Handbuch des technischen Support

Gültig ab 12. März 2021

- 1 Support
  - 1.1 Übersicht
  - 1.2 Support Struktur
  - 1.3 Blancco Supportpläne
  - 1.4 Technisches Account Management
  - 1.5 Knowledge Base
  - 1.6 Fernzugriff
- 2 Umfang der Unterstützung
- 3 Den technischen Support kontaktieren
  - 3.1 Übersicht
  - 3.2 Den Kundensupport kontaktieren
  - 3.3 Produkt Schweregrade / Severity Levels
  - 3.4 Prioritätsstufen für Kunden/Partner
  - 3.5 Erforderliche Informationen beim Einreichen eines Vorfalls
  - 3.6 Eine Benutzerkonto im Blancco Technical Support Portal registrieren
  - 3.7 Ein technisches Support Ticket eröffnen
  - 3.8 Das Ticket des technischen Supports und die Kommunikation mit dem technischen Support
  - 3.9 Zusätzliche Funktionen eines Technical Support Tickets
  - 3.10 Telefonische Kontaktaufnahme mit dem weltweiten Support (empfohlen für Probleme mit kritischem Schweregrad/Priorität)
  - 3.11 Vor einer Eskalation...
  - 3.12 Eskalationsweg
  - 3.13 Globale Kontaktliste zur Support Eskalation

Support

Übersicht

Als De-Facto Standard für Datenlösch- und Diagnoselösungen bietet Blancco unseren Kunden und Partnern mehrere maßgeschneiderte Support-Optionen, die eine zeitnahe Lösung für technische Probleme und Anfragen bieten.

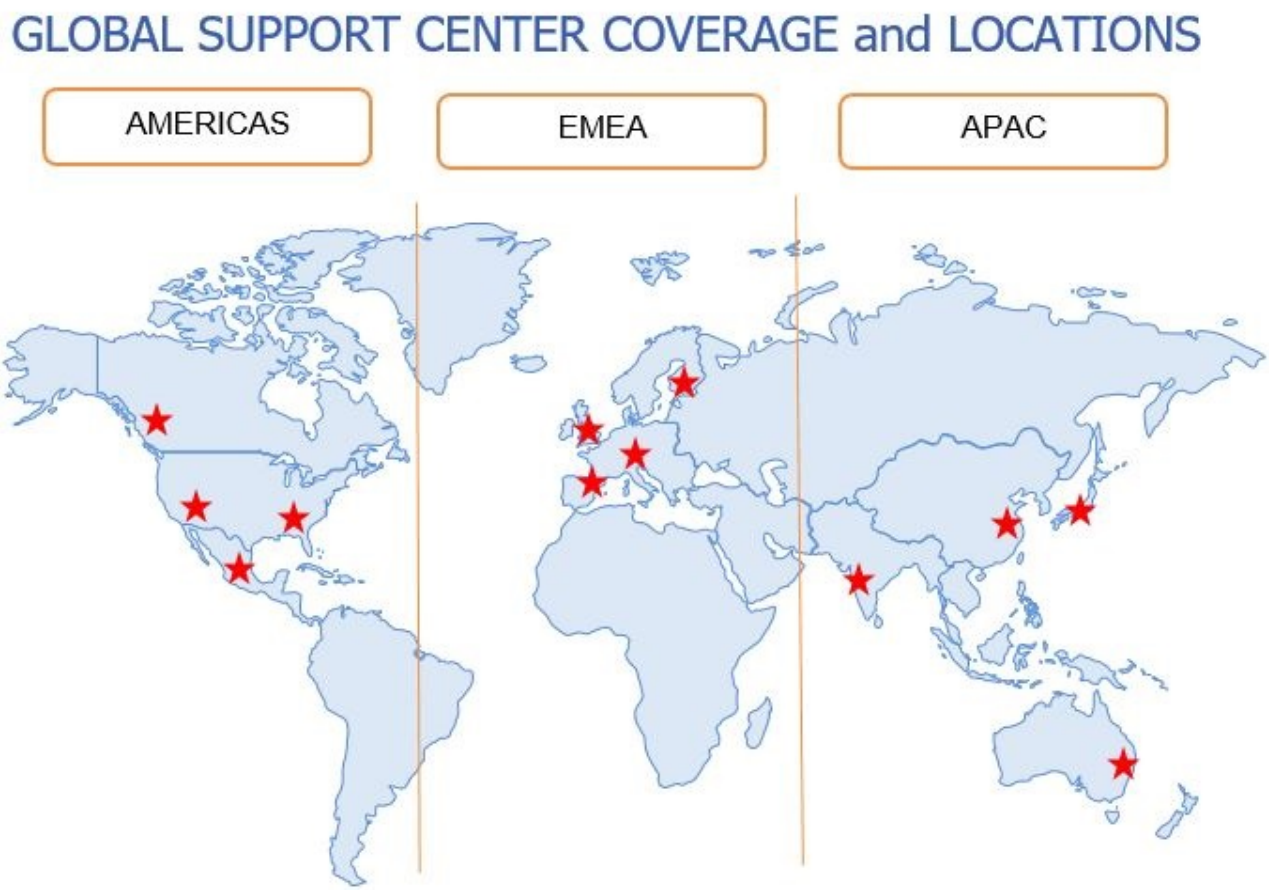
Unser Kundenportal (https://support.blancco.com) bietet Zugriff auf unsere Knowledge Base, Produkt Release News, Whitepaper, FAQs, Best Practices und die Möglichkeit, auf unser Support Ticket System für die Erstellung und Verwaltung von Produktproblemen zuzugreifen. Kunden und Partner werden ermutigt, das Kundenportal für eine zeitnahe Lösung zu nutzen. Für Probleme mit Schweregrad 1 wird empfohlen, dass Kunden und Partner unser Support Team, wie auf Seite 9 beschrieben, anrufen. Sie können auch einen Support Ticket erstellen indem Sie uns eine E-Mail an support@blancco.com senden, Sie erhalten eine automatisch generierte Antwort mit Ihrer Ticketnummer in der Betreffzeile.

Blancco kann jederzeit die Support-Richtlinien und -Verfahren ändern, um den Marktbedingungen zu entsprechen und unsere Kunden bessere Unterstützung zu bieten.

Support Struktur

Blancco bietet weltweiten Support an strategisch verteilten Standorten die Unterstützung in 7 verschiedenen Sprachen bieten: Englisch / Deutsch / Spanisch / Französisch / Finnisch / Japanisch / Chinesisch. Wir nutzen eine mehrstufige Support-Organisation, um eine angemessene Abdeckung aller Probleme von Kunden / Partnern sicherzustellen.

Alle Supportprobleme, die auftreten, werden mit einer eindeutigen Ticketnummer verfolgt. Alle Vorfälle werden während der lokalen Geschäftszeiten in einer unserer drei Hauptregionen (AMERICAS / EMEA / APAC) protokolliert. Der zugewiesene Support Analyst / Engineer ist Ihr Ansprechpartner bis eine Lösung gefunden wird. Unser Supportteam nutzt sein umfassendes Produktwissen und seine Erfahrung sowie die internen Quellen von Blancco um die Vorfälle bis hin zur zeitnahen Lösung zu betreuen.



Blancco Supportpläne

Die Blancco Support-Optionen wurden entwickelt, um die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer Kunden weltweit über Branchen und Zeitzonen hinweg zu erfüllen. Jeder Supportplan bietet einzigartige Funktionen und Ressourcen die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.

- Enterprise Support Plan (SPE)
  Dies ist Blanccos höchster Supportplan, der auf pro aktive Supportfunktionen spezialisiert ist, um sicherzustellen, dass unsere Partner und Unternehmenskunden den "besten" weltweiten Support erhalten. Dieser Plan umfasst den 24-Stunden-Support sowie einen zugewiesenen technischen Account Manager.
- Premium Support Plan (SP1)
  Der Premium Support Plan ist ein umfassende Supportstufe und wurde entwickelt, um den Anwendungsinfrastrukturen unserer weltweiten Kunden höchste Verfügbarkeit zu bieten. Die technischen Supportteams von Blancco arbeiten effizient, um Probleme und Anfragen zu lösen und ergreifen vorbeugende Maßnahmen, um zukünftige Probleme zu vermeiden, bei fortgeschrittenen Zeiten der Erstreaktion.
- Advanced Support Plan (SP2)
  Entwickelt für Kunden, deren Geschäft die Sicherheit erfordert, dass ein Blancco Support Engineer ihnen von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten zur Verfügung steht, ausgenommen Feiertage (Geschäftszeiten und Feiertage können je nach Support-Center variieren). Der Advanced Support Plan beinhaltet den Zugang zu Telefon/Portal/E-Mail.
- Basic Support Plan (SP3) **AUSLAUFEND - VERKAUFSENDE 12. SEPTEMBER 2023!**
  Bietet Ihnen Portal-/E-Mail-Zugang zum Blancco-Support-Team für die Unterstützung bei der Problemlösung.

Support Plan (SP) Feature	Enterprise (SPE)	Premium (SP1)	Advanced (SP2)	Basic (SP3) END OF SALE September 12, 2023
Product Upgrades	✓	✓	✓	✓
Portal Support	✓	✓	✓	✓
Email Support	✓	✓	✓	✓
Phone Support	✓	✓	✓	
Remote Session Support	✓	✓		
Max. Customer Contacts	Unlimited	10	5	2
Annual Remote Health Check (Upon Request)	✓	✓		
Annual Onsite Health Check (Upon Request)	✓			
Technical Account Manager	✓			
24X7 Support Phone Line	✓			
Severity 3-4 *Initial Human Response Time	2 hours	4 hours	6 hours	8 hours
Severity 2 *Initial Human Response Time	1 hour	2 hours	4 hours	8 hours
Severity 1 *Initial Human Response Time	30 min	1 hour	2 hours	8 hours
*During 8am-5pm local business hours				

Die erste menschliche Reaktion (Initial Human Response) wird basierend auf dem Zeitpunkt berechnet zu dem der Vorfall in unser Ticketsystem eingegangen ist, und nicht, wenn eine E-Mail an uns gesendet wird. Alle Referenzen beziehen sich auf die Geschäftszeiten. Die erste menschliche Antwort ist wie folgt definiert:

- Bereitstellung eines Vorschlags / einer Lösung für den Kunden / Partner zur Unterstützung bei der Lösung des Vorfalls.
- Anfordern zusätzlicher Informationen die erforderlich sind bevor die Fehlerbehebung beginnen kann.

Eigenschaft	Beschreibung
Produkt-Erweiterungen	Möglichkeit zum Upgrade auf die neuesten Produktversionen
Portal Support	Zugang zu unserem Support Portal
Email Support	Zugang zum technischen Support per E-Mail
Telefonischer Support	Zugang zur Unterstützung durch einen Anruf in einer unserer Niederlassungen
Remote Session Support	Zugang zu Bildschirmfreigabe-Sitzungen mit unserem Support-Team
Max Kundenkontakte	Die Anzahl der Kontakte, die Vorfälle an den Support übermitteln dürfen
Jährlicher Remote Health Check	Auf Wunsch ein jährliches 1-stündiges virtuelles Meeting zur Überprüfung der Produktkonfiguration, Best Practices und Optimierungen
Jährlicher Health Check vor Ort	Auf Wunsch ein jährliches halbtägiges Vor-Ort-Meeting zur Überprüfung der Produktkonfiguration, Best Practices und Optimierungen
Technischer Kundenbetreuer	Ein zugewiesenes leitendes Mitglied des technischen Support-Teams, das als Kundenfürsprecher fungiert und regelmäßige Meetings abhält, um den allgemeinen Zustand des Accounts sicherzustellen
Severity 1-2-3-4	Die Produktschwere des Vorfalls, weiter beschrieben im Handbuch

Technisches Account Management

Der Enterprise Support Plan enthält einen ausgewählten Technical Account Manager des Supportteams. Die Aufgabe des TAM besteht darin, eine benannte leitende technische Ressource anzubieten, die proaktive Beratung und Anleitung bietet, um Ihnen zu helfen, mögliche Probleme zu identifizieren und zu beheben, bevor sie auftreten. Der TAM hat direkte Kommunikation mit wichtigen internen Abteilungen von Blancco, um als Stimme des Kunden / Partners zu dienen.

Vorteile des TAM:

- Nehmen Sie direkten Kontakt zu einer hochrangigen technischen Ressource auf die Ihre Anforderungen und unsere Lösungen genau kennt.
- Verhindern Sie Probleme durch pro aktive Planung und technische Beurteilungen bevor sie auftreten.
- Erhalten Sie Einblick in aktuelle und zukünftige Blancco Produkte, um Ihre langfristigen Ziele für die Entwicklung von Dienstleistungen zu planen und zu erfüllen.
- Erhalten Sie vorrangigen Zugriff auf Produktfunktionsanforderungen und Fixes.
- Halten Sie Kontakt mit Ihrem technischen Account Manager bei regelmäßigen Gesprächen.
- Ansprechpartner für Eskalationen von Support-Probleme (nicht als erster Ansprechpartner für neue Probleme).

Knowledge Base

Voller Zugriff für alle Knowledge Base Artikel aus dem Blancco Customer Support Portal:

- Kompletten Zugriff auf Benutzerhandbüchern und Videoanleitungen
- Lösch und Diagnose spezifische Support Themen
- Nachrichten über neue Produktveröffentlichungen
- FAQs

Fernzugriff

In einigen Fällen kann Blancco die Einrichtung einer temporären Remote-Verbindung anfordern und bereitstellen um die Ursache und die korrigierende Maßnahme (RCCA) eines Problems zu identifizieren.

Umfang der Unterstützung

Dieses Kapitel definiert den Umfang und die Grenzen des technischen Supports, den Blancco bietet.

Die unterstützten Produkte und Versionen werden in Übereinstimmung mit dem Blancco's Product Support Lifecycle Policy.

Außerhalb des Supports liegen (sofern nicht anders angegeben) die folgenden Bereiche):

- Bereitstellung, Installation und Schulung von Software
- Workflow-Design und Prozessoptimierung
- Kundenspezifische Integrationen mit Lösungen von Drittanbietern
- Behandlung oder Fehlerbehebung von Problemen im Zusammenhang mit Software von Drittanbietern, die nicht von Blancco bereitgestellt wird

Beachten Sie, dass einige dieser Aktivitäten als Professional Services angeboten werden können. Wenn Sie Unterstützung bei der Produktbereitstellung, Prozessoptimierung oder Schulung/Zertifizierung suchen, finden Sie weitere Details in der Blancco's Professional Services Dokumentation.

Den technischen Support kontaktieren

Übersicht

Im folgenden Abschnitt werden wichtige Themen beschrieben, die wir unseren Kunden / Partnern empfehlen, um die Lösung neuer Supportprobleme zu beschleunigen. Zu den Aktionen des Supports gehören das Verstehen der Umgebung, Problembeschreibung, Problemuntersuchung, Reproduktionsversuche und Lösung. Basierend auf diesen Untersuchungen kann der Support technische Erklärungen, Anweisungen für Konfigurationsänderungen, Problemumgehungen und in einigen Fällen Softwareupdates und Hotfix-Releases bereitstellen.

Den Kundensupport kontaktieren

Es wird empfohlen, dass Kunden / Partner ein Blancco Supportticket unter Verwendung der unten aufgeführten geeigneten Kanäle basierend auf dem Schweregrad/Severity (Produkt) und der Priorität (Auswirkung) einreichen. Eine automatische Antwort mit einer eindeutigen Ticketnummer wird Ihnen umgehend per E-Mail zugestellt.

Produkt Schweregrade / Severity Levels

Wenn Sie eine Supportanfrage einreichen, beachten Sie bitte die folgende Tabelle zur Schweregradklassifizierung. Blancco arbeitet mit Ihnen zusammen, um den Schweregrad des Problems angemessen und schlüssig zu bestimmen und entsprechend zu reagieren. Die empfohlene Methode zur Kontaktaufnahme ist mit aufgeführt.

Schweregrad des Problems	**Beschreibung des Schweregrads**
Schweregrad 1 – KRITISCH • Anfrage per Telefon	Produktionsserver oder andere unternehmenskritische Systeme sind nicht verfügbar und es ist keine sofortige Lösung verfügbar.
Schweregrad 2 – HOCH • Anfrage per Telefon/Portal	Die Hauptfunktionalität ist stark beeinträchtigt. Der Betrieb kann eingeschränkt fortgesetzt werden, obwohl die langfristige Produktivität beeinträchtigt werden könnte.
Schweregrad 3 – MEDIUM • Anfrage per Portal/E-Mail	Teilweiser, nicht kritischer Verlust der Funktionalität der Software. Beeinträchtigte Operationen einiger Komponenten, aber ermöglicht dem Benutzer, die Software weiter zu verwenden.
Schweregrad 4 – NIEDRIG • Anfrage per Portal/E-Mail	Allgemeine Verwendungsfragen, kosmetische Probleme und Fehler in der Dokumentation.

Prioritätsstufen für Kunden/Partner

Wenn Sie eine Supportanfrage einreichen, beachten Sie bitte die nachstehende Prioritätsklassifizierungstabelle. Dieses Feld wird vom Kunden oder Partner gepflegt und gibt die Auswirkungen auf die Umgebung an.

Prioritätsstufe für Kunden/Partner	**Beschreibung der Prioritätsstufe**
Priorität 1 – CRITICAL • Anfrage per Telefon	Problem hat kritische Auswirkungen auf das Geschäft.
Priorität 2 – HIGH • Anfrage per Telefon/Portal	Das Problem hat erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft.
Priorität 3 – MEDIUM • Anfrage per Portal/E-Mail	Problem hat begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft.
Priorität 4 – LOW • Anfrage per Portal/E-Mail	Problem hat minimale bis keine Auswirkungen auf das Geschäft.

Erforderliche Informationen beim Einreichen eines Vorfalls

Als Teil des Problemberichterstattungsprozesses und zur zweckmäßigen Lösung bitten wir Sie, so viele Details wie möglich zu Umgebung, Problem und Szenario bereitzustellen.

Die folgenden Elemente werden empfohlen:

- Support-Fall-ID-Nummer: Wenn es sich bei Ihrem Problem bereits um eine offene Support-Anfrage handelt, sollte die eindeutige Ticketnummer in der Betreffszeile der E-Mail enthalten sein.

- Kontaktname(n) und Firmenname: Ihr Name und der Name Ihres Unternehmens sowie die Namen alternativer Kontaktpersonen einschließlich Telefonnummern und E-Mail.
- Produktinformationen: Produkt und Version der Software mit der das Problem besteht.
- Problembeschreibung: Eine detaillierte Beschreibung des Problems. Dies muss das/die Problem(e) beinhalten, sowie Änderungen die Sie vor dem/den Problem(en) durchgeführt haben und wie lange Sie dieses/diese Problem(e) erlebt haben, usw.
- Schweregrad: Ihre Einschätzung des Einflusses auf die Verwendung.
- Priorisierung: Ihre Einschätzung der geschäftlichen Auswirkungen.
- Konfigurationsinformationen: Gültige und aktuelle Konfigurationen, für die das Produkt installiert wurde oder bei denen Probleme aufgetreten sind.
- Fehlermeldungen: Präzise Fehlermeldungen, Protokolldateien, Beschreibung des Produktverhaltens und der Symptome.
- Schritte zum Reproduzieren: Liste der Schritte die das Problem und relevante Testfälle erzeugen.
- Beschreibung der letzten Änderungen der Umgebung oder des Systems: Beschreibungen der kürzlich aufgetretenen Produkt- oder Systemänderungen, die vor Auftreten des Problems aufgetreten sind.

Eine Benutzerkonto im Blancco Technical Support Portal registrieren

1. Rufen Sie die Seite des Support Portals unter https://support.blancco.com/ auf.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Incident Management".
3. Klicken Sie auf "Sign up for an account", um Ihr Benutzerkonto zu erstellen.
4. Geben Sie die relevanten Details ein und klicken Sie auf "Sign Up", um sich anzumelden.

Ein technisches Support Ticket eröffnen

1. Wenn Sie ein bestimmtes Problem haben suchen Sie nach einer Lösung in der Blancco Knowledge Base, indem Sie relevante Schlüsselwörter in das Feld "What do you need help with?" eingeben.
2. Wenn Sie die gesuchten Antworten nicht finden können, erstellen Sie einen Support-Vorfall. Klicken Sie auf "Technical Support Request".
3. Füllen Sie die Felder so **sorgfältig** wie möglich aus und klicken Sie auf “Create”.
4. Nach Abschluss erhalten Sie eine Zusammenfassung Ihres Support Tickets, ein Techniker antwortet gemäß den SLA-Richtlinien, die im Abschnitt "Support Pläne" in diesem Dokument beschrieben sind.

Das Ticket des technischen Supports und die Kommunikation mit dem technischen Support

Der beste Weg, um die ticketbezogene Kommunikation abzuwickeln, besteht darin, dies über die Ansicht "Anfragen" zu tun, in der alle Tickets für den technischen Support aufgeführt sind, die mit Ihrem Benutzerkonto verknüpft sind.

Der gesamte Ticketverlauf einschließlich der Statusänderungen kann durch Klicken auf die ID des Tickets (BTS-XXXX) aufgerufen werden. Der Abschnitt "Aktivität" listet alle Ereignisse und Kommentare auf die sich auf das Ticket beziehen. Um einen Kommentar zum Ticket hinzuzufügen klicken Sie auf den Abschnitt "Ein Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen...", geben Sie Ihren Kommentar ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen". Der Kommentar wird dem Mitglied des technischen Support Teams angezeigt das das Ticket bearbeitet.

Darüber hinaus erhalten Sie E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ein Ereignis mit Ihren offenen Tickets auftritt (Kommentare vom Support, Statusänderungen usw.). Sie können auch direkt auf die E-Mail-Benachrichtigung antworten, wodurch die Ticketkommunikation weiterläuft.

Zusätzliche Funktionen eines Technical Support Tickets

Die Support-Tickets, die Sie erstellt haben, können mit anderen Personen geteilt werden, indem Sie auf das Symbol "Teilen" klicken und ihre E-Mail-Adresse in das Feld eingeben. Es wird empfohlen, nur Benutzer einzuladen, die sich bereits unter https://support.blancco.com/ registriert haben.

Telefonische Kontaktaufnahme mit dem weltweiten Support (empfohlen für Probleme mit kritischem Schweregrad/Priorität)

Englisch sprechende technische Support-Mitarbeiter stehen unseren Kunden während der regulären Geschäftszeiten sowie am Wochenende für Enterprise Support Plan Kunden (nur Schweregrad 1) zur Verfügung. Wenden Sie sich gegebenenfalls an das regionale Support Center.

Vereinigte Staaten von Amerika
+1 833-374-0744

Vereinigtes Königreich
+44 127-988-1543

Frankreich
+33 353-320-061

Zentral Europa / DACH
+49 714-1503-9004

Finland
+358-942-704-945

Indien
+91 20 6744 2805

Japan
+81 50 5050 9161

Korea
+82 2 578 7491

Malaysia
+603 2242 3930

Australia / Neuseeland
+61 2 80513107

Wochenend Support (Sev-1 mit Supportpaket SPE)
x-xxx-xxx-xxxx

Support Eskalationen

Um unseren Kunden die bestmögliche Unterstützung bei dokumentierten Support-Problemen zu bieten, haben wir neben dem Standardprozess für die Bearbeitung von Vorfällen die folgenden Informationen zusammengestellt.

Hinweis: Bei Lizenzproblemen wenden Sie sich am besten sofort an Ihren Account / Sales Manager.

Vor einer Eskalation...

Zur Unterstützung bei der Eskalation sind folgende Elemente zu überprüfen:

- Ist das Problem dem Support bekannt? Haben Sie eine Ticketnummer?
- Haben Sie dem Support alle erforderlichen Details zur Verfügung gestellt, um das Problem schnell zu diagnostizieren und zu lösen (Produkt /Version/Umgebung/Protokollierung/Schritte zur Reproduzierbarkeit/etc.)
- Wie lange ist das Ticket im Vergleich zu den Auswirkungen und der Dringlichkeit der Support-SLA-Tabelle folgend in Bearbeitung?
- Wenn Ihr Kontakt mit dem zugewiesenen Support Analysten den erwarteten Fortschritt nicht erbracht hat, haben Sie gebeten, mit einem Technischen Leiter oder Manager zu sprechen?

Eskalationsweg

Die Lösungszeiten variieren je nach Komplexität des Vorfalls und der Umgebung. Wenn Ihr Vorfall zusätzliche Aufmerksamkeit erfordert, sollten Sie den nachfolgenden Eskalationspfad befolgen, um sicherzustellen, dass Ihr Vorfall angemessen fokussiert und beachtet wird.

Technical Support Analyst -> Technical Support Engineer -> Senior Technical Support Engineer -> Teamleiter/Manager -> VP.

Globale Kontaktliste zur Support Eskalation

Der technische Support verwendet interne Systemworkflowprozesse und Warnmechanismen, um sicherzustellen, dass alle Vorfälle die angemessene Reaktionsstufe erhalten.

Region	Name	Title	Email	Phone
APAC	Nandkumar Palkar	Director	nandkumar.palkar@blancco.com	+91 9967024237

AMER	Aydin Hami	Region Manager	aydin.hami@blancco.com	512.560.1268
EMEA	Niko Puruskainen	Region Manager	niko.puruskainen@blancco.com	+358 207433850
Global	Jesse Kittleson	VP Global Support	jesse.kittleson@blancco.com	602.402.1159