

Customer Care

Descrizione dei servizi di supporto

©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® sono marchi in corso 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

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	6
Servizio di supporto: tempi di reazione 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 di software Planview o Servizi SaaS;
- il processo in base al quale Planview riceve richieste di servizi di supporto presentate dal Cliente e reagisce a tali richieste;
- l'orario lavorativo del Customer Care;
- gli obiettivi di livello di servizio standard nella fornitura di servizi di supporto software;
- 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 lavorativo;
- possibilità di sottoporre casi per web, e-mail o telefono;
- possibilità di sottoporre casi via chat (limitata a Planview Spigit e Planview Projectplace);
- aggiornamenti pianificati del software;
- aggiornamenti della documentazione pubblicata.

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

I casi descritti di seguito non sono coperti dagli obiettivi per il livello di servizio di supporto descritti in questo documento, bensì da quelli specifici di 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 a Planview Consulting tramite il customer success manager o l'esperto assegnati. I servizi forniti da Planview Consulting possono essere a pagamento.
- Report personalizzati, configurazione 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. Il Customer Care fornisce informazioni relative alla configurazione, ma non configura l'applicazione per il cliente. Dopo la prima ora, l'assistenza del Customer Care è a carico del cliente e di competenza di Planview Consulting.
- Ai casi di competenza di 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

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

applicazione designati per Planview Enterprise One, Planview PPM Pro, Planview Spigit, Planview ChangePoint e Clarizen.

I clienti che usano Planview Projectplace, Planview Leankit, Planview Barometer e Planview Daptiv utilizzano moduli di presentazione di casi specifici dei vari prodotti all'interno del Customer Success Center.

- **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 24x7. 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 Elite\Platinum\Medallion:** copertura 24x7. Con il supporto **Elite\Platinum\Medallion** i clienti ricevono un numero di reperibilità da contattare in casi di gravità di livello critico. Tale numero è fornito al momento dell'acquisto del supporto **Elite\Platinum\Medallion**. Il Cliente può fare uso di questo numero per contattare un esperto del Customer Care di livello II al di fuori dell'orario lavorativo.

Il 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 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;
- indicazione del cliente che il problema può essere indicato come 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 Customer Care per e-mail o per telefono. Le richieste di impostare una gravità di livello critico sono esaminate da uno dei manager del 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 nelle seguenti tabelle.

Gravità assegnata	Definizione
Critical (critica)	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio di produzione è inattivo o vengono a mancare funzionalità/funzioni essenziali all'interno dell'applicazione. • Una degradazione delle prestazioni impedisce l'utilizzo di funzionalità/funzioni essenziali all'interno dell'applicazione. • Corruzione o perdita di dati senza soluzione temporanea. • Minaccia imminente a traguardi operativi chiave o imminenti, che rappresenta un rischio finanziario.
Major (importante)	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è operativo, ma l'uso di una o più funzionalità/funzioni essenziali all'interno dell'applicazione è compromesso. • Il servizio è operativo, ma le prestazioni sono talmente degradate da avere un impatto negativo significativo sull'utilizzo. • Importanti funzionalità all'interno dell'applicazione sono severamente limitate senza che vi sia una soluzione temporanea accettabile o semplice; il funzionamento è fortemente limitato. • Vi è un impatto negativo su decisioni operative chiave.
Moderate (moderata)	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è operativo e l'usabilità complessiva dell'applicazione è data, ma vi sono problemi riguardanti funzionalità o funzioni minori. • Vi è un impatto sul business chiave, ma è disponibile una soluzione temporanea, oppure vi è un impatto su una parte non cruciale del business, ma non esiste una soluzione temporanea.
Minor (minore)	<ul style="list-style-type: none"> • Vi è un impatto su una parte non cruciale del business, ma è disponibile una soluzione temporanea oppure non vi è alcun impatto sul business. • Richiesta di informazioni sulle funzionalità, la navigazione, l'installazione o la configurazione dell'applicazione. • Il difetto interessa un piccolo numero di utenti. È disponibile una soluzione temporanea accettabile.

Servizio di supporto: tempi di reazione e risoluzione per difetti del software Planview

Gravità della richiesta	Obiettivi per i tempi di risoluzione e di risposta per i casi presentati
Critical (critica)	<p>Tempo di risposta: entro 30 minuti Funzionalità di ripristino: 2 ore, supponendo che non vi siano modifiche a livello di codice Tempo di risoluzione: entro 48 ore*, tramite una soluzione temporanea o un aggiornamento, in assenza di una soluzione temporanea praticabile Aggiornamenti sullo stato: ogni 6 ore fino al ripristino della funzionalità o se vi sono novità.</p> <p>* Situazioni di blackout generale vengono comunicate sul sito status.planview.com.</p>
Major (importante)	<p>Tempo di risposta: entro 60 minuti Funzionalità di ripristino: 2 ore presumendo che non vi siano modifiche a livello di codice Tempo di risoluzione: entro 96 ore* tramite una soluzione temporanea o, in assenza di una soluzione temporanea, con il release mensile successivo Aggiornamenti di stato: quando sono a disposizione nuove informazioni</p>
Moderate (moderata)	<p>Tempo di risposta: entro 2 ore Tempo di risoluzione: con un futuro aggiornamento, come concordato da entrambe le parti Aggiornamenti di stato: n.d.</p>
Minor (minore)	<p>Tempo di reazione: entro 4 ore Tempo di risoluzione: tempo permettendo Aggiornamenti di stato: n.d.</p>

*L'obiettivo per 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.

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

Gravità della richiesta	Obiettivi per i tempi di risoluzione e di risposta per i casi presentati
Critical (critica)	<p>Tempo di reazione: entro 30 minuti Ripristino di funzionalità: 2 ore presupponendo l'assenza di modifiche a livello di codice Tempo di risoluzione: entro 48 ore Aggiornamenti di stato: ogni 6 ore fino al ripristino della funzionalità o quando vi sono nuove informazioni a disposizione Report causa principale: <= 15 giorni per problemi a livello di sistema</p> <p>* Situazioni di blackout generale vengono comunicate sul sito status.planview.com.</p>
Major (importante)	<p>Tempo di reazione: entro 60 minuti Tempo di risoluzione: entro 120 ore, presupponendo che non sia identificato un problema a livello di codice Aggiornamenti di stato: dopo la disponibilità di nuove informazioni</p>
Moderate (moderata)	<p>Tempo di reazione: entro 2 ore Tempo di risoluzione: tempo permettendo Aggiornamenti di stato: n.d.</p>
Minor (minore)	<p>Tempo di reazione: entro 4 ore Tempo di risoluzione: tempo permettendo Aggiornamenti di stato: n.d.</p>

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, OS, connettività ecc.);
- supporto per personalizzazioni dei clienti/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
 - **Planview PPM Pro:**
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
- **Planview Daptiv:** per Daptiv esce una nuova versione ogni due settimane.
 - https://success.planview.com/Planview_Daptiv/Product_News
- **Planview Barometer:** per Barometer esce una nuova versione ogni tre settimane.
 - https://success.planview.com/Planview_Barometer/2Release_Notes
- **Planview Changepoint:** per Changepoint esce una nuova versione ogni mese.
 - https://success.planview.com/Planview_Changepoint
- **Planview Clarizen:** per Clarizen esce una nuova versione ogni tre settimane.
 -

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	Community del Customer Care	
	Stati Uniti	+1 512 346 8460
	Australia	+1 61 2 80149318
	Nuova Zelanda	+1 64 49 749422
customercare@planview.com		
Planview PPM Pro	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care	
	Stati Uniti	+1 512 346 8460
	customercare@planview.com	
Planview Projectplace	Modulo per sottoporre un caso	
	Stati Uniti	+1 512 346 8460
	Australia	+1 61 2 80149318
	Nuova Zelanda	+1 64 49 749422
support@projectplace.com		
Planview LeanKit	Modulo per sottoporre un caso	
	Stati Uniti	+1 512 346 8460
	customercare@planview.com	
Planview Spigit	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care	
	Stati Uniti	+1 512 346 8460
	Regno Unito	+44 800 014 8917
customercare@planview.com		
Planview Clarizen	Modulo per sottoporre un caso a Clarizen Success: https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new	
	support@clarizen.com	

Orario Europa, Medio Oriente, Africa (UTC +1:00)				
Planview Enterprise One	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care			
	Germania	+49 721 9597 262		
	Regno Unito	+44 118 963 7777		
customercare@planview.eu				
Planview PPM Pro	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care			
Planview Projectplace	Modulo per sottoporre un caso			
	Regno Unito	+44 203 514 59 95		
	Svezia	+46 8 586 302 60		
	Danimarca	+45 32 72 70 18		
	Norvegia	+47 21 40 40 94		
	Germania	+49 721 959 7150		
Olanda	+31 20 808 00 63			
support@projectplace.com e chat				
Planview LeanKit	Modulo per sottoporre un caso			
Planview Spigit	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care			
Planview Clarizen	Modulo per sottoporre un caso a Clarizen Success: https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new			
	support@clarizen.com			
Planview Daptiv\Planview Barometer\Planview Changepoint				
Daptiv	Dal lunedì al venerdì	Dalle 2:00 alle 19:30	Modulo per sottoporre un caso	
			Stati Uniti	+1 888 341 9117
			Francia	+33 (0) 4 89 7373 02
			customercare@planview.com	
Barometer	Dal lunedì al venerdì	Dalle 10:00 alle 19:00	Modulo per sottoporre un caso	
			support@barometerit.com	
Changepoint	Dal lunedì al venerdì	Dalle 2:00 alle 17:00	Modulo per sottoporre un caso alla community del Customer Care	
			Canada	+1 800 263 7189
			Francia	+33 (0) 4 8973 7320
			customercare@planview.com	

Appendice 2. Tipi di casi

Tipo	Descrizione
Issue/Error (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.