

VertiGIS Support Portal

KURZANLEITUNG - Für ConnectMaster-Direktkunden

Version

CONNECTMASTER-SUPPORT PORTAL_Quick Manual_DC Users_German_V1.0

Herausgeber

VertiGIS GmbH, Dr.-Schauer-Strasse 26, A-4600 Wels / Österreich
www.vertigis.com www.connectmaster.com

Rechtliche Hinweise

© Copyright VertiGIS GmbH.

Alle Rechte vorbehalten.

ConnectMaster® ist ein eingetragenes Warenzeichen der VertiGIS GmbH (im Folgenden VertiGIS genannt). Alle anderen Marken und Produktnamen in dieser Dokumentation sind eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Erwähnung von Markennamen im Text erfolgt im Interesse des Eigentümers und stellt keine Markenverletzung dar.

Die Bereitstellung und der Betrieb des Service-Portals ist eine optionale Dienstleistung von VertiGIS im Interesse ihrer Kunden mit einem aktiven Wartungsvertrag zusätzlich zur Nutzung der Software ConnectMaster®. VertiGIS behält sich das Recht vor, diesen Service nach eigenem Ermessen jederzeit einseitig zu ändern oder einzustellen, wenn es wichtige Gründe dafür gibt. Die Nutzung des Support-Portals durch autorisierte Nutzer des Kunden ist freiwillig und ohne jegliche Haftung für etwaige Schäden des Kunden. Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Service- und Informationsbereitstellung zum Nutzen des Kunden. Mit der Nutzung dieses Dienstes akzeptieren Sie die rechtlichen Hinweise.

Technische Unterstützung

Als **ConnectMaster Direktkunde** mit aktivem Wartungsvertrag können Sie die folgenden Supportkanäle nutzen:

SUPPORT PORTAL	Sprache
https://support.vertigis.com	EN, DE, FR

EMAIL	Sprache
connectmaster-support@vertigis.com	EN, DE, FR

TELEFON		Sprache	Hotline
EUROPE	Österreich	DE	+43 59 908 100
	Schweiz	DE	+41 31 561 54 95
		FR	+41 31 561 54 50
	Deutschland	DE	+49 898 3931 5200
	Andere Länder EUR	EN	+49 898 3931 5200
ASIA & PACIFIC	Australia	EN	+61 386 760 735
	Andere Länder APAC	EN	+61 386 760 735

Als Kunde eines autorisierten ConnectMaster-Partners wenden Sie sich bei technischen Support-Anfragen bitte an Ihren zuständigen Partner-Support.

Inhalt

1	VORAUSSETZUNGEN	2
1.1	KUNDENKONTO	2
1.2	SERVICE-DESK	2
1.3	EINGEFÜHRTE PROZESSE	2
2	STARTSEITE	2
3	ANFRAGE EINREICHEN	2
3.1	EINE STÖRUNG ERÖFFNEN	2
3.2	EINE HILFEANFRAGE ÖFFNEN	3
3.3	STATI DER SUPPORT CASES	3
4	COMMUNITY	4
4.1	PRODUKT-IDEEN	4
5	ÜBERBLICK ÜBER IHRE FÄLLE	4
6	HILFE-CENTER	4
7	FRAGEN - MEHR INFOS?	4
8	ANHANG	5
8.1	SCHWEREGRADE UND SERVICE-ZIELE	5
8.1.1	Servicezeiten und Zeitdefinitionen	5
8.1.2	Service-Ziele 'Vorfälle'	5
8.1.3	Service-Ziele 'Hilfeanfrage'	5
8.1.4	Service-Ziele 'Produktideen'	5

1 VORAUSSETZUNGEN

1.1 KUNDENKONTO

Um das Support Portal zu nutzen, benötigen Sie ein Benutzerkonto.

Wenn Sie noch kein Konto haben, senden Sie bitte eine E-Mail an connectmaster-support@vertigis.com oder melden Sie sich in unserem Support-Portal <https://support.vertigis.com> an.

Anmerkung: Basierend auf den ConnectMaster-Standard-Wartungsverträgen sind als Standard maximal zwei Support-Portal-Benutzer pro Kunde möglich.

1.2 SERVICE-DESK

Zur Bearbeitung Ihrer Serviceanfragen stellt VertiGIS einen Service Desk zur Verfügung.

Dieser Servicedesk ist in Gruppen mit regionaler Supportverantwortung und funktionalen Spezialisierungsebenen (1., 2. und 3. Ebene) unterteilt.

Wenn Sie eine neue Serviceanfrage eröffnen oder VertiGIS diese für Sie eröffnet, erhalten Sie eine Registrierungs-E-Mail und bekommen einen Ansprechpartner (Case-Manager) für Ihren Fall zugewiesen.

1.3 EINGEFÜHRTE PROZESSE

Derzeit können Sie die folgenden Arten von Support-Anfragen stellen:

- **Störung**

Melden Sie eine Störung im Betrieb der Software, die wahrscheinlich durch einen Fehler in der Software Connect Master® verursacht wurde. Der Incident Management Prozess wird dann genutzt, um diese unvorhergesehenen Störungen durch einen Workaround oder einen Fix (Patch im Falle eines Softwarefehlers) so schnell wie möglich unter Einhaltung des Service Level Agreements zu beheben, wenn die Ursachen im Einflussbereich von VertiGIS liegen.

- **Hilfe-Anfrage**

Hier können Sie Fragen zur Bedienung und Nutzung der Software stellen. Voraussetzung ist, dass Sie das Connect-Master®-Schulungsprogramm absolviert haben und die Fragen über den Inhalt der Schulungen und Handbücher hinausgehen.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir "größere" Anfragen als "Projekte" durchführen und Sie in diesem Fall von unserem Vertriebsmitarbeiter kontaktiert werden.

Bemerkung: In unserem Supportsystem wird eine Hilfeanfrage wie eine „Störung“ behandelt, die mit einem bestimmten Status "NORMAL" gekennzeichnet ist.

- **Produktidee**

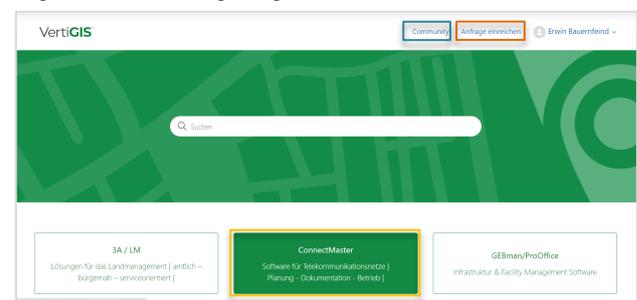
VertiGIS ist sehr daran interessiert, die praktischen Erfahrungen und Anforderungen seiner Kunden zu erfahren. Daher können Sie Anforderungen oder Ideen zu

fehlenden/neuen Funktionen, die in Connect-Master® ergänzt werden sollen, posten, Ihre Gedanken mit anderen Community-Nutzern teilen und andere Ideen unterstützen.

Wir werden diese prüfen und entscheiden, ob und wann wir sie in unseren Produktentwicklungsplan aufnehmen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir in diesem Prozess keine endgültigen Liefertermine vorhersagen oder zusagen können (von einzelnen Ausnahmen abgesehen). Es besteht keine Verpflichtung für VertiGIS, Produktideen umzusetzen, solange keine vertragliche Vereinbarung besteht. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien für unsere Produktideen-Community.

2 STARTSEITE

Nachdem Sie sich bei <https://support.vertigis.com> angemeldet haben, gelangen Sie auf die Startseite:



Sie haben jetzt drei Möglichkeiten:

1. **Anfrage einreichen** → Störung, Hilfeanfrage
2. **Community** → Produkt-Idee
3. **Hilfocenter** → Mehr Informationen erhalten

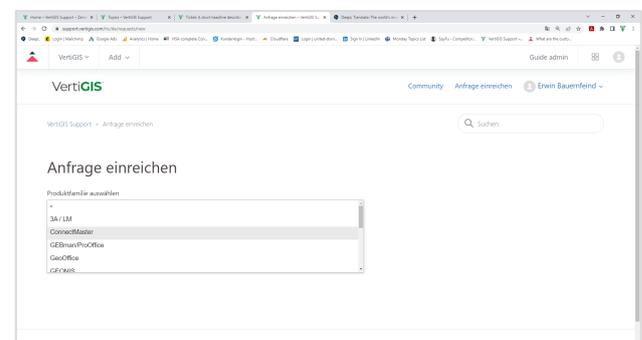
3 ANFRAGE EINREICHEN

Mit demselben Formular können Sie entweder eineneine Störung oder eine Hilfeanfrage öffnen.

3.1 EINE STÖRUNG ERÖFFNEN

Sie beginnen mit **[Anfrage einreichen]**

Wählen Sie als Produktfamilie: ConnectMaster



Im nächsten Schritt können Sie eine Kolleg*in auf cc setzen, die dann informiert wird, wenn der neue Fall eröffnet wurde.

CC (optional)

Bitte geben Sie eine einprägsamen Betreff für Ihr Problem ein.

Betreff

Ein kurze einprägsame Überschrift für Ihr Thema

Bitte geben Sie die Details Ihrer Anfrage ein.

Beschreibung

T B I

1. In welchem Bereich von ConnectMaster haben Sie das Problem identifiziert?
2. Welche Arbeitsschritte haben/wollten Sie durchführen?
3. Was ist das nicht passende/fehlerhafte/unerwartet Ergebnis?
4. Welches korrekte Ergebnis hatten Sie erwartet?

Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.

Als nächstes geben Sie bitte die Produktgruppe an, zu der die Anfrage gehört ...

Produktgruppe

-
- ConnectMaster
- ConnectMaster Interfaces & DSE Manager
- ConnectMaster Online

... und Ihre ConnectMaster-Version und die vollständige Build-Nummer

Version

-
- 7.00.01
- 7.00.00**
- 6.76.25
- 6.76.24
- older

Build (optional)

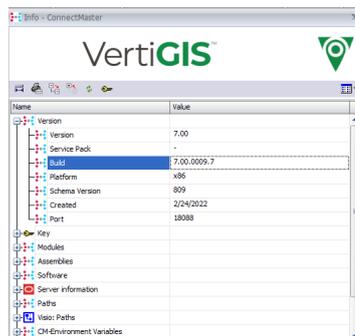
7.00.0009.7

Bitte tragen Sie die vollständige Versionsnummer ein.

Anmerkung: Für die Business Impacts CRITICAL, MAJOR und MEDIUM ist dies eine wichtige Information für uns. Wenn sie nicht angegeben ist, werden unsere Mitarbeiter auf jeden Fall danach fragen. Sie können sich also die Zeit sparen, sie von Anfang an anzugeben, danke!



Die vollständige Versionsnummer finden Sie im ConnectMaster Info-Menü unter dem Eintrag: Build



Wenn Sie kein Wiederverkäufer sind, lassen Sie das Feld "Händler" unangekreuzt.

Händler (optional)

Sind Sie ein Händler?

Wenn Sie ihrerseits ebenfalls ein Ticketsystem verwenden, können Sie Ihre Ticketnummer angeben, um eine Referenz zu haben.

Ticketnummer des Kundensystems (optional)

Bitte geben Sie ihre eigene Tickernummer an, sofern verfügbar.

Wählen Sie die passende „Geschäftsauswirkung“. Verwenden Sie für ein "Störung" die Stufen: MEDIUM, SCHWER, KRITISCH Für SCHWER und KRITISCH geben Sie uns bitte den Grund an, warum Sie dies gewählt haben.

Geschäftsauswirkung

-
- KRITISCH (Gesamtes Produkt funktioniert nicht)
- SCHWER (Eine wichtige Funktion funktioniert nicht mehr)**
- MEDIUM (Eine Funktion funktioniert nicht mehr)
- NORMAL (Fragen zur Funktionsweise)

Bitte nennen Sie uns Ihre Gründe für die gewählte Geschäftsauswirkung.

Begründung

Das Module GeoMapping stürzt laufend ab und zeigt eine sehr schlechte Performance

Bitte nennen Sie uns Ihre Gründe für die gewählte Geschäftsauswirkung.

Schließlich können Sie einige Anhänge hinzufügen, um das Problem besser zu veranschaulichen.

Anhänge (optional)

Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen

3.2 EINE HILFEANFRAGE ÖFFNEN

Es ist ein sehr ähnliches Verfahren wie bei einem Vorfall (siehe oben) mit einem wichtigen Unterschied. Um einen Fall als "Hilfeanfrage" zu markieren, wählen Sie im Feld "Geschäftsauswirkungen" den Schweregrad NORMAL:

Geschäftsauswirkung

NORMAL (Fragen zur Funktionsweise)

3.3 STATI DER SUPPORT CASES

Der Prozess für Support Cases verwendet einige wenige, aber wichtige Stati:

Geöffnet	<ul style="list-style-type: none"> Der Fall wurde registriert Der VertiGIS-Agent übernahm den Fall Der VertiGIS-Agent arbeitet an dem Fall Der VertiGIS-Agent arbeitet daran, die Anfrage zu lösen.
Wartet auf Antwort	<ul style="list-style-type: none"> Der VertiGIS-Agent benötigt weitere Informationen vom Kunden, um fortfahren zu können Der Kunde ist für die Durchführung der erforderlichen Aktivitäten verantwortlich. Der VertiGIS-Agent wartet auf die Rückmeldung des Kunden. <p>Bemerkung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nach 7 Tagen erhält der Kunde eine Erinnerungs-E-Mail. Nach weiteren 7 Tagen (insgesamt 14 Tagen) wird der Fall auf den Status "Gelöst" gesetzt.
Gelöst	<ul style="list-style-type: none"> Die Anfrage wurde gelöst/bearbeitet. Der VertiGIS-Agent oder der Kunde setzt das Ticket auf "Gelöst".

	<p>Bemerkung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nach 28 Tagen wird das Ticket vom System automatisch geschlossen und kann nicht mehr bearbeitet werden.
--	---

4 COMMUNITY

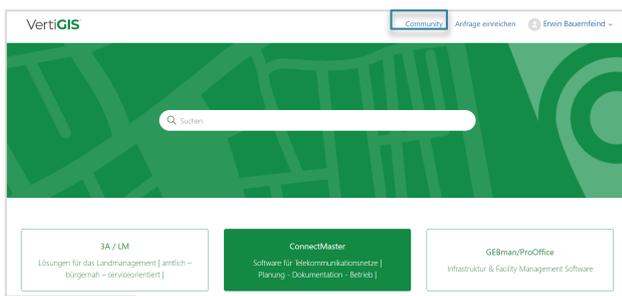
Als Nutzer des VertiGIS Support-Portals sind Sie automatisch Mitglied der VertiGIS Kunden-Community. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, die mit ConnectMaster verbundenen Community-Dienste zu nutzen.

4.1 PRODUKT-IDEEN

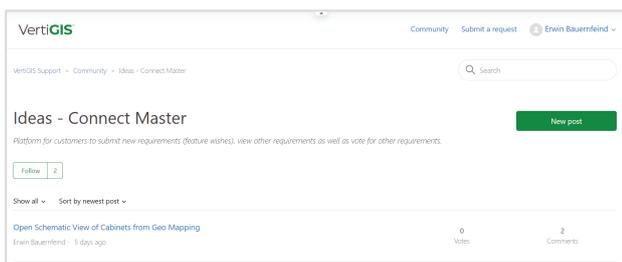
Die ConnectMaster Produktideen sind der erste Community-Service, der angeboten wird. Siehe auch 1.3 Eingeführte Prozesse

Anmerkung: Dieser Bereich in unserem Support Portal ist vorerst nicht multilingual und wird infolge der Internationalität unseres Produktmanagements in Englisch betrieben. Sie können ihre Posts gerne in Deutsch ausführen, allerdings erfolgt im Normalfall die Bearbeitung auf Englisch und wir werden in Englisch antworten

Sie beginnen mit [Community] ...



... und wählen Sie dann [Ideas - ConnectMaster].

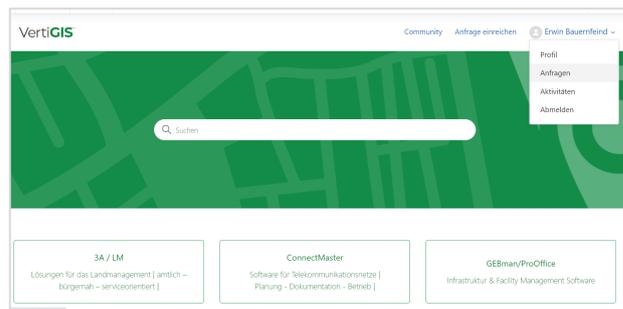


Hier können Sie die vorhandenen Beiträge (= Ideen) sehen, für sie stimmen oder eine eigene neue Produktidee eröffnen.

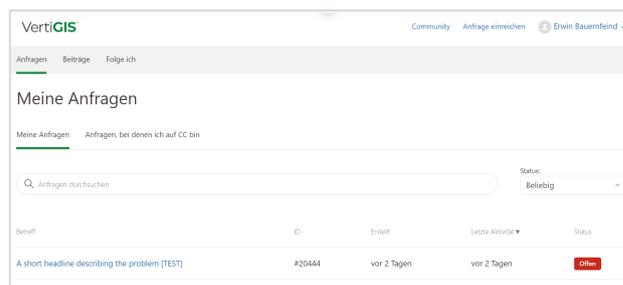
Anmerkung: Bitte beachten Sie unsere Community-Richtlinien und die Vorlage, wie Sie sinnvolle Beiträge schreiben. Herzlichen Dank!

5 ÜBERBLICK ÜBER IHRE FÄLLE

Einen Überblick über Ihre Fälle erhalten Sie über das Menü "Anfragen" in Ihrem persönlichen Menübereich.

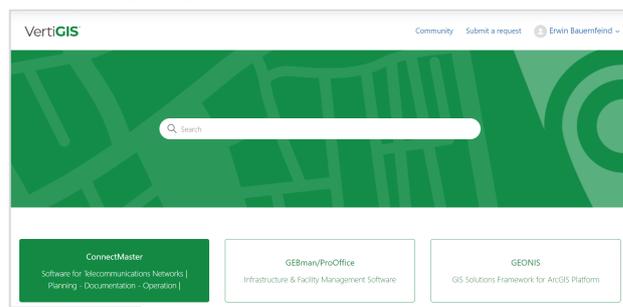


Es erscheint ein Bildschirm, auf dem Sie entweder Ihre Support-Anfragen (Störung, Hilfe) oder Ihre Produktideen sehen:



6 HILFE-CENTER

Wenn Sie auf der Startseite die Kachel [ConnectMaster] auswählen, gelangen Sie zum ConnectMaster Help Center.



Sie landen auf der ConnectMaster Help Center Seite mit hilfreichen Informationen und Downloadmöglichkeiten.

Diese befindet sich derzeit im Aufbau und sukzessive live geschaltet.

7 FRAGEN - MEHR INFOS?

Wenn Sie noch weitere Fragen haben oder Hilfe bei der Anwendung unseres VertiGIS Support Portals benötigen, wenden Sie sich bitte an:

connectmaster-support@vertigis.com

8 ANHANG

8.1 SCHWEREGRADE UND SERVICE-ZIELE

Die Zahlen in der Tabelle zeigen die VertiGIS-internen Serviceziele (statistischer Durchschnitt) für das Produkt ConnectMaster und sind nicht bindend und nur zu Informationszwecken gedacht. Änderungen liegen im alleinigen Ermessen von VertiGIS.

Es gelten in erster Linie die individuellen vertraglichen Vereinbarungen.

8.1.1 Servicezeiten und Zeitdefinitionen

Servicezeiten	
ALLE Kunden (ohne APAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Normale Geschäftszeiten • Zeitzone: (UTC+01:00+Sommerzeit) Berlin, Bern, Wien • Montag bis Dienstag: 08.30 bis 17.00 Uhr • Freitag: 08.30 bis 13.00 Uhr • Feiertage ausgeschlossen: Deutschland/Sachsen (Support Center Dresden)
APAC-Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Normale Geschäftszeiten • Zeitzone: (UTC+10:00+Sommerzeit) Canberra, Melbourne, Sydney • Montag bis Donnerstag: 09.00 bis 17.00 Uhr • Freitag: 09.00 bis 16.00 Uhr • Feiertage ausgeschlossen: Australien/Victoria (APAC-Support Melbourne)

Zeitdefinitionen	
Reaktionszeit	Zeit von der Registrierung eines Falls im Support-Portal bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung an den Kunden
Bearbeitungszeit	Zeit von der Registrierung eines Falles im Support-Portal bis zur Meldung einer Erfüllung an den Kunden oder der Veröffentlichung in der Kunden-Community
<p>Messmethode für die Zeitdauer: Die Reaktions- und Bearbeitungszeit wird als Dauer gemessen. Die folgenden Zeiträume sind von der Berechnung der Dauer ausgeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Außerhalb der Servicezeiten ▪ Ein Fall wird auf 'Wartet auf Antwort' gesetzt, was bedeutet, dass die Verantwortung für die Durchführung der erforderlichen Aktivitäten beim Kunden liegt ▪ Ein Fall ist intern auf "On Hold" gesetzt, was bedeutet, dass die Verantwortung für die Durchführung der erforderlichen Aktivitäten außerhalb des Einflussbereichs von VertiGIS liegt 	

8.1.2 Service-Ziele 'Vorfälle'

Standard-Schweregrade 'Vorfall'	
[Geschäftsauswirkung]	
KRITISCH	Das gesamte Produkt funktioniert nicht
SCHWER	Eine wichtige Funktion funktioniert nicht mehr
MEDIUM	Eine Funktion funktioniert nicht mehr

Service-Ziele 'Vorfall'		
Geschäftsauswirkung	Reaktionszeit	Verarbeitungszeit
KRITISCH	2 Geschäftsstunden	2 Geschäftstage
SCHWER	2 Arbeitstage	8 Arbeitswochen
MEDIUM	2 Arbeitstage	12 Arbeitswochen

8.1.3 Service-Ziele "Hilfeanfrage"

Standard-Schweregrad 'Hilfeanfrage'	
[Geschäftsauswirkung]	
NORMAL	Frage, wie man etwas tun/erreichen kann

Service-Ziele 'Hilfeanfrage'		
Geschäftsauswirkung	Reaktionszeit	Verarbeitungszeit
NORMAL	1 Arbeitstag	5 Arbeitstage

8.1.4 Service-Ziele 'Produktideen'

In diesem Produktmanagement-Prozess werden keine standardisierten Service-Ziele angewendet.

Bitte beachten Sie die Richtlinien für Produktrückmeldungen in unserem Support-Portal.