

Customer Care

Descrizione dei servizi di supporto

Copyright 2020, Planview Inc. Tutti i diritti riservati. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Planview Projectplace™, Planview Enterprise One™, Planview LeanKit™, Planview PPM Pro™ e Planview Spigit™ sono marchi in via di registrazione o marchi registrati di Planview, Inc.

Questo documento non può essere fotocopiato, riprodotto, tradotto, registrato su supporto elettronico, ridotto in forma elettronica, condiviso o altrimenti diffuso, né interamente né in parte, senza previo consenso scritto di Planview, Inc.

Planview, Inc. cerca di garantire l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, ma non si assume alcuna responsabilità al riguardo. Planview, Inc. declina inoltre ogni responsabilità implicita relativa alla sua commerciabilità e al suo adattamento a scopi particolari. Le informazioni presenti in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Planview, Inc. • 12301 Research Boulevard, Building V, Suite 101 • Austin, TX 78759 • USA

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

Customer Care: support.planview.com

Centro servizi America settentrionale

Tel.: +1 512 346 8460 • Fax: +1 512 346 9180

customercare@planview.com

Centro servizi Europa

Tel.: +49 721 9597262 • Fax: +49 721 9597222

customercare@planview.eu

Sommario

Introduzione	4
Servizi di supporto	4
Servizi al di fuori dell'ambito di competenza del Customer Care	4
Metodi per sottoporre casi	4
Regole per la chiusura dei casi	5
Gravità delle richieste di servizio di supporto	5
Servizio di supporto: obiettivi di risposta e risoluzione per difetti del software Planview	7
Servizio di supporto: obiettivi di risposta e risoluzione per difetti di software non di Planview	8
Aggiornamenti del software o patch	9
Appendice 1. Tabella di comunicazione	10
Appendice 2. Tipi di casi	12

Introduzione

Il presente documento descrive i servizi di supporto e manutenzione del software forniti da Planview, Inc., società collegate e società controllate ("Planview") ai clienti che acquistano servizi di supporto di Planview o sono attualmente clienti dei servizi software-as-a-service ("Servizio SaaS") di Planview ("Cliente"). Qui è possibile trovare le seguenti informazioni:

- le modalità standard di distribuzione di aggiornamenti o patch del software Planview o del Servizio SaaS;
- il processo in base al quale Planview riceve richieste di servizio di supporto presentate dal Cliente e reagisce a tali richieste;
- orari di apertura del Customer Care;
- gli obiettivi per il livello di servizio standard nella fornitura di servizi di supporto software e
- i processi di analisi dei difetti del software¹.

Servizi di supporto

I servizi del Customer Care affrontano problemi di software riscontrati dagli utenti del software Planview e/o delle applicazioni del Servizio SaaS e sottoposti all'attenzione del Customer Care da parte degli amministratori di applicazione designati o da parte di utenti autorizzati. Per ogni aggiornamento del software o patch sono forniti i seguenti servizi di supporto:

- possibilità illimitata di chiamare il Planview Customer Care durante l'orario di apertura;
- possibilità di sottoporre casi per web, e-mail o telefono;
- possibilità di sottoporre casi via chat per Planview Spigit e Planview Projectplace;
- aggiornamenti pianificati del software;
- aggiornamenti della documentazione rilasciata.

Servizi al di fuori dell'ambito di competenza del Customer Care

I casi descritti di seguito non sono coperti dai target del livello di servizio di supporto descritti in questo documento, bensì da quelli specifici del Cloud Operations.

- Supporto funzionale: domande su particolari funzioni del software o sul funzionamento del Servizio SaaS. Le domande sulle funzioni del software poste al Customer Care possono essere rivolte al Planview Consulting tramite il customer success manager o il consulente assegnati. I servizi forniti dal Planview Consulting possono essere a pagamento.
- Report personalizzati e installazioni autonome: il Customer Care fornisce un massimo di un'ora complessiva di assistenza per problemi o questioni relativi a report personalizzati e installazioni effettuate autonomamente. Dopo la prima ora, l'assistenza del Customer Care è a carico del cliente e di competenza del Planview Consulting.
- Ai casi di competenza del team Planview Consulting si può accedere tramite: <https://support.planview.com>.

Metodi per sottoporre casi

Per sottoporre casi al Customer Care, il Cliente ha a disposizione diversi metodi. Tenere presente che il Customer Care fornisce servizi di supporto *solo* agli amministratori di applicazione designati per Planview Enterprise One e Planview PPM Pro.

¹ "Difetto del software" è definito a pag. 12.

- **Customer Care Community:** il Cliente può collegarsi al sito web del Customer Care e sottoporre un caso 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Alla community del Customer Care si accede tramite: <https://support.planview.com>.

Per accedere alla community del Customer Care è necessario inserire indirizzo e-mail e password.

- **Telefono:** il Cliente può rivolgersi al Customer Care telefonicamente. Vedere la tabella dei metodi di comunicazione (Appendice 1).
- **E-mail:** il Cliente può richiedere l'apertura di un caso per e-mail. Per ogni richiesta il dispatcher del Customer Care crea un corrispondente caso, che viene automaticamente assegnato a un esperto del Customer Care.
- **Chat:** il Cliente può richiedere l'apertura di un caso via chat solo per Planview Projectplace e Planview Spigit. Le chat possono essere avviate durante il normale orario di ufficio direttamente dall'applicazione o ai seguenti indirizzi:
 - Planview Projectplace: <https://lc.chat/now/8700631/>
 - Planview Spigit: tramite l'interfaccia utente.
- **Supporto Platinum:** copertura 24x7. Con il supporto Platinum la possibilità di contattare il Customer Care per casi di gravità di livello critico è illimitata. Al momento dell'acquisto del supporto Platinum viene fornito al Cliente un apposito numero di telefono. Il Cliente può fare uso di questo numero per contattare un esperto del Customer Care di livello II nell'orario di chiusura degli uffici.

Il Planview Customer Care fornisce supporto per (1) l'ultima versione del software e (2) la versione precedente più recente. Il supporto di versioni precedenti non è disponibile per le nostre soluzioni multi-tenant Planview Leankit, Planview Spigit e Planview Projectplace. Quando una versione del software non è più coperta dal supporto, il Customer Care passa le richieste al Product Management affinché vengano analizzate e considerate, e fornisce poi una risposta esauriente.

Regole per la chiusura dei casi

Nel momento in cui viene fornita una risoluzione o correzione, i casi sono indicati come risolti ("Solution Provided"). Ciò include tra le altre cose quanto segue:

- risposte a domande generali;
- istruzioni passo per passo per risolvere il problema riscontrato;
- rilascio di un aggiornamento o una patch che risolvono il problema in questione e/o
- indicazione del Cliente che il problema può essere considerato risolto ("Solution Provided").

Quando una soluzione proposta è accettata dal Cliente tramite il portale del Customer Care o nel caso di mancata risposta da parte del Cliente per dieci (10) giorni (dopo due (2) tentativi di contatto per e-mail), il caso viene chiuso ("Closed"). I casi chiusi possono essere riaperti dal Cliente o, su richiesta, da Planview.

Gravità delle richieste di servizio di supporto

Per ogni caso sottoposto il Cliente deve impostare un livello di gravità. La gravità deve essere impostata in fase di creazione del caso tramite il portale del Planview Customer Care. Il Cliente può cambiare la gravità di un caso esistente aggiungendo un commento al caso per richiedere la modifica oppure contattando il Planview Customer Care per e-mail o per telefono. Le richieste di impostare una gravità di livello critico sono esaminate da uno dei manager del Planview

Customer Care, che verifica che il problema riscontrato soddisfi i criteri definiti. Per determinare l'ordine con cui prendere in considerazione le varie richieste presentate e per utilizzare al meglio le proprie risorse, Planview si basa sulla gravità assegnata a ciascun caso. I diversi livelli di gravità a disposizione sono descritti nella seguente tabella.

Gravità assegnata Definizione

Critical (critica)	<p>Sistema produttivo fuori uso (non disponibile) oppure ambiente di formazione fuori uso durante un corso di formazione pianificato.</p> <p>Problemi riscontrati in un ambiente di test o di sviluppo e richieste di miglioramento non possono avere una gravità di livello critico.</p> <p>Il problema influenza negativamente funzionalità critiche o dati critici. Non vi è alcuna soluzione temporanea. Componenti o aree dell'applicazione critici non funzionano e ciò influenza negativamente il business o le decisioni operative. Azioni ad hoc del Cloud Operations non possono essere considerate critiche.</p>
Major (importante)	<p>Software Planview compromesso. Componenti o aree dell'applicazione critici non funzionano correttamente e ciò ha conseguenze negative sul business o sulle decisioni operative.</p> <p>Il problema influenza negativamente funzionalità principali o dati rilevanti. Può essere disponibile una soluzione temporanea, ma non si tratta di una cosa ovvia né semplice.</p>
Moderate (moderata)	<p>Il problema influenza negativamente funzionalità minori o dati non critici. È disponibile una soluzione temporanea semplice.</p>
Minor (minore)	<p>Il problema influenza negativamente funzionalità minori o dati non critici. È disponibile una soluzione temporanea semplice.</p>

Servizio di supporto: obiettivi di risposta e risoluzione per difetti del software Planview

Gravità della richiesta	Tempo di risposta	Obiettivo del tempo di risoluzione per i casi denunciati
Critical (critica)	Entro 30 minuti	<p>Entro 2 giorni lavorativi* tramite una soluzione temporanea o un aggiornamento, in assenza di una soluzione temporanea praticabile</p> <p>Per risolvere il problema può essere necessaria l'assistenza del Planview Product Development e il rilascio di un aggiornamento controllato. In questi casi il Planview Customer Care cerca di fornire una soluzione temporanea fino alla risoluzione del difetto tramite rilascio di un aggiornamento del software o di una patch. Per difetti di gravità critica, il Customer Care mira a rilasciare una risoluzione entro due giorni lavorativi dal momento in cui il problema è riprodotto e confermato come difetto del software da parte del Customer Care e del Product Management.</p> <p>* Il tempo di risoluzione target dipende dalla velocità di risposta del cliente alle richieste di informazioni. Il tempo eventualmente trascorso nell'attesa di ulteriori informazioni da parte del cliente non conta ai fini del rispetto del tempo di risoluzione target.</p>
Major (importante)	Entro 1 ora	<p>Aggiornamento pianificato se non vi è alcuna soluzione temporanea praticabile</p> <p>Per risolvere i problemi riscontrati può essere necessaria l'assistenza del Product Development e il rilascio di un aggiornamento. In casi di gravità importante, il Customer Care cerca di fornire una soluzione temporanea fino alla risoluzione del difetto tramite aggiornamento del software o patch.</p>
Moderate (moderata)	Entro 2 ore	Aggiornamento futuro
Minor (minore)	Entro 4 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente

Planview non fornisce obiettivi del livello di servizio per i seguenti difetti:

- difetti del software in un prodotto software OEM e
- qualsiasi componente software o di applicazione di terzi, il cui sviluppo e la cui manutenzione non sono eseguiti da Planview

Servizio di supporto: obiettivi di risposta e risoluzione per difetti di software non di Planview

Gravità della richiesta	Tempo di risposta	Obiettivo del tempo di risoluzione per i casi denunciati N.B. La risoluzione può essere fornita sotto forma di soluzione provvisoria praticabile.
Critical (critica)	Entro 30 minuti	Appena possibile, con impegno 24/7 fino alla risoluzione
Major (importante)	Entro 1 ora	Appena possibile, con impegno nell'orario di apertura del servizio di supporto
Moderate (moderata)	Entro 2 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente
Minor (minore)	Entro 4 ore	Quando il tempo a disposizione lo consente

Planview non fornisce obiettivi del livello di servizio per i seguenti difetti:

- problemi di rete del Cliente (latenza, saturazione, problemi di firewall/proxy ecc.);
- problemi relativi al client del Cliente (browser, SO, connettività ecc.);
- supporto per personalizzazioni del Cliente/report personalizzati/visualizzazioni personalizzate/tessere personalizzate/barre multifunzione personalizzate;
- domande riguardanti il "come" usare il software, domande sul funzionamento, domande sulla formazione;
- richieste di miglioramento/ricieste di personalizzazione;
- difetti del software in un prodotto software OEM e
- qualsiasi componente software o di applicazione di terzi, il cui sviluppo e la cui manutenzione non sono eseguiti da Planview.

Aggiornamenti del software o patch

Il Cliente che acquista un contratto annuo di supporto e manutenzione o una licenza SaaS, riceve aggiornamenti o patch per i prodotti software Planview acquistati.

- **Planview Enterprise One/PPM Pro - versioni mensili:** per Planview Enterprise One e PPM Pro esce una nuova versione ogni mese. Utilizzando i link riportati di seguito è possibile ottenere ulteriori informazioni sulla cadenza di rilascio di nuove versioni per ogni linea di prodotto.
 - **Planview Enterprise One:**
[https://success.planview.com/Planview Enterprise One/One/Product Releases/Planview Enterprise One Update Process](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](https://success.planview.com/Planview_PPM_Pro/Release_Information/Newsletters_and_Announcements/010_PPM_Pro_Release_Process)
- **Planview Projectplace:** segue le best practice di software engineering Continuous Integration (CI)/Continuous Delivery (CD). Ciò significa che i servizi di Projectplace sono aggiornati ogni qualvolta vengono promosse delle modifiche (anche più volte al giorno).
- **Planview LeanKit:** segue le best practice di software engineering Continuous Integration (CI)/Continuous Delivery (CD). Ciò significa che i servizi di LeanKit sono aggiornati ogni qualvolta vengono promosse delle modifiche (anche più volte al giorno).
- **Planview Spigit:** per Spigit esce una nuova versione ogni due settimane.
 - [https://success.planview.com/Planview Spigit/Technical Information/03 Maintenance and Upgrades/Product Release Cycle Cadence](https://success.planview.com/Planview_Spigit/Technical_Information/03_Maintenance_and_Upgrades/Product_Release_Cycle_Cadence)

Appendice 1. Tabella di comunicazione

Orario di supporto del Customer Care per linea di prodotti e regione				
America/Asia, Pacifico (UTC -6:00)				
Planview Enterprise One/PRM	Domenica	Dalle ore 17:00 alle ore 1:00	Community del Customer Care (https://support.planview.com)	
	Dal lunedì al giovedì	Dalle ore 07:00 alle ore 1:00	Stati Uniti Australia Nuova Zelanda	+1 512 3468460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Venerdì	Dalle ore 07:00 alle ore 19:00	customer care@planview.com	
Planview Trous / CTM	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 05:30 alle ore 00:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso	
			Stati Uniti Australia Nuova Zelanda	+1 512 3468460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customer care@planview.com	
Planview PPM Pro	Domenica	Dalle ore 17:00 alle ore 00:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso	
	Dal lunedì al giovedì	Dalle ore 07:00 alle ore 1:00	Stati Uniti	+1 512 3468460
	Venerdì	Dalle ore 07:00 alle ore 19:00	customer care@planview.com	
Planview Projectplace	Domenica	Dalle ore 16:00 alle ore 00:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso	
	Dal lunedì al giovedì	Dalle ore 10:00 alle ore 00:00	Stati Uniti Australia Nuova Zelanda	+1 512 3468460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Venerdì	Dalle ore 10:00 alle ore 19:00	support@projectplace.com	
Planview LeanKit	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 05:00 alle ore 17:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso	
			Stati Uniti	+1 512 3468460
			customer care@planview.com	
Planview Spigit	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 07:00 alle ore 19:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso	
			Stati Uniti Regno Unito	+1 512 346 8460 +44 800 014 8917
			customer care@planview.com	

Orario Europa, Medio Oriente, Africa (UTC +1:00)			
Planview Enterprise One/PRM	Supporto multilingue		Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 08:00 alle ore 18:00	Germania Regno Unito +49 721 9597262 +44 118 9637777
			customercare@planview.eu
Planview Trous / CTM	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 09:30 alle ore 17:30	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
			Stati Uniti Australia Nuova Zelanda +1 512 3468460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customercare@planview.com
Planview PPM Pro	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 09:00 alle ore 17:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
Planview Projectplace	Supporto multilingue		Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 09:00 alle ore 17:00	Inghilterra Svezia Danimarca Norvegia Germania Paesi Bassi +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 e chat
Planview LeanKit	Nessuno		Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
Planview Spigit	Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 09:00 alle ore 17:00	Community del Customer Care Modulo per sottoporre un caso
Casi presentati dal Cliente, se si tratta di un Cliente SaaS, sono in primo luogo di competenza della regione primaria e in secondo luogo della regione alternativa.			

Appendice 2. Tipi di casi

Tipo	Descrizione
Problema/Errore	Casi riguardanti un errore riscontrato nell'applicazione.
Privacy	Casi riguardanti la privacy dei dati o la policy aziendale.
Integrations (integrazioni)	Casi riguardanti problemi o domande relativi alle integrazioni.
Security (sicurezza)	Casi riguardanti la sicurezza aziendale o la sicurezza dell'applicazione.
Functional (funzionale)	Casi riguardanti l'uso del software Planview. Si può trattare di domande relative alla funzionalità, all'uso, all'amministrazione o di casi in cui l'applicazione non funziona come descritto nella documentazione fornita. I problemi funzionali non sono necessariamente causati da difetti del software, ma possono essere legati alla configurazione o ai dati.
Defect (difetto)	Casi che identificano chiaramente un difetto del software che può essere riprodotto. Un difetto del software è un errore, un'imperfezione, uno sbaglio, un guasto o un problema dell'applicazione che le impedisce di comportarsi come previsto (per es. producendo un risultato scorretto).
Enhancement (miglioramento)	Casi per richiedere un perfezionamento dell'applicazione o una modifica delle sue funzioni. Ciò comprende l'aggiunta di ulteriori funzionalità o la modifica di quelle attuali.
Performance	Casi per segnalare problemi di performance del software Planview riscontrati sul server o sul client.
Cloud Operations	Casi per denunciare un problema o porre una domanda riguardanti un'implementazione SaaS. Per esempio: copie di database, aggiornamento del certificato SSO, riavviamento di servizi o aggiornamento della versione.