

Customer Care: Beschreibung der Supportleistungen

©2021 Planview, Inc. Planview®, Planview Enterprise®, Planview Barometer®, Planview Daptiv®, Planview ChangePoint®, Clarizen®, Planview Leankit®, Planview Accelerate™, Planview Spigit®, PLANVIEW HORIZONS®, Planview PRISMS®, Planview PPM Pro™, Planview Projectplace® 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

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 ...	8
Supportleistungen – Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten bei Fehlern in Software, die keine Planview Software ist	9
Software-Updates oder -Patches	10
Anhang 1 – Kommunikationsmatrix	11
Anhang 2 – Supportfalltypen	13

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 des Planview Customer Care
- 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, Konfiguration 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. Der Planview Customer Care stellt Informationen zur Konfiguration zur Verfügung, konfiguriert die Applikation jedoch nicht für den Kunden. Unterstützung, die mehr als eine Stunde in Anspruch nimmt, wird an Planview Consulting weitergeleitet und kann in Rechnung gestellt werden.

¹ „Softwarefehler“ sind auf Seite 12 definiert.

- Supportfälle, die an Planview Consulting weitergeleitet werden, können über den folgenden Link eingesehen werden: <https://support.planview.com>

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, Planview PPM Pro, Planview Spigit, Planview Changepoint and Clarizen bereitstellt.

Kunden, die Planview Projectplace, Planview Leankit, Planview Barometer und Planview Daptiv nutzen, verwenden produktspezifische Übermittlungsformulare für Supportfälle im Customer Success Center.

- **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 telefonisch rund um die Uhr. 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
- **Elite-/Platinum-/Medallion-Support – 24x7-Service:** Planview Kunden, die sich für den **Elite-/Platinum-/Medallion-Support** entschieden haben, können in dringenden und kritischen Fällen eine Bereitschaftstelefonnummer anrufen, die sie beim Erwerb des **Elite-/Platinum-/Medallion-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
- Hinweis des Kunden, 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

- Der Produktionsdienst oder wesentliche Komponenten/Funktionen der Applikation sind ausgefallen.
- Leistungsbeeinträchtigungen verhindern die Nutzung wesentlicher Komponenten/Funktionen der Applikation.
- Funktionen führen zur Beschädigung oder zum Verlust von Daten und es gibt keine Alternativlösung (Workaround).
- Die unmittelbare Bedrohung des Kerngeschäfts oder kurzfristiger geschäftlicher Meilensteine stellt ein finanzielles Risiko dar.

Major

- Der Dienst ist betriebsbereit, aber die Nutzung einer oder mehrerer wesentlicher Komponenten/Funktionen der Applikation ist beeinträchtigt.
- Der Dienst ist betriebsbereit, aber die Leistung ist so sehr beeinträchtigt, dass die Nutzung stark eingeschränkt wird.
- Wichtige Komponenten der Applikation sind stark beeinträchtigt und es gibt keine annehmbare oder einfache Alternativlösung. Der Betrieb kann jedoch eingeschränkt fortgesetzt werden.
- Wichtige geschäftliche Entscheidungsprozesse sind betroffen.

Zugewiesener Schweregrad**Definition**

Moderate

- Der Dienst ist betriebsbereit, allerdings treten Fehler bei weniger wichtigen Komponenten/Funktionen auf, was die allgemeine Benutzbarkeit der Applikation jedoch nicht beeinträchtigt.
- Das Kerngeschäft ist betroffen, es gibt jedoch eine Alternativlösung, ODER nicht zum Kerngeschäft gehörende Bereiche sind betroffen und es gibt keine Alternativlösung.

Minor

- Nicht zum Kerngeschäft gehörende Bereiche sind betroffen und es gibt eine Alternativlösung ODER das Geschäft ist nicht betroffen.
 - Es werden Informationen zur Funktionalität, Navigation, Installation oder Konfiguration der Applikation angefordert.
 - Der Fehler betrifft eine kleine Zahl von Benutzern. Eine annehmbare Alternativlösung ist verfügbar.
-

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

Schweregrad der Anfrage	Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten für gemeldete Supportfälle
Critical	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 30 Minuten Wiederherstellung der Funktionalität: 2 Stunden, sofern keine Änderungen auf Codeebene erforderlich sind Lösungszeit: innerhalb von 48 Stunden* per Workaround oder per Update, wenn kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht Statusaktualisierungen: alle 6 Stunden bis zur Wiederherstellung der Funktionalität oder sobald neue Informationen vorliegen</p> <p>* Massenausfälle werden auf der Statusseite von Planview (status.planview.com) bekannt gegeben.</p>
Major	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 60 Minuten Wiederherstellung der Funktionalität: 2 Stunden, sofern keine Änderungen auf Codeebene erforderlich sind Lösungszeit: innerhalb von 96 Stunden* per Workaround oder beim nächsten monatlichen Release, wenn kein annehmbarer Workaround zur Verfügung steht Statusaktualisierungen: sobald neue Informationen vorliegen</p>
Moderate	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 2 Stunden Lösungszeit: Lösung per zukünftigem Update wie von beiden Parteien vereinbart Statusaktualisierungen: keine</p>
Minor	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 4 Stunden Lösungszeit: je nach verfügbarer Zeit Statusaktualisierungen: keine</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.

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

Schweregrad der Anfrage	Angestrebte Reaktions- und Lösungszeiten für gemeldete Supportfälle
Critical	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 30 Minuten Wiederherstellung der Funktionalität: 2 Stunden, sofern keine Änderungen auf Codeebene erforderlich sind Lösungszeit: innerhalb von 48 Stunden Statusaktualisierungen: alle 6 Stunden bis zur Wiederherstellung der Funktionalität oder sobald neue Informationen vorliegen Bericht zur Fehlerursache: <= 15 Tage bei systemweiten Problemen</p> <p>* Massenausfälle werden auf der Statusseite von Planview (status.planview.com) bekannt gegeben.</p>
Major	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 60 Minuten Lösungszeit: innerhalb von 120 Stunden, sofern keine Probleme auf Codeebene festgestellt wurden Statusaktualisierungen: sobald neue Informationen vorliegen</p>
Moderate	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 2 Stunden Lösungszeit: je nach verfügbarer Zeit Statusaktualisierungen: keine</p>
Minor	<p>Reaktionszeit: innerhalb von 4 Stunden Lösungszeit: je nach verfügbarer Zeit Statusaktualisierungen: keine</p>

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/New_letters_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).
 - https://success.planview.com/Projectplace/Product_updates
- **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).
 - https://success.planview.com/Planview_LeanKit/Product_Releases
- **Planview Spigit:** Spigit folgt einem zweiwöchentlichen Releasezyklus.
 - https://success.planview.com/Planview_Spigit/Technical_Information/03_Maintenance_and_Upgrades/Product_Release_Cycle_Cadence
- **Planview Daptiv:** Daptiv folgt einem zweiwöchentlichen Releasezyklus.
 - https://success.planview.com/Planview_Daptiv/Product_News
- **Planview Barometer:** Barometer folgt einem dreiwöchentlichen Releasezyklus.
 - https://success.planview.com/Planview_Barometer/2Release_Notes
- **Planview Changepoint:** Für Changepoint gilt eine monatliche Releasekadenz.
 - https://success.planview.com/Planview_Changepoint
- **Planview Clarizen:** Clarizen folgt einem dreiwöchentlichen Releasezyklus.

Anhang 1 – Kommunikationsmatrix

Supportzeiten des Customer Care nach Produktlinie und Region		
Nord- und Südamerika/Asien-Pazifik (UTC -6:00)		
Planview Enterprise One	Customer Care Community	
	USA	+1 512 346 8460
	Australien	+61 2 80149318
	Neuseeland	+64 49 749422
customercare@planview.com		
Planview PPM Pro	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle	
	USA	+1 512 346 8460
	customercare@planview.com	
Planview Projectplace	Übermittlungsformular für Supportfälle	
	USA	+1 512 346 8460
	Australien	+61 2 80149318
	Neuseeland	+64 49 749422
support@projectplace.com		
Planview LeanKit	Übermittlungsformular für Supportfälle	
	USA	+1 512 346 8460
	customercare@planview.com	
Planview Spigit	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle	
	USA	+1 512 346 8460
	Vereinigtes Königreich	+44 800 014 8917
customercare@planview.com		
Planview Clarizen	Clarizen Success – Übermittlungsformular für Supportfälle: https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new	
	support@clarizen.com	

Europa, Naher Osten, Afrika (UTC +1:00)				
Planview Enterprise One	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle			
	Deutschland	+49 721 95 97 262		
	Vereinigtes Königreich	+44 118 963 7777		
customercare@planview.eu				
Planview PPM Pro	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle			
Planview Projectplace	Übermittlungsformular für Supportfälle			
	Vereinigtes Königreich	+44 203 514 59 95		
	Schweden	+46 8 586 302 60		
	Dänemark	+45 32 72 70 18		
	Norwegen	+47 21 40 40 94		
	Deutschland	+49 721 959 7150		
	Niederlande	+31 20 808 00 63		
support@projectplace.com und Chat				
Planview LeanKit	Übermittlungsformular für Supportfälle			
Planview Spigit	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle			
Planview Clarizen	Clarizen Success – Übermittlungsformular für Supportfälle: https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new			
	support@clarizen.com			
Planview Daptiv\Planview Barometer\Planview Changepoint				
Daptiv	Montag bis Freitag	2–19:30 Uhr	Übermittlungsformular für Supportfälle	
			USA	+1 888 341 9117
			Frankreich	+33 4 89 7373 02
			customercare@planview.com	
Barometer	Montag bis Freitag	10–19 Uhr	Übermittlungsformular für Supportfälle	
			support@barometerit.com	
Changepoint	Montag bis Freitag	2–17 Uhr	Customer Care Community – Übermittlungsformular für Supportfälle	
			Kanada	+1 800 263 7189
			Frankreich	+33 4 8973 7320
			customercare@planview.com	

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.