planview erneut geöffnet werden.

Schweregrad von Supportanfragen

Für jeden übermittelten Supportfall muss vom Kunden ein Schweregrad festgelegt werden. Dies geschieht beim Erstellen des Supportfalls über das Planview Customer Care-Portal. Der Schweregrad von offenen Supportfällen kann jederzeit vom Kunden geändert werden. Hierfür fügt der Kunde dem Fall einen Kommentar hinzu und beantragt die Änderung oder nimmt per E-Mail oder Telefon Kontakt mit dem Planview Customer Care auf. Anfragen nach einer Änderung des Schweregrads in „Critical“ werden von einem Planview Customer Care Manager dahingehend geprüft, ob die gemeldete Störung den erforderlichen Anforderungen entspricht. Planview bestimmt anhand des Schweregrads die Reihenfolge, in der die Supportfälle bearbeitet werden. Die Bedeutung der einzelnen Schweregrade ist in der folgenden Tabelle beschrieben:

Zugewiesener Schweregrad	Definition
Critical	<p>Produktionssystem oder Trainingsumgebung steht während geplanter Schulung nicht zur Verfügung bzw. ist nicht funktionsfähig. Störungen in einer Test- oder Entwicklungsumgebung sowie Anfragen nach Optimierung („Enhancement“) sollten nicht als „Critical“ markiert werden. Die Störung betrifft kritische Funktionen oder Daten und es gibt keine Alternativlösung (Workaround). Kritische Komponenten bzw. Bereiche der Applikation funktionieren nicht richtig und wesentliche Geschäfts- und Entscheidungsfindungsvorgänge sind hiervon nachteilig betroffen. Ad-hoc Cloud Operations-Vorgänge sollten nicht als „Critical“ gekennzeichnet werden.</p>
Major	<p>Funktionsweise der Planview Software ist beeinträchtigt. Kritische Komponenten bzw. Bereiche der Applikation funktionieren nicht richtig und wesentliche Geschäfts- und Entscheidungsfindungsvorgänge sind hiervon betroffen. Die Störung betrifft wichtige Funktionen oder Daten. Es gibt möglicherweise eine Alternativlösung, ein solcher Workaround ist jedoch nicht offensichtlich und komplex.</p>
Moderate	<p>Die Störung betrifft weniger wichtige Funktionen oder nicht-kritische Daten und kann leicht umgangen werden.</p>
Minor	<p>Funktionalität und Daten sind nicht betroffen und ein Workaround ist nicht erforderlich. Die Störung hat keine Auswirkungen auf Produktivität oder Effizienz, sie ist lediglich unangenehm.</p>

Supportleistungen – Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten bei Fehlern in Planview Software

Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung für gemeldete Supportfälle
Critical	Innerhalb von 30 Minuten	<p>Innerhalb von 2 Geschäftstagen* per Workaround oder Update, sofern kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht</p> <p>Die gemeldete Störung kann das Hinzuziehen des Product Developments von Planview und die Bereitstellung eines Updates erforderlich machen. In solchen Fällen stellt der Planview Customer Care eine temporäre Alternativlösung (Workaround) zur Verfügung, bis der Fehler mit einem Software-Update oder -Patch behoben werden kann. Der Customer Care bemüht sich um die Behebung von Fehlern, die als „Critical“ eingestuft sind, und die Bereitstellung eines Fixes innerhalb von zwei (2) Geschäftstagen ab dem Zeitpunkt, an dem der Fehler vom Customer Care und Product Management reproduziert und als Softwarefehler kategorisiert werden konnte.</p> <p>*Das Zeitziel ist abhängig davon, wann ein Kunde auf eine Anfrage nach erforderlichen Informationen und Daten reagiert. Die Zeit, während der auf weitere Informationen bzw. Daten gewartet wird, wird nicht mitgezählt.</p>
Major	Innerhalb von 1 Stunde	<p>Lösung per geplantem Update, sofern kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht</p> <p>Die gemeldete Störung kann das Hinzuziehen des Product Developments von Planview und die Bereitstellung eines Updates erforderlich machen. Für Supportfälle mit der Priorität „Major“ stellt der Customer Care eine temporäre Alternativlösung (Workaround) zur Verfügung, bis der Fehler mit einem Software-Update oder -Patch gelöst werden kann.</p>
Moderate	Innerhalb von 2 Stunden	Lösung per zukünftigem Update
Minor	Innerhalb von 4 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit

Planview legt keine Serviceleistungen und -ziele für folgende Fehler fest:

- Softwarefehler in einem OEM-Softwareprodukt
- Fehler in Software von Drittanbietern bzw. Komponenten der Applikation, die nicht von Planview entwickelt bzw. gepflegt werden

Supportleistungen – Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten bei Fehlern in Software, die keine Planview Software ist

Schweregrad der Anfrage	Reaktionszeit	Angestrebte Zeit bis zur Lösungslieferung für gemeldete Supportfälle
		Hinweis: Die Lösung kann in Form einer annehmbaren temporären Alternativlösung (Workaround) bereitgestellt werden.
Critical	Innerhalb von 30 Minuten	So schnell wie möglich; Lösungssuche rund um die Uhr
Major	Innerhalb von 1 Stunde	So schnell wie möglich während der angegebenen Supportzeiten
Moderate	Innerhalb von 2 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit
Minor	Innerhalb von 4 Stunden	Je nach verfügbarer Zeit

Planview legt keine Serviceleistungen und -ziele für folgende Fehler fest:

- 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 erstellte benutzerdefinierte Anpassungen, Berichte, Ansichten, Kacheln, Menübänder
- Fragen zur Handhabung der Software, funktionale Fragen, Fragen zu Schulungen
- Anfragen nach Optimierung oder kundenspezifischen Anpassungen
- Softwarefehler in einem OEM-Softwareprodukt
- Fehler in Software von Drittanbietern bzw. Komponenten der Applikation, die nicht von Planview entwickelt bzw. gepflegt werden

Software-Updates oder -Patches

Kunden, die einen Jahresvertrag für Planview Maintenance- und Supportleistungen abgeschlossen haben oder SaaS-lizenziert sind, erhalten für ihre lizenzierten Softwareprodukte neue Planview Software-Updates oder -Patches.

- **Planview Enterprise One/PPM Pro – monatliche Releases:** Für Planview Enterprise One und PPM Pro gilt eine monatliche Releasekadenz. Nachfolgend finden Sie den Releaseprozess für die einzelnen Produktlinien:
 - **Planview Enterprise One**
https://success.planview.com/Planview_Enterprise_One/One/Product_Releases/Planview_Enterprise_One_Update_Process
 - **Planview PPM Pro**
https://success.planview.com/Planview_PPM_Pro/Release_Information/Newsletters_and_Announcements/010_PPM_Pro_Release_Process
- **Planview Projectplace:** Projectplace folgt dem Ansatz der „Continuous Integration“ (CI; fortlaufende Integration) bzw. „Continuous Delivery“ (CD; fortlaufende Bereitstellung). Auf diese Weise werden Updates für Projectplace immer dann bereitgestellt, wenn Änderungen vorgenommen wurden (z. B. mehrmals täglich).
- **Planview LeanKit:** LeanKit folgt dem Ansatz der „Continuous Integration“ (CI; fortlaufende Integration) bzw. „Continuous Delivery“ (CD; fortlaufende Bereitstellung). Auf diese Weise werden Updates für LeanKit immer dann bereitgestellt, wenn Änderungen vorgenommen wurden (z. B. mehrmals täglich).
- **Planview Spigit:** Spigit folgt einem zweiwöchentlichen Releasezyklus.
https://success.planview.com/Planview_Spigit/Technical_Information/03_Maintenance_and_Upgrades/Product_Release_Cycle_Cadence

Anhang 1 – Kommunikationsmatrix

Supportzeiten des Customer Care nach Produktlinie und Region			
Nord- und Südamerika/Asien-Pazifik (UTC -6:00)			
Planview Enterprise One / PRM	Sonntag	17 - 1 Uhr	Customer Care Community (https://support.planview.com)
	Montag - Donnerstag	7 - 1 Uhr	USA Australien Neuseeland
	Freitag	7 - 19 Uhr	1-512-346-8460 61 2 80149318 64 49 749422 customercare@planview.com
Planview Troux / CTM	Montag - Freitag	5:30 - 24 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle
			USA Australien Neuseeland
			1-512-346-8460 61 2 80149318 64 49 749422 customercare@planview.com
Planview PPM Pro	Sonntag	17 - 24 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle
	Montag - Donnerstag	7 - 1 Uhr	USA
	Freitag	7 - 19 Uhr	1-512-346-8460 customercare@planview.com
Planview Projectplace	Sonntag	16 - 24 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle
	Montag - Donnerstag	10 - 24 Uhr	USA Australien Neuseeland
	Freitag	10 - 19 Uhr	1-512-346-8460 61 2 80149318 64 49 749422 support@projectplace.com
Planview LeanKit	Montag - Freitag	5 - 17 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle
			USA
			1-512-346-8460 customercare@planview.com
Planview Spigit	Montag - Freitag	7 - 19 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle
			USA Vereinigtes Königreich
			1-512-346-8460 44 800 014 8917 customercare@planview.com

Europa, Naher Osten, Afrika (UTC +1:00)				
Planview Enterprise One / PRM	Mehrsprachiger Support		Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
	Montag - Freitag	8 - 18 Uhr	Deutschland Vereinigtes Königreich 49-721-95-97-262 44-118-963-7777	
			customercare@planview.eu	
Planview Troux / CTM	Montag - Freitag	9:30 - 17:30 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
			USA Australien Neuseeland	1-512-346-8460 61 2 80149318 64 49 749422
Planview PPM Pro	Montag - Freitag	9 - 17 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
Planview Projectplace	Mehrsprachiger Support		Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
	Montag - Freitag	9 - 17 Uhr	England Schweden Dänemark Norwegen Deutschland Niederlande +44 203 514 59 95 +46 8 586 302 60 +45 8987 1149 +47 21 42 41 40 +49 69 80 883 323 +31 20 808 00 63	
			support@projectplace.com und Chat	
Planview LeanKit	--		Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
Planview Spigit	Montag - Freitag	9 – 17 Uhr	Customer Care Community Übermittlungsformular für Supportfälle	
Von SaaS-Kunden übermittelte Supportfälle werden zuerst nach primärer Region und dann nach alternativer Region des Kunden beantwortet.				

Anhang 2 – Supportfalltypen

Typ	Beschreibung
Issue/Error	Supportfälle bzgl. einer Störung, die in der Applikation auftritt.
Privacy	Supportfälle bzgl. der Vertraulichkeit von Daten oder Unternehmensrichtlinien.
Integrations	Supportfälle bzgl. bestimmter Integrationsprobleme oder -fragen.
Security	Supportfälle bzgl. der Sicherheit des Unternehmens oder der Applikation.
Functional	Supportfälle bzgl. der Verwendung der Planview Software. Dazu zählen Fragen hinsichtlich der Funktionalität, Nutzung und Administration. Dies gilt u. a., 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 infolge der Konfiguration der Applikation bzw. aufgrund von fehlerhaften Daten entstehen.
Defect	Supportfälle zum Melden von Softwarefehlern, die reproduziert werden können. Ein Softwarefehler ist ein Defekt (bzw. eine Störung) in der Applikation, der dazu führt, dass die Software nicht wie erwartet funktioniert (z. B. ein falsches Ergebnis liefert).
Enhancement	Supportfälle zum Erfassen von Anfragen nach Optimierungen der Applikation oder Änderungen in der Funktionalität. Dazu zählen Anfragen nach weiterer Funktionalität oder nach Änderungen am aktuellen Verhalten der Software.
Performance	Supportfälle zum Melden von server- oder clientseitigen Störungen der Performanz der Planview Software.
Cloud Operations	Supportfälle zum Melden von Störungen oder für Fragen in Zusammenhang mit einer SaaS-Implementierung. Dazu zählen Datenbankkopien, Aktualisierungen von SSO-Zertifikaten, Neustart des Dienstes oder Versionsupgrades.