

# Customer Care

## Beskrivning av supporttjänster

Copyright 2020, Planview, Inc. Med ensamrätt. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Planview Projectplace™, Planview Enterprise One™, Planview LeanKit™, Planview PPM Pro™ samt Planview Spigit™ är ansökta eller registrerade varumärken tillhörande Planview, Inc.

Detta dokument får inte kopieras, reproduceras, översättas, överföras till något elektroniskt medium eller maskinläsbart format, delas eller spridas på annat sätt, vare sig helt eller delvis, förutom med föregående skriftligt godkännande från Planview, Inc.

Alla åtgärder har vidtagits för att säkerställa att denna manual är korrekt. Trots detta lämnar Planview, Inc. inga garantier för denna dokumentation och fransäger sig underförstådda garantier för säljbarhet och lämplighet för ett visst ändamål. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan förvarning.

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

Webb: [www.planview.com](http://www.planview.com) • [success.planview.com](http://success.planview.com)

Customer Care: [support.planview.com](http://support.planview.com)

Nordamerikansk kundsupport

Tel.: 512-346-8460 • Fax: 512-346-9180

[customercare@planview.com](mailto:customercare@planview.com)

Europeisk kundsupport

Tel.: ++49-721-9597-262 • Fax: ++49-721-9597-222

[customercare@planview.eu](mailto:customercare@planview.eu)

---

## Innehåll

|  |    |
|--|----|
| <b>Inledning</b> .....   | 4  |
| <b>Supporttjänster</b> .....   | 4  |
| <b>Tjänster som inte ingår i Customer Care</b> .....   | 4  |
| <b>Process för att rapportera ärenden</b> .....  | 4  |
| <b>Policy för slutfört ärende</b> .....  | 5  |
| <b>Allvarlighetsgrad för supportförfrågningar</b> .....  | 5  |
| <b>Supporttjänst – svars- och lösningsmål för defekter i Planview-program</b> .....                  | 7  |
| <b>Supporttjänst – svars- och lösningsmål för defekter i program som inte tillhör Planview</b> ..... | 8  |
| <b>Programuppdateringar eller patcher</b> .....  | 9  |
| <b>Bilaga 1 – Kommunikationstabell</b> .....   | 10 |
| <b>Bilaga 2 – Ärendetyper</b> .....  | 12 |

## Inledning

Det här dokumentet beskriver de underhålls- och supporttjänster för programvara som Planview, Inc. och dess dotterbolag ("Planview") erbjuder kunder som antingen köper supporttjänster från Planview eller är befintliga SaaS-kunder (Software as a Service) hos Planview ("kunder"). Dokumentet innehåller följande information:

- Standardrutiner för att tillhandahålla programuppdateringar eller patcher för Planviews programvara eller SaaS-tjänster.
- Den process Planview tillämpar för att ta emot och svara på supportförfrågningar från kunder.
- Öppettiderna för Customer Care.
- Standardiserade servicenivåmål för programsupporttjänster.
- Analysprocesser för programvarudefekter.<sup>1</sup>

## Supporttjänster

Customer Care hanterar programvaruproblem som drabbar användare av Planviews programvara och/eller SaaS-applikationer och som rapporteras till kundsupport av en utsedd applikationsadministratör eller auktoriserad användare. Följande supporttjänster tillhandahålls för varje ny programuppdatering eller patch:

- Obegränsade samtal till Planview Customer Care under kontorstid.
- Ärenderapportering via webb, e-post eller telefon.
- Ärenderapportering via chatt är begränsad till Planview Spigit och Planview Projectplace.
- Schemalagda uppdateringar av programvaran.
- Schemalagda uppdateringar av publicerad dokumentation.

## Tjänster som inte ingår i Customer Care

Observera att följande punkter inte ingår i eller omfattas av servicenivåmålen för support (till skillnad från servicenivåmålen för molntjänsters drifttid) som beskrivs i detta dokument.

- Funktionssupport – frågor om hur en viss program- eller SaaS-funktion fungerar. Funktionsfrågor som lämnas in till Customer Care kan vidarebefordras till Planview Consulting via tilldelad kundframgångsansvarig eller ansvarig rådgivare. Tjänster från Planview Consulting kan komma att debiteras.
- Anpassade rapporter och egen installation – Customer Care tillhandahåller upp till en timmes hjälp (kumulativt, per tillfälle) för problem eller frågor i samband med anpassade rapporter eller egen installation. All hjälp från Customer Care som överskrider en timme anses debiterbar och kommer att hänvisas till Planview Consulting.
- Ärenden som vidarebefordras till Planview Consulting kan nås via <https://support.planview.com>

## Process för att rapportera ärenden

Kunder kan rapportera ärenden till Customer Care via metoderna nedan. Observera att Customer Care *endast* erbjuder supporttjänster till definierade applikationsadministratörer för Planview Enterprise One och Planview PPM Pro.

---

<sup>1</sup> "Programvarudefekt" definieras på sidan 12.

- **Customer Care Community** – kunder kan logga in på webbplatsen för Customer Care och rapportera ett ärende dygnet runt. Customer Care Community kan nås via <https://support.planview.com>  
Användarna behöver ange e-postadress och lösenord för att logga in på Customer Care Community.
- **Telefon** – kunder kan ringa till Customer Care. Se kommunikationstabellen (bilaga 1).
- **E-post** – kunder kan skicka förfrågningar via e-post. Ärendena tas emot av Customer Care Dispatcher som skapar ett ärende som sedan automatiskt vidarebefordras till en kundsupportagent.
- **Chatt** – chattförfrågningar är endast tillgängliga för Planview Projectplace och Planview Spigit. Chattar kan startas under ordinarie kontorstid via produktens användargränssnitt eller på:
  - Planview Projectplace – <https://lc.chat/now/8700631/>
  - Planview Spigit – via produktens användargränssnitt
- **Platinum Support** (endast för Planview Enterprise One) – bemanning dygnet runt – Planview Enterprise One-kunder som har valt att uppgradera till Platinum-support får ett journalnummer för ärenden med allvarlighetsgraden Kritiskt. Journalnumret lämnas till kunden vid köp av Platinum-support. Kunden kan använda det här numret för att kontakta en andra gradens Customer Care-agent efter ordinarie kontorstid.

Planview Customer Care erbjuder support för 1) den senaste och 2) den näst senaste releasen. När det gäller våra multitenanta lösningar (Planview Leankit, Planview Spigit, Planview Projectplace) finns ingen möjlighet till support för föregående version. När en programversion inte längre omfattas vidarebefordrar Customer Care förfrågningarna till produktledningen för granskning och utvärdering, och kundsupport återkommer med ett uttömmande svar.

### Policy för slutfört ärende

Alla ärenden markeras med "Åtgärdat" när problemet har blivit löst. Detta omfattar, men är inte begränsat till, följande:

- Svar på allmänna frågor.
- Detaljerade åtgärder/steg för att hantera det rapporterade problemet.
- Release av en uppdatering eller patch som hanterar det rapporterade problemet.
- Kunden anser att problemet kan markeras som Åtgärdat.

Ärendet får statusen "Avslutat" när den föreslagna lösningen godkänns av kunden via Customer Care Community eller när kunden inte har svarat på tio (10) arbetsdagar (efter två (2) uppföljningsförsök via e-post). Avslutade ärenden kan alltid öppnas igen av kunden eller av Planview på begäran.

### Allvarlighetsgrad för supportförfrågningar

Kunden måste ange en allvarlighetsgrad för varje rapporterat ärende. Allvarlighetsgraden ska anges när ärendet skapas via Planviews Customer Care-portal. Kunden kan ändra allvarlighetsgrad för ett öppet ärende genom att infoga en kommentar i ett ärende och begära en ändring, eller genom att kontakta Planviews Customer Care via e-post eller telefon. Begäran om att ändra allvarlighetsgraden till Kritiskt utvärderas av en av Planviews Customer Care-ansvariga för att säkerställa att det rapporterade problemet motsvarar de angivna kriterierna. För effektiv resursanvändning förlitar sig Planview på den allvarlighetsgrad som angetts för

varje ärende för att avgöra i vilken ordning förfrågningarna ska hanteras. Allvarlighetsgraderna beskrivs i följande tabell:

| <b>Angiven allvarlighetsgrad</b> | <b>Definition</b>  |
|----------------------------------|--|
| Kritiskt                         | <p>Produktionssystem eller utbildningsmiljö som ligger nere (inte går att använda) under schemalagt utbildningstillfälle.</p> <p>Problem som uppstår i en test- eller utvecklingsmiljö och förbättringsförfrågningar ska inte listas som Kritiskt.</p> <p>Problemet påverkar kritisk funktionalitet eller kritisk data. Det går inte att åtgärda genom en tillfällig lösning. Kritiska komponenter eller användningsområden fungerar inte, och verksamheten/beslutsfattandet påverkas negativt. Ad hoc-molnverksamhet ska inte klassificeras med allvarlighetsgraden Kritiskt.</p> |
| Allvarligt                       | <p>Nedsatt funktion i Planview-programvara. Kritiska komponenter eller användningsområden fungerar inte som de ska, och verksamheten/beslutsfattandet påverkas.</p> <p>Problemet påverkar viktig funktionalitet eller viktig data. Det kan finnas en tillfällig lösning, men den är inte uppenbar, och den är svår att genomföra.</p>  |
| Måttligt                         | <p>Problemet påverkar mindre viktig funktionalitet eller icke-kritisk data. Det finns en enkel tillfällig lösning.</p>   |
| Obetydligt                       | <p>Problemet påverkar inte funktionalitet eller data. Det behöver inte ens en tillfällig lösning. Problemet påverkar inte produktiviteten eller effektiviteten. Det är bara en olägenhet.</p>  |

## Supporttjänst – svars- och lösningsmål för defekter i Planview-program

| Förfrågans allvarlighetsgrad | Svarstid        | Eftersträvd lösningstid för rapporterade ärenden  |
|------------------------------|-----------------|---|
| Kritiskt                     | Inom 30 minuter | <p><b>Inom 2 arbetsdagar* via en tillfällig lösning eller uppdatering om det inte finns någon rimlig tillfällig lösning.</b></p> <p>Det rapporterade problemet kan kräva hjälp från Planviews produktutveckling och utfärdande av en uppdatering. I dessa fall kommer Planview Customer Care att försöka tillhandahålla en tillfällig lösning till dess att defekten kan åtgärdas genom en programuppdatering eller patch. Customer Care strävar efter att åtgärda defekter som prioriteras som kritiska och målet är leverans inom två (2) arbetsdagar från det att problemet har återskapats och bekräftats som en programvarudefekt av kundsupport och produktledning.</p> <p>* Den eftersträvide lösningstiden styrs av när en kund svarar på en informationsförfrågan. Den tid som förflyter i väntan på sådan tilläggsinformation räknas inte in i den eftersträvide lösningstiden.</p> |
| Allvarligt                   | Inom 1 timme    | <p><b>Lämpar sig för schemalagd uppdatering om det inte finns någon rimlig tillfällig lösning</b></p> <p>Rapporterade problem kan kräva hjälp från produktutvecklingen och utfärdande av en uppdatering. Vid ett ärende med hög prioritet kommer Planview Customer Care att försöka tillhandahålla en tillfällig lösning till dess att defekten kan åtgärdas genom en programuppdatering eller patch.</p>   |
| Måttligt                     | Inom 2 timmar   | <b>Lämpar sig för framtida uppdatering</b>  |
| Obetydligt                   | Inom 4 timmar   | <b>I mån av tid</b>   |

Planview tillämpar inte servicenivåmål för följande defekter:

- Programvarudefekter i OEM-programvara.
- Programvara eller applikationskomponenter från tredje part som inte har utvecklats eller underhålls av Planview.

## Supporttjänst – svars- och lösningsmål för defekter i program som inte tillhör Planview

| Förfrågans allvarlighetsgrad | Svarstid        | Eftersträvd lösningstid för rapporterade ärenden<br><b>Obs! Lösningen kan tillhandahållas i form av en rimlig tillfällig lösning.</b> |
|------------------------------|-----------------|---|
| Kritiskt                     | Inom 30 minuter | Så snart som möjligt – bearbetas dygnet runt tills problemet har åtgärdats.   |
| Allvarligt                   | Inom 1 timme    | Så snart som möjligt under angivna kundsupporttider.  |
| Måttligt                     | Inom 2 timmar   | I mån av tid  |
| Obetydligt                   | Inom 4 timmar   | I mån av tid  |

Planview tillämpar inte servicenivåmål för följande defekter:

- Nätverksproblem hos kunden (latens, överbelastning, problem med brandvägg/proxy osv.).
- Klientproblem hos kunden (webbläsare, operativsystem, uppkoppling osv.).
- Support för kundanpassningar/anpassade rapporter/vyer/paneler/fält.
- Användarfrågor, funktionsfrågor, utbildningsfrågor.
- Förbättringsfrågor/anpassningsfrågor.
- Programvarudefekter i OEM-programvara.
- Programvara eller applikationskomponenter från tredje part som inte har utvecklats eller underhålls av Planview.



## Programuppdateringar eller patcher

Kunder som köper underhåll och support på årsbasis från Planview eller som är SaaS-licensierade kunder får nya programuppdateringar eller patcher för de Planview-program de har licens för.

- **Planview Enterprise One/PPM Pro – månadsreleaser** – Planview Enterprise One och PPM Pro tillämpar månadsreleaser. Releaseprocessen för varje produktlinje visas nedan:
  - **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** – Projectplace följer best practices för programutveckling genom kontinuerlig integrering (CI) / kontinuerlig leverans (CD). På så sätt kan Projectplace tjänster uppdateras när en ändring blir tillgänglig (t.ex. flera gånger om dagen).
- **Planview LeanKit** – LeanKit följer best practices för programutveckling genom kontinuerlig integrering (CI) / kontinuerlig leverans (CD). På så sätt kan LeanKits tjänster uppdateras när en ändring blir tillgänglig (t.ex. flera gånger om dagen).
- **Planview Spigit** – Spigit tillämpar releaser varannan vecka.
  - [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)

## Bilaga 1 – Kommunikationstabell

| Customer Cares öppettider uppdelat efter produktlinje och region |                     |                  |  |
|--|---------------------|------------------|--|
| Amerika/Stillahavsregionen (CET -7:00)                           |                     |                  |  |
| Planview Enterprise One / PRM                                    | Söndag              | 17.00 till 01.00 | Customer Care Community<br>( <a href="https://support.planview.com">https://support.planview.com</a> ) |
|  | Måndag till torsdag | 07.00 till 01.00 | USA<br>Australien<br>Nya Zeeland<br>1-512-346-8460<br>61 2 80149318<br>64 49 749422                    |
|  | Fredag              | 07.00 till 19.00 | customercare@planview.com  |
| Planview Troux / CTM   | Måndag till fredag  | 05.30 till 00.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden   |
|  |                     |                  | USA<br>Australien<br>Nya Zeeland<br>1-512-346-8460<br>61 2 80149318<br>64 49 749422                    |
|  |                     |                  | customercare@planview.com  |
| Planview PPM Pro   | Söndag              | 17.00 till 00.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden   |
|  | Måndag till torsdag | 07.00 till 01.00 | USA<br>1-512-346-8460  |
|  | Fredag              | 07.00 till 19.00 | customercare@planview.com  |
| Planview Projectplace  | Söndag              | 16.00 till 00.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden   |
|  | Måndag till torsdag | 10.00 till 00.00 | USA<br>Australien<br>Nya Zeeland<br>1-512-346-8460<br>61 2 80149318<br>64 49 749422                    |
|  | Fredag              | 10.00 till 19.00 | support@projectplace.com   |
| Planview LeanKit   | Måndag till fredag  | 05.00 till 17.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden   |
|  |                     |                  | USA<br>1-512-346-8460  |
|  |                     |                  | customercare@planview.com  |
| Planview Spigit  | Måndag till fredag  | 07.00 till 19.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden   |
|  |                     |                  | USA<br>Storbritannien<br>1-512-346-8460<br>44 800 014 8917   |
|  |                     |                  | customercare@planview.com  |

| Europa, Mellanöstern, Afrika (CET)  |                        |                  |   |  |
|---|------------------------|------------------|---|--|
| Planview Enterprise One / PRM   | Support på flera språk |                  | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
|   | Måndag till fredag     | 08.00 till 18.00 | Tyskland<br>Storbritannien  | 49-721-95-97-262<br>44-118-963-7777  |
|   |                        |                  | customercare@planview.eu  |  |
| Planview Troux / CTM  | Måndag till fredag     | 09.30 till 17.30 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
|   |                        |                  | USA<br>Australien<br>Nya Zeeland                                    | 1-512-346-8460<br>61 2 80149318<br>64 49 749422  |
|   |                        |                  | customercare@planview.eu  |  |
| Planview PPM Pro  | Måndag till fredag     | 09.00 till 17.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
| Planview Projectplace   | Support på flera språk |                  | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
|   | Måndag till fredag     | 09.00 till 17.00 | England<br>Sverige<br>Danmark<br>Norge<br>Tyskland<br>Nederländerna | +44 203 514 59 95<br>+46 8 586 302 60<br>+45 8987 1149<br>+47 21 42 41 40<br>+49 69 80 883 323<br>+31 20 808 00 63 |
|   |                        |                  | support@projectplace.com och chatt                                  |  |
| Planview LeanKit  | Ingen                  |                  | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
| Planview Spigit   | Måndag till fredag     | 09.00 till 17.00 | Customer Care Community<br>Formulär för att rapportera ärenden      |  |
| Ärenden som rapporteras av SaaS-kunder besvaras i första hand av kundens primära region och i andra hand av en alternativ region. |                        |                  |   |  |

## Bilaga 2 – Ärendetyper

| Typ            | Beskrivning   |
|----------------|---|
| Problem/fel    | Ärenden gällande ett fel som upptäckts i själva applikationen.  |
| Sekretess      | Ärenden gällande datasekretess eller affärspolicy.  |
| Integrationer  | Ärenden gällande specifika integrationsproblem eller -frågor.   |
| Säkerhet       | Ärenden gällande affärssäkerhet eller applikationssäkerhet.   |
| Funktionell    | Ärenden gällande användningen av Planviews programvara. Till exempel frågor om funktionalitet, användning eller administration. Det kan handla om problem där applikationen inte fungerar i enlighet med tillhandahållen dokumentation. Funktionsproblem beror inte alltid på en programvarudefekt utan kan även bero på applikationskonfiguration eller dataproblem. |
| Defekt         | Ärenden som tydligt identifierar en defekt i programvaran som kan återskapas. En programvarudefekt är ett fel, en brist, ett misstag, ett misslyckande eller en miss i applikationen som hindrar den från att fungera som avsett (så att den t.ex. ger fel resultat).   |
| Förbättring    | Ärenden gällande förfrågningar om applikationsförbättringar eller funktionsändringar. Till exempel förfrågningar om att lägga till ytterligare funktioner eller ändra programvarans befintliga funktionalitet.  |
| Prestanda      | Ärenden gällande prestandafel i Planviews programvara på server- eller kundsidan.   |
| Molnverksamhet | Ärenden som handlar om att rapportera ett problem eller ställa en fråga angående en SaaS-implementering. Till exempel: databaskopior, uppdatering av SSO-certifikat, omstart av tjänst eller versionsuppgradering.  |