

profi.com Enterprise Support



Der Kunde:

Alle Kunden die die HP Software aktive nutzen und eine gültigen Supportvertrag unterhalten

Die Programme:

- HP ALM / QC Suite
- HP PC Suite
- HP ASC Suite

Die Vorteile:

- Einziger deutschsprachiger SVI Partner für die Themen QualityCenter, PerformanceCenter und ApplicationSecurityCenter
- Feste Ansprechpartner
- deutschsprachiger und englischsprachiger Support
- Definitive Antwortzeiten
- Asset der Bestandskundendatenpflege
- Zeitnahe Bereitstellung Patches
- Bereitstellung eines innovativen Kundenportals

Effiziente und freundliche Lösungshilfe mit dem profi.com Enterprise Support:

Die prof.com nimmt Ihre Support-Anfragen telefonisch, per Mail und per Internet (Ticketsystem) entgegen und führt diese im Rahmen des 1st Level Supportes einer Lösung zu.

Vollständige Supportbeschreibung:

1. Ihre Support-Anfragen bearbeiten wir immer werktags, von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr (exkl. Feiertag Deutschland).
2. Bei unserem First-Level-Support handelt es sich um eine problemorientierte Beratung, bei der wir zunächst Ihre Fragen entgegennehmen. Unsere Mitarbeiter sind anschließend für die ausreichende Erfassung des Problems zuständig. Bei Fragen zur Funktionalität und Einsatzmöglichkeit der von der Kundendienstvereinbarung abgedeckten Software, berät profi.com den qualifizierten Ansprechpartner Ihres Unternehmens telefonisch oder per E-Mail. Wir unterstützen Sie außerdem bei der Identifizierung, dem Umgang oder der Lösung auftretender Störungen. Soweit die technischen Voraussetzungen dafür vorliegen, kann die Fehlerbehebung mit Ihrer Genehmigung durch Ferndiagnose beschleunigt werden. Bei Problemen, die die Kompetenzen des First-Level-Supports überschreiten, arbeitet profi.com direkt mit dem Second- und Third-Level-HP-Support zusammen und koordiniert die entsprechenden Problemlösungen.
3. Für die Festlegung von Antwortzeiten gibt es unterschiedliche Prioritäten. Diese sind unterteilt in Severity 1, Severity 2, Severity 3 und Severity 4.

Problemstufe	Antwortzeiten	Problembeschreibung
Severity 1	4h	Produktionssystem ist zusammengebrochen. HP-Produkt ist nicht verwendbar, folglich findet eine Unterbrechung der Arbeit oder eine andere kritische Beeinflussung des Betriebs statt. Es ist keine Übergangslösung verfügbar.

Severity 2	6h	Großer Ausfall von wesentlichen Dienstleistungen. Der Betrieb ist gravierend eingeschränkt. Eine Übergangslösung ist verfügbar.
Severity 3	8h	Geringfügiger Ausfall von Dienstleistungen. Produkt agiert nicht wie vorgeschrieben, geringfügige Beeinflussung in der Verwendung, ausreichende Übergangslösung einsetzbar.
Severity 4	1 Tag	Geringfügiges Problem. Dokumentation, allgemeine Informationen, Optimierungsanfragen, etc.

4. Weitere Service-Leistungen vor Ort bei Anfrage

Gegenüberstellung Leistungen

Beschreibung	HP Support	profi.com Enterprise Support
Antwortzeiten 9-17Uhr	x	x
Hotline Tel. engl.		x
Hotline Tel. deutsch		x
Email engl	x	x
Email deutsch		x
HP Knowledgebase	x	x
profi.com Knowledgebase		x
Bereitstellung Testlizenzen	x	x
Einheitlicher SPOC		x
Patches u. Produktempfehlung	x	x

Ansprechpartner

Anne Pukall
SVI
Büro Dresden
+49 351 4400822
hp-support@proficom.de

Sebastian Lehmann
Leiter Support
Büro Dresden
+49 351 4400825
hp-support@proficom.de

