

AVEVA Standard-Support-Leitfaden



Ausgabe 1
Dezember 2012

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

INHALT

1 Terminologie	3
2 AVEVA Support Service	4
2.1 Sitz der Serviceeinheiten.....	4
2.2 Supportanfragen	4
2.3 Zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen	6
3 Mitwirkungspflichten des Kunden	6
ANHANG 1 – Empfohlenes Supportanfrageformular	6

1 Terminologie

Im Folgenden werden die in diesem Dokument verwendeten Begriffe definiert:

Hauptversion	Eine komplette Version des Produkts mit wichtigen neuen Funktionen und/oder Fehlerkorrekturen. Sie ist in allen AVEVA Support-Büros erhältlich und ist formell dokumentiert.
Service Pack	Ist eine komplette oder Teilversion des Produkts und enthält kleinere Funktionsänderungen und Fehlerkorrekturen. Sie ist in allen AVEVA Support-Büros erhältlich und ist formell dokumentiert.
Nachbesserung	Eine Teilversion des Produkts für die Korrektur bzw. Behebung von akuten Problemen oder solchen mit hoher Priorität. Sie wird zusammen mit einer Kurzdokumentation nur an den Unterstützten Standort verschickt, der das Problem gemeldet hat.
Produkt -Support	AVEVA Software-Support, d. h. die in diesem Dokument festgelegte korrektive Wartung für AVEVA-Produkte.
Support-Büro	Ein AVEVA-Büro, in welchem AVEVA Serviceeinheiten Ihre Support-Anfragen aufnehmen.
Unterstützter Standort	Ein im Vertrag mit dem Kunden bezeichneter Kundenstandort, der Support von dem AVEVA Support-Büro in Anspruch nehmen darf bezüglich der im Vertrag mit dem Kunden aufgelisteten Produkte.
Supportfall	Eine Support-Anfrage, wie beispielsweise eine Frage oder Softwarefehlermeldung oder eine Softwareerweiterungsanfrage.
AVEVA Vertrag mit dem Kunden / EULA	Eine Vereinbarung zwischen AVEVA und dem Kunden welche die Nutzung der Produkte regelt.

2 AVEVA Support Service

2.1 Sitz der Serviceeinheiten

Das für den Support jedes vom Kunden unterstützten Standorts zuständige AVEVA Support-Büro ist im AVEVA Vertrag mit dem Kunden aufgeführt.

Der Support über das AVEVA Support-Büro ist während regulärer Geschäftszeiten verfügbar.

Informationen zum Standort und Kontaktinformationen der AVEVA Support-Büros finden Sie unter: http://www.aveva.com/en/Contact/Worldwide_Offices.aspx

2.2 Supportanfragen

In diesem Abschnitt ist der Bearbeitungsablauf bei Supportanfragen beschrieben.

Um Support-Unterstützung anzufragen, muss der vom Kunden benannte Kontakt direkt im AVEVA Helpdesk-System einen Supportvorfall registrieren (<http://avevahelpdesk.aveva.com/>).

Das AVEVA Helpdesk-System ist nur in englischer Sprache verfügbar.

Sollte der vom Kunden benannte Kontakt Hilfe bei der Eingabe der erforderlichen Informationen benötigen, oder sollte der Kunde keinen Zugang zum AVEVA Helpdesk-System haben, muss er sich an das zuständige AVEVA Support-Büro wenden (per Telefon, Fax oder E-Mail) und Support anfragen.

Bitte verwenden Sie das Support-Anfrageformular aus Anhang 1 um Ihre Anfrage zu übermitteln.

Meldet der Kunde Umstände, die er als Grenze der Leistungsfähigkeit der Software wahrnimmt, so ist es wichtig, dass der Kunde so viele Informationen wie möglich bereitstellt, wie:

- Betroffene Anwendungen / Module
- Versionsnummer / Bildschirm / Name oder Nummer des Formulars
- Jegliche Fehlermeldungen
- Genaue Abfolge der Schritte, die zu dem Problem geführt haben
- Hintergrundinformationen — d. h. was möchte die Person erreichen

Supportanfragen werden in folgenden Schritten bearbeitet:

- Jede Supportanfrage wird als Support-Fall bezeichnet, wie beispielsweise eine Frage, Softwarefehlermeldung oder eine Software-Erweiterungsanfrage;
- Alle Support-Fälle werden im AVEVAs Helpdesk-System gelogged und erhalten dort eine eindeutige Fallnummer;

- Jedem Fall wird eine zwischen AVEVA und dem Kunden vereinbarte Priorität zugewiesen. Die zugewiesene Priorität kann bei nicht vorhergesehenen Auswirkungen auf das Projekt des Kunden durch Eskalation angehoben oder - wenn die Fehlerquelle im Rahmen einer Untersuchung festgestellt wurde - herabgesenkt werden;
- Der vom Kunden benannte Kontakt, der die Anfrage übermittelt, erhält eine Supportfall-Nummer; die in der gesamten Korrespondenz mit dem AVEVA Support-Büro verwendet werden sollte. Wurde die Anfrage per Fax gestellt und Antworten werden ebenso per Fax erwartet, muss der Kunde dies zum Zeitpunkt der Anfrage spezifizieren.
- Folgende Informationen werden vom Kunden erfragt:
 - Name und Standort des Unternehmens
 - Ihr Name / Telefonnummer
 - Produkt(e) und Versionen, Modul(e)
 - Art der Anfrage
 - Ggf. Supportinformationen, Daten oder Nachweise
- Der Supportfall wird dann an einen technischen Experten weitergeleitet, der die entsprechende Beratung und Hilfe zur Lösung des Problems so schnell wie möglich zur Verfügung stellt. Dem Kunden werden der Name des technischen Experten und die Fallnummer mitgeteilt.
- In einigen Fällen sind weitere Untersuchungen erforderlich, die der technische Experte für – und im Namen des Kunden ausführt. Während dieser Zeit wird der Kunde über den Fortschritt des Vorgangs informiert. Auf Anfrage muss der Kunde im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht ggf. zusätzliche Nachweise erbringen oder zusätzliche Tests durchführen, um die Problemlösung zu unterstützen.
- Falls von AVEVA als notwendig erachtet, wird über ein von beiden Parteien vereinbartes System, wie z. B. Webex, Remote-Onscreen-Support bereitgestellt.
- Wurde eine für den Kunden annehmbare Lösung des Problems bereitgestellt, muss er den Supportfall schließen. Wird dem Kunden eine Lösung bereitgestellt und er hat sie innerhalb von drei Wochen weder akzeptiert noch abgelehnt, wird der Fall automatisch vom AVEVA Helpdesk-System geschlossen. Geschlossene Fälle können bei Bedarf wieder geöffnet werden.

Weitere Informationen zu Prioritäten von Supportfällen, der Angestrebten Bearbeitungsdauer, Supportstatusdefinitionen des Produkt-Supports, Eskalationsprozeduren und Erweiterungsanfragen finden Sie in den AVEVA Supportrichtlinie (www.aveva.com/policies/support/en).

Weitere Informationen zur Registrierung und Handhabung von Supportfällen finden Sie unter: <http://avevahelpdesk.aveva.com/WebHelp/eService.htm?type=onlineHelp&rand=7109063>

2.3 Zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen

Jedes AVEVA Support-Büro bietet eine große Anzahl von wertvollen Zusatzleistungen an. Diese können Vor-Ort Besuche, Produktschulungen, 24-Stunden-Zugang zu Support-Experten usw. beinhalten. Diese zusätzlichen Support-Leistungen können kostenpflichtig angeboten werden und für eine höhere Servicequalität, Qualitätsüberwachung und Service-Evaluierung sorgen. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen AVEVA Support-Büro.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Informationen zu den Pflichten des Kunden und der Aufgaben der vom Kunden benannten Ansprechpersonen an den Unterstützten Standort(en) finden Sie in den AVEVA Supportrichtlinie (www.aveva.com/policies/support/en).

ANHANG 1 – Empfohlenes Supportanfrageformular

Es wird empfohlen, alle Supportfälle direkt im AVEVA Helpdesk-System über die webbasierte Systemschnittstelle zu registrieren. Mit dieser Methode werden über das System viele Felder auf Grundlage Ihrer Login-Daten automatisch ausgefüllt.

Sollte eine Registrierung über die Web-Schnittstelle nicht möglich sein, sollte die folgende E-Mailvorlage ausgefüllt und an: AVEVAHelpdesk@aveva.com übermittelt werden.

Betreff der E-Mail:	Schalenversteifungen spalten nicht
KUNDENREFERENZNUMMER:	CUST001
UNTERNEHMEN:	ABC
KONTAKTPERSON:	John Smith
FALLART:	1
REPRODUZIERBAR:	Y
PRIORITÄT:	2
OS-VERSION:	Windows XP
PRODUKT:	Hull Detailed Design
PRODUKTVERSION:	12.0.SP3
MODUL:	Curved Hull

<Beschreiben Sie hier das Problem>

HTML-Tags können nicht richtig erkannt werden; bitte verwenden Sie nur Text in der E-Mail.

Die Schreibweise und Groß-/Kleinschreibung der Schlüsselbegriffe muss unbedingt beachtet werden. Die Zeilen müssen nicht in der gleichen Reihenfolge sein. Die Support-Fallnummer des AVEVA Helpdesk wird an den Kunden per E-Mail verschickt (in der Betreffzeile) und muss in der Betreffzeile belassen werden, wenn Sie antworten, um einen bestehenden fall Information zu übersenden.

Die Schlüsselbegriffe werden wie folgt definiert:

Betreff der E-Mail:

- Für neue Supportfälle:
Der in der Betreffzeile der E-Mail eingegebene Text wird als Name des Supportfalls übernommen. Dieses Pflichtfeld muss ausgefüllt werden. E-Mails ohne Betreffzeile werden nicht angenommen.
- Für bestehende Supportfälle
Zu Übersendung von Informationen zu einem bestehenden Supportfall muss die Betreffzeile beginnen mit
Fall #12345 Text
Es ist wichtig, dass zwischen 'Fall' und '#' ein Leerzeichen, zwischen '#' und '12345' kein Leerzeichen, und ein Leerzeichen zwischen '12345' und dem Beginn Ihres Texts steht unter der beispielhafter Annahme, dass „12345“ die Nummer des Supportfalls ist, den Sie aktualisieren möchten und „Text“ der Titel für die von Ihnen bereitgestellten zusätzlichen Informationen.

KUNDENREFERENZNUMMER:

Dieses Feld steht für interne Referenznummern zur Verfügung, die der Kunde dem Fall in seinem eigenen System(en) zuweisen kann. (Optional)

UNTERNEHMEN:

Unternehmens-Code. (zu finden unter „Mein Profil“ im AVEVA Helpdesk-System). (Optional)

KONTAKT:

Die Kontaktperson muss im Format „Vorname Nachname“ angegeben werden. Der Kontakt (oder die Person, die die E-Mail übermittelt muss im AVEVA Helpdesk-System registriert und mit dem UNTERNEHMEN verbunden sein. Ist weder der Kontakt noch der Absender registriert, wird die E-Mail nicht angenommen.

FALLART:

Die Art des Falles ist ein Pflichtfeld und muss in Form einer Nummer angegeben werden.

- | | | |
|---|---|------------------------------------|
| 0 | = | Produktanwendungsanfrage |
| 1 | = | Defekt (Produkt) |
| 2 | = | Defekt (Daten) |
| 3 | = | Defekt (Dokumentation) |
| 4 | = | Defekt (PML/VITESSE) |
| 5 | = | Defekt (Installation/Lizenzierung) |
| 6 | = | Erweiterungsanfrage |

REPRODUZIERBAR:

Wahlweise

J = Ja

N = Nein

PRIORITÄT:

Die Priorität ist in Form einer Nummer auszudrücken und muss angegeben werden.

- 0 = Dringend
- 1 = Hoch
- 2 = Mittel
- 3 = Niedrig

VERSION DES BETRIEBSSYSTEMS:

Betriebssystem und Version im Textformat

PRODUKT:

Der Name des Produkts bei dem das Problem aufgetreten ist. Der Name muss mit einem der im Pulldown-Menü des AVEVA Helpdesk-Systems aufgelisteten „Produktfelder“ übereinstimmen. Diese Information muss angegeben werden.

PRODUKTVERSION:

Produktversion als X.X oder X.X.SPX. Diese Information ist obligatorisch. Die angegebene Produktversion muss genau sein und sich auf das oben genannte Produkt beziehen.

MODUL:

Diese Information muss angegeben werden und das Modul muss sich auf das oben genannte Produkt beziehen.

Wenn ein Nutzer den Supportfall per E-Mail aktualisiert, wird der gesamte E-Mail-Text im Supportfall gespeichert, ohne dass dafür ein besonderes Format erforderlich ist.

AVEVA Solutions Limited

High Cross
Madingley Road
Cambridge, CB3 0HB
UK
Tel +44 (0)1223 556655
Fax +44 (0)1223 556666

www.aveva.com

AVEVA geht davon aus, dass die Informationen in dieser Publikation am Tag Ihrer Veröffentlichung korrekt sind. Im Zuge der kontinuierlichen Produktentwicklung können solche Informationen ohne vorherige Ankündigung geändert werden und beziehen sich auf die aktuelle Software-Version. AVEVA haftet nicht für unbeabsichtigte Fehler. Alle verwendeten Produktnamen sind Warenzeichen der entsprechenden Inhaber.
Copyright 2012 AVEVA Solutions Limited und deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.