

# Borland Kundensupport- Handbuch

Juli 2008

**BORLAND**  
THE OPEN ALM COMPANY

*© 2008 Borland Software Corporation. Alle Supportdienste werden vorbehaltlich der Geschäftsbedingungen des Borland Support Programms bereitgestellt. Die Angaben in diesem Dokument können Veränderungen unterliegen. Aus diesem Dokument können keine Rechte hergeleitet werden.*

# INHALT

<b>WILLKOMMEN BEIM KUNDENSUPPORT VON BORLAND .....</b>	<b>4</b>
<b>BORLANDS TECHNISCHER SUPPORT WELTWEIT: UNSER AUFTRAG .....</b>	<b>5</b>
<b>KUNDENZUFRIEDENHEIT .....</b>	<b>5</b>
Umfragen .....	5
<b>AUFGABEN UND VERANTWORTUNGSBEREICHE .....</b>	<b>6</b>
Kundensupportmitarbeiter (CSR) .....	6
Technische Supportmitarbeiter (TSE) .....	6
Supportverträge und Vertragsverwaltung .....	6
Qualitätssicherung (QA) .....	6
Forschung und Entwicklung (R&D) .....	6
<b>KUNDENSUPPORT WELTWEIT .....</b>	<b>8</b>
<b>BETRIEBSZEITEN .....</b>	<b>8</b>
<b>KONTAKTIEREN SIE UNS .....</b>	<b>8</b>
<b>BORLAND ANTWORTEN .....</b>	<b>9</b>
Die drei Support- und Wartungsebenen .....	11
„Software Assurance“ .....	12
„Advantage“ .....	12
„Premium“ .....	12
Zusätzliche Services für „Premium“ Support .....	12
<i>24x7 Notfall-Support</i> .....	13
<i>Globaler Support</i> .....	13
<i>Erweiterter Support</i> .....	14
<b>KONTAKTAUFNAHME MIT DEM KUNDENSUPPORT VON BORLAND .....</b>	<b>15</b>
Was sind Primärkontakte? .....	15
Was sind autorisierte technische Kontakte (ATCs)? .....	15
Ergänzung und Aktualisierung der Liste autorisierter technischer Kontakte .....	15
Produkt-Upgrades .....	15
<b>SUPPORT FÜR PRODUKTE VON DRITTUNTERNEHMEN .....</b>	<b>16</b>
Eclipse .....	16
Softwareprodukte von anderen Anbietern .....	16
<b>SUPPORTBESTIMMUNGEN FÜR EINZELNE PRODUKTVERSIONEN .....</b>	<b>17</b>
Überblick über die Bestimmungen .....	17
<b>AUSGABEDEFINITIONEN .....</b>	<b>17</b>
<b>PRODUKTANMELDUNG .....</b>	<b>20</b>
<b>PRIORITÄTSSTUFEN .....</b>	<b>21</b>

Definition der Prioritätsstufen .....	21
<b>BEARBEITUNG VON SUPPORTFÄLLEN .....</b>	<b>22</b>
Problembearbeitung und Lösungsziele .....	22
Bearbeitung eines Kundensupportfalls: Flussdiagramm .....	23
Allgemeine Fragen / Anfragen .....	25
Produktaspekte .....	25
Antrag auf Produktveränderung .....	25
Telefonkontakt und elektronische Kommunikation .....	25
<b>MELDUNG EINES TECHNISCHEN SUPPORTFALLS .....</b>	<b>26</b>
Umfang des Problems .....	26
Bearbeitung des Falls via E-Mail und das Internet .....	26
24x7 Notfall-Support .....	27
24x5 „Follow-the-Sun“ Support (nur auf Englisch) .....	27
Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport bei technischen Problemen .....	28
Vor der Meldung eines Problems sollten Sie: .....	28
Erforderliche Informationen bei der Meldung eines Falls .....	28
Sonstige Logistikaspekte .....	29
<b>ABSCHLUSS EINES SUPPORTFALLS .....</b>	<b>29</b>
<b>ESKALATIONSVERFAHREN .....</b>	<b>30</b>
<b>DATENSICHERUNG .....</b>	<b>31</b>

## WILLKOMMEN BEIM KUNDENSUPPORT VON BORLAND

Der Kundensupport von Borland bietet umfassende technische Unterstützung für die unternehmenskritischen Anwendungen und Verfahren von Tausenden von Kunden weltweit an. Borland hat über 23 Jahre Erfahrung in der Unterstützung von Analytikern, Architekten, Designern, Prüfern, Betriebsspezialisten, Verwaltungsmitarbeitern und Unternehmensteams mit Verantwortung für Application Lifecycle Management. Die erfahrenen technischen Supportmitarbeiter von Borland verfügen über tiefeschürfendes Know-how über die Produkte von Borland und die damit verbundenen Technologien. Sie übernehmen die volle Verantwortung für die Lösung des ihnen übertragenen Falls, stehen dem Kunden als direkter Ansprechpartner zur Verfügung und koordinieren die Bemühungen von örtlichen Supportteams, Spezialisten in fernen Supportorganisationen, Drittanbietern und den Produktentwicklungsteams von Borland.

Der Kundensupport von Borland unterhält drei Supportniederlassungen weltweit und verfügt über die notwendige Infrastruktur, um global tätigen Unternehmen mit Standorten und Produktionsstätten weltweit umfassende Unterstützungsdienste anzubieten. Das Supportprogramm „Follow-the-Sun“ von Borland stellt sicher, dass ein Fall mit hoher Priorität nahtlos von einem Supportmitarbeiter auf den nächsten übertragen werden kann, um eine kontinuierliche Bearbeitung und schnelle Lösung des Falls zu gewährleisten. Ein einheitliches globales Problemverfolgungssystem stellt dabei sicher, dass die Supportmitarbeiter von Borland jederzeit genau über die neusten Entwicklungen und den Status des Falls auf dem Laufenden gehalten werden. Über *Borland Antworten*, unserer Supportwebseite unter <http://support.borland.com>, können unsere Kunden jederzeit aktuelle Updates über den Fall einsehen bzw. selber relevante Informationen über den Fall bereitstellen.

Störungsfälle können dem Kundensupport von Borland entweder online über die Supportwebseite *Borland Antworten*, oder telefonisch über die Kundensupportnummer im jeweiligen Land gemeldet werden. Alle Fälle werden je nach Verfügbarkeit und Spezialbereich, unverzüglich an einen entsprechend ausgebildeten technischen Supportmitarbeiter von Borland zur Bearbeitung und Lösung weitergeleitet. Die Unterstützung der Unternehmensproduktion ist ein besonderes Anliegen für uns. Um kostspielige Ausfallzeiten im Produktionsumfeld zu minimieren, haben technische Probleme im Bereich Unternehmensproduktion höchste Priorität bei der Zuteilung von Ressourcen und der schnellen Ansprache durch das technische Supportpersonal von Borland.

Alle eingehenden Kundenanfragen, ob Meldungen von technischen Supportfällen oder nicht technische Verwaltungsfragen, werden direkt vom Kundensupport von Borland entgegengenommen und entweder bearbeitet oder weitergeleitet. Unsere Kunden wissen, dass ihre Belange direkt von Borland angesprochen werden und dass direkte Eskalationspfade zur Unternehmensleitung von Borland bestehen.

Der Kundensupport von Borland bietet Ihnen:

- schnelle, freundliche Bearbeitung Ihrer Anfrage
- einer Fülle von technischem Know-how
- Informationen, Tools und Lösungen zur Verhinderung von bekannten Softwareproblemen
- schnelle Reaktion und Lösungsfindung für alle Softwarefragen und –belange
- Beantwortung aller Fragen zu Softwareverwendung und –funktionen
- aktuelle Service- und Installationsinformationen
- einheitliche Supportoptionen für alle Softwareprodukte von Borland

## **BORLANDS TECHNISCHER SUPPORT WELTWEIT: UNSER AUFTRAG**

*Die Bereitstellung eines erstklassigen technischen Supports für unsere Kunden und die Pflege und Betreuung von Anwendungen mit besonderem Augenmerk auf schnelle Applikationsentwicklung im Lebenszyklus der Anwendung und die Optimierung der Softwareimplementierung*

Unsere Philosophie stützt sich auf den Wunsch nach Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden sowie auf ein Arbeitsumfeld, in dem größter Wert auf hervorragende Leistungen, höchste Integrität und besten Kundendienst gelegt wird.

## **KUNDENZUFRIEDENHEIT**

### Umfragen

Die kontinuierliche Verbesserung unseres Kundendienstes ist ein wesentliches Anliegen für Borland. Wir bitten daher alle unsere Kunden, nach Abschluss eines Supportfalls an einer Kundenumfrage teilzunehmen, die uns wertvolles Feedback über die Qualität unseres Supports und etwaige verbesserungsfähige Bereiche vermitteln soll.

Wir interessieren uns dabei insbesondere für detaillierte Angaben darüber, wie der jeweilige Fall vom zugewiesenen technischen Supportmitarbeiter gehandhabt wurde, aber auch für Feedback über das Produkt selbst. Die einzelnen Antworten werden von unseren Supportmanagern im Detail überprüft, woraufhin, falls erforderlich, entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden. Das Supportmanagement von Borland hält Rücksprache mit dem Kunden und erstellt Aktionspläne, die sicherstellen sollen, dass der Kunde den erwarteten Service erhält. Die vom Kunden bereitgestellten Angaben werden nicht an andere Unternehmen weitergeleitet oder für Marketingzwecke irgendeiner Art benutzt. Der einzige Zweck der Umfrage ist die Bewertung und Verbesserung unserer Kundendienstleistungen.

## AUFGABEN UND VERANTWORTUNGSBEREICHE

Der Kundensupport von Borland ist so strukturiert, dass Ihre Anfragen so schnell und effizient wie möglich beantwortet werden können. Egal, ob Sie allgemeine Fragen zu Ihrem Wartungsvertrag haben oder technische Schwierigkeiten lösen wollen – wir können für alle Belange und Anfragen ein passendes Supportteam bereitstellen.

Die Zusammenarbeit als Team ist ein wesentlicher Faktor bei der erfolgreichen Unterstützung unserer Kunden. Die nachstehenden Angaben über die Verantwortungsbereiche und Zusammenwirkungen der einzelnen Teams sollen Ihnen einen kurzen Überblick über die Art und Weise verschaffen, wie ein typischer Supportfall bei Borland bearbeitet wird. Der technische Supportdienst von Borland ist in drei Kategorien unterteilt: Kundensupport, technischer Support und Verwaltung. Daneben unterhalten wir zwei weitere Teams, die eine wesentliche unterstützende Rolle spielen: Qualitätssicherung und Produktentwicklung.

### Kundensupportmitarbeiter (CSR)

Unsere Kundensupportmitarbeiter (CSR) nehmen alle eingehenden Anfragen und Meldungen von neuen Fällen entgegen. Sie bestimmen, ob der Kunde Berechtigung auf technischen Support hat, bearbeiten Daten und beantworten nicht technische Fragen der „Ebene 1“. Alle technischen Fragen werden zur sofortigen Bearbeitung an das technische Supportteam der „Ebene 2“ weitergeleitet. Zu den primären Verantwortungsbereichen von CSRs zählen:

- Entgegennahme von neuen Supportfällen,
- Aktualisierung von bestehenden Supportfällen,
- Weiterleitung von technischen Fragen an einen technischen Supportmitarbeiter (TSE),
- Verantwortung für alle nicht technischen Belange (Lizenzen, Anmeldung, Verwaltung, allgemeine Fragen).

### Technische Supportmitarbeiter (TSE)

Technische Supportmitarbeiter (TSE) sind für alle Supportfälle zuständig, die ihnen von den CSRs übertragen werden. Ein TSE setzt sich nach Erhalt eines Falls unverzüglich mit dem Kunden in Verbindung, um das Problem zu besprechen und gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung zu finden. TSEs sind außerdem für die Bereitstellung regelmäßiger Statusaktualisierungen zuständig, wenn der Fall nicht im Laufe des ersten Kontakts gelöst werden kann.

### Supportverträge und Vertragsverwaltung

Das Team in der Support-Vertragsverwaltung ist für den zeitgerechten, akkuraten Unterhalt aller Supportverträge und der damit verbundenen Daten auf der Kundenwebsite von Borland zuständig. Hierzu zählen die Implementierung aller Vertragsmodifizierungen und die Pflege von Kundennutzungsdaten im Anmeldesystem von Borland, sowie Veränderungen an Lizenzen, Anmeldedaten und Datenbankinformationen. Vertragsverwalter sind gewöhnlich hinter der Kulisse tätig und stellen sicher, dass die Supportverträge unserer Kunden stets auf dem neusten Stand sind.

### Qualitätssicherung (QA)

Die Qualitätssicherung ist ein Funktionsbereich der Produktorganisation von Borland, der für die Prüfung und Überprüfung aller Softwarefixes und Produktverbesserungen zuständig ist.

## Forschung und Entwicklung (R&D)

Der Funktionsbereich Forschung und Entwicklung (R&D) spielt eine wesentliche Rolle bei der Lösung von komplizierten Produktproblemen. R&D übernimmt die Verantwortung für einen Fall, so bald der technische Support gemäß bestimmter Qualitäts- und Kundenberechtigungskriterien offiziell die Unterstützung für einen Fall beantragt hat (es handelt sich hierbei in der Regel um einen reproduzierbaren Testfall, es sei denn, der TSE hat bereits alle Lösungsmöglichkeiten ausgeschöpft und war dennoch nicht in der Lage, das Problem zu reproduzieren). Supportfälle dieser Art werden automatisch zur Überprüfung an R&D weitergeleitet. R&D übernimmt dabei eine oder mehrere der folgenden Aufgaben:

- Unterstützung des TSE bei der Lösungsfindung
- Entwicklung eines Softwarefixes und Erstellung eines Zeitplans für die Herausgabe (R&D kann allerdings entscheiden, dass der Fix erst in einer zukünftigen Version der Software herauskommt)
- Untersuchung des Produkts auf ordnungsgemäße Funktion bzw. Produktdefekte bei einem Antrag auf Produktveränderung
- Weiterleitung des Antrags auf Produktveränderung zur Überprüfung durch das Produktmanagementteam

Alle technischen Supportteams arbeiten eng zusammen, um die passendste Lösung für einen Supportfall zu finden.

## KUNDENSUPPORT WELTWEIT

Borland verfügt über umfassende Kundensupporteinrichtungen in Atlanta, Belfast und Singapur und kann daher die notwendige Infrastruktur bereitstellen, um global tätige Unternehmen mit Standorten weltweit bei etwaigen technischen Problemen zu unterstützen.

Borland bietet weltweite Unterstützung in verschiedenen Sprachen an. Englisch ist die Hauptsprache für Kundenkontakte in Supportfällen. Auf erster Ebene wird regionale Unterstützung zumindest in den Sprachen Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Japanisch angeboten. Bei Unterstützung auf zweiter Ebene ist die Verwendung von Englisch als Kommunikationsmittel die effektivste Methode, da in solchen Fällen ggf. das technische Supportteam eingeschaltet werden muss. Wir versuchen jedoch nach Möglichkeit, unseren Kunden in ihrer Muttersprache weiterzuhelfen.

## BETRIEBSZEITEN

Die normalen Betriebszeiten des Kundensupports von Borland sind von 9.00 bis 17.00 Uhr in der Zeitzone der jeweiligen Region für Atlanta, Belfast und Singapur. Es gilt die Ortszeit der jeweiligen Niederlassung. Für eine Zusatzgebühr kann auch außerhalb dieser Zeiten Unterstützung bereitgestellt werden. Weitere Einzelheiten können Sie den nachstehenden Seiten dieses Handbuchs entnehmen.

## KONTAKTIEREN SIE UNS

Der Kundensupport von Borland kann telefonisch, per E-Mail und über die Supportwebseite *Borland Antworten* unter <http://support.borland.com> erreicht werden.

- **Telefon:** 1-877-800-BORL (2675)

Dieser Service bietet eine gebührenfreie Nummer, über die unser Supportteam zu normalen Bürostunden montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr Ihrer Zeitzone (ausschließlich Feiertagen) erreichbar ist. Bitte besuchen Sie <http://support.borland.com/kbshow.php?q=29637>, um eine komplette Liste aller Telefonnummern in den einzelnen Ländern einzusehen.

- **E-Mail:** [support@borland.com](mailto:support@borland.com)

Über diesen Service können Sie unseren Supportdienst per E-Mail erreichen. Bei „Advantage“-Verträgen beträgt die Reaktionszeit einen Tag, bei „Premium“-Verträgen vier Geschäftsstunden.

- **Internet:** <http://support.borland.com>

Über dieses benutzerfreundliche Webportal können Sie einen Supportfall melden, den Status eines gemeldeten Falls einsehen und zusätzliche Informationen dazu angeben.

## BORLAND ANTWORTEN

Die Supportwebsite *Borland Antworten* wurde entwickelt, um die bestmögliche Unterstützung für unsere Kunden zu gewährleisten. Die Webseite bietet eine benutzerfreundliche Schnittstelle für einfachen Zugriff auf wichtige Funktionen und sorgt für eine proaktive Vermittlung wichtiger Informationen. Loggen Sie einfach ein, um zu browsen oder um unsere umfassende Fachbibliothek nach relevanten Artikeln zu durchsuchen. Sie können auch Mitglied unserer Borland Forumgemeinschaft werden, um E-Mail-Benachrichtigungen über neue Produkte bzw. Antworten auf im Forum diskutierte Fragen zu erhalten, oder um aktiv im Forum mitzuwirken. Daneben können Sie die extensive Wissensbasis von Borland durchsuchen, um Antworten auf bestimmte Fragen zu finden. Es handelt sich hierbei um eine umfassende Sammlung an Selbsthilfeartikeln, Informationsberichten, häufig gestellten Fragen und Antworten, sowie abhelfenden Maßnahmen bei häufig auftretenden Fehlermeldungen für alle Softwareprodukte von Borland. Wenn das Problem trotz versuchter Abhilfemaßnahmen weiterhin auftritt, wenden Sie sich bitte unter Angabe aller Einzelheiten an unseren technischen Support.

Die Supportwebsite *Borland Antworten* ist der Öffentlichkeit zugänglich. Bestimmte Bereiche enthalten jedoch spezifische Informationen, die nur von Mitgliedern eingesehen werden können. Um auf diese Inhalte zuzugreifen, loggen Sie bitte mit Ihrem Benutzernamen und Passwort auf der Website ein. *Der Zugriff auf beschränkte Bereiche steht nur angemeldeten Mitgliedern zur Verfügung, die einen aktuellen Support- und Wartungsvertrag bei Borland unterhalten.* Zu beschränkten Bereichen zählen:

- Fallmanagement (Meldung, Aktualisierung und Überprüfung von technischen Supportfällen)
- Hotfixes und bestimmte andere Downloads
- Artikel mit beschränktem Inhalt

Unsere Kunden erhalten ihren Benutzernamen und ein Passwort zum Einloggen auf der Website *Borland Antworten*, sobald sie einen Support- und Wartungsvertrag mit Borland abgeschlossen haben. Primärkontakte am Standort des Kunden erhalten außerdem eine detaillierte E-Mail-Beschreibung des zur Verfügung stehenden Services sowie Informationen über autorisierte technische Kontakte für den jeweiligen Standort. Die Login-Informationen werden per E-Mail bereitgestellt.

**Aktuelle Produktinformationen, einschließlich Benachrichtigungen über neue Softwareversionen, Downloads und Bekanntmachungen**

**Schneller Zugriff auf meistgenutzte Tools und Ressourcen**

**Ein-Klick-Zugriff auf Supportverfahren, Bestimmungen, Angebote und unterstützte Versionen**

**Schnell-Browsefunktionen für die beliebtesten Foren und neusten Forumsthreads**

**Umfassende Wissensbasis mit Tausenden von nach Produktfamilie sortierten Artikeln**

**Konsolidierter Downloadbereich für Servicepacks, Softwarepatches und Hotfixes**

## PRODUKTSUPPORT UND -WARTUNG

Der Kundensupport von Borland verfügt über qualifizierte, erfahrene technische Supportmitarbeiter, die Ihnen gerne helfen, etwaige technische Probleme zu lösen. Es stehen eine Reihe von flexiblen Supportoptionen zur Verfügung, die den Bedürfnissen aller unserer Kunden, ob Kleinbetrieb oder Großunternehmen, gerecht werden können. Unsere technische Support- und Wartungsangebote umfassen verschiedene Supportebenen, die mit Augenmerk auf die individuellen Geschäftsanforderungen unserer Kunden entwickelt wurden, um die reibungslose Funktionalität und höchste Produktivität aller Kundensysteme zu gewährleisten.

### Die drei Support- und Wartungsebenen

Die Support- und Wartungspläne von Borland sind in Verbindung mit einer Borland Softwarelizenz erhältlich. Es stehen drei Ebenen zur Auswahl: „Software Assurance“, „Advantage“, und „Premium“.

	<u>„Software Assurance“</u>	<u>„Advantage“</u>	<u>„Premium“</u>
Neue Software-Releases	X	X	X
Telefon-Support	X	X	X
Web-Support	X	X	X
E-Mail-Support	X	X	X
Wichtige Softwarefixes			X
24x5 Support			X
Höchstzahl der gemeldeten Vorfälle	3	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Zahl der autorisierten technischen Kontakte	1	2	5
24x7 Support			Optional
Erweiterter Support			Optional
Globaler Support			Optional

*HINWEIS: Vorbehaltlich der Bedingungen in Ihrem technischen Supportvertrag*

### „Software Assurance“

Jährlicher Support- und Wartungsvertrag der Einstiegsebene. Zum Angebotsumfang zählen:

- ✓ 3 Vorfälle pro Lizenz pro Jahr
- ✓ Zugriff auf den technischen Supportservice von Borland
- ✓ Zugriff auf alle während der Lizenzzeit herausgegebenen Produktupdates und –upgrades
- ✓ Telefonunterstützung durch den Kundensupport von Borland während normaler Bürostunden in der jeweiligen Region
- ✓ E-Mail-Kontakt zum Kundensupport von Borland
- ✓ Meldung von Fällen und Verfolgung des Falls über die Online-Funktion *Borland Antworten*
- ✓ Das Supportelement des Plans kann so oft in Anspruch genommen werden, wie die vordefinierte Zahl der Vorfälle pro Jahr bzw. spätestens bis zum Ablauf der 12-monatigen Vertragsdauer. Das Wartungselement wird für die gesamten 12 Monate bereitgestellt.

### „Advantage“

Jährlicher Support- und Wartungsvertrag der mittleren Ebene. Zum Angebotsumfang zählen:

- ✓ Unbegrenzte Zahl an Vorfällen für die lizenzierten Produkte
- ✓ Unterstützung für bis zu zwei autorisierte technische Kontakte
- ✓ Zugriff auf alle während der Lizenzzeit herausgegebenen Produktupdates und –upgrades
- ✓ Telefonunterstützung durch den Kundensupport von Borland während normaler Bürostunden in der jeweiligen Region
- ✓ E-Mail-Kontakt zum Kundensupport von Borland
- ✓ Meldung von Fällen und Verfolgung des Falls über die Online-Funktion *Borland Antworten*
- ✓ Das Wartungselement wird für die gesamten 12 Monate bereitgestellt.

### „Premium“

Jährlicher Support- und Wartungsvertrag der obersten Ebene. Zum Angebotsumfang zählen:

- ✓ Unbegrenzte Zahl an Vorfällen für die lizenzierten Produkte
- ✓ 24x5 „Follow-the-Sun“ Support (nur auf Englisch)
- ✓ Unterstützung für bis zu fünf autorisierte technische Kontakte
- ✓ Zugriff auf alle während der Lizenzzeit herausgegebenen Produktupdates und –upgrades
- ✓ Telefonunterstützung durch den Kundensupport von Borland während normaler Bürostunden in der jeweiligen Region
- ✓ E-Mail-Kontakt zum Kundensupport von Borland
- ✓ Meldung von Fällen und Verfolgung des Falls über die Online-Funktion *Borland Antworten*
- ✓ Höchste Priorität für gemeldete Supportfälle
- ✓ Support und Bereitstellung eines Softwarepatches bei Betriebsausfall und kritischem Systemversagen
- ✓ Definierte Reaktionszeiten je nach Priorität des Supportfalls
- ✓ Das Wartungselement wird für die gesamten 12 Monate bereitgestellt.

### Zusätzliche Services für „Premium“ Support

Es stehen die folgenden Zusatzservices für das „Premium“-Paket zur Verfügung:

- ✓ 24x7 Notfall-Support
- ✓ Globaler Support
- ✓ Erweiterter Support

## **24x7 Notfall-Support**

Der 24x7 Notfall-Support ist ein optionaler Zusatzservice für das „Premium“ Supportpaket. Diese Option ist besonders geeignet für Unternehmen, die:

- Wartungsarbeiten außerhalb normaler Bürostunden vornehmen wollen, um während normaler Geschäftsstunden einen ununterbrochenen Betrieb für seine Kunden zu gewährleisten,
- bei einem Ausfall des Unternehmenssystems am Montag morgen in Folge eines misslungenen Upgrades am Wochenende finanzielle oder produktionsbedingte Nachteile erleiden würden,
- bei einem Ausfall des Unternehmenssystems von mehr als einer Stunde während normaler Bürostunden finanzielle oder produktionsbedingte Nachteile erleiden würden,
- deren Kunden auf ihren Systemen außerhalb der normalen Bürostunden von 9.00 bis 17.00 Uhr geschäftskritische Arbeitsabläufe tätigen.

Wichtige Hinweise zur 24x7 Notfall-Supportoption:

- Kunden können rund um die Uhr, einschließlich an Feiertagen, auf die Unterstützung von qualifizierten, erfahrenen Supportmitarbeitern zugreifen, um Störungsfälle der Priorität 1 für einen bestimmten Standort zu melden (für eine entsprechende Gebühr können auch zusätzliche Betriebsstätten hinzugefügt werden).
- Die Unterstützung gilt pro Vertrag (nicht pro Produkt).
- Es werden außerhalb normaler Bürostunden nur Fälle der Priorität 1 unterstützt.
- Der 24x7 Notfall-Support steht nur für bestimmte Produkte von Borland zur Verfügung. Die aktuelle Liste dieser Produkte kann der Website unter *Borland Antworten* entnommen werden.

Bitte wenden Sie sich an einen Verkaufsberater von Borland bzw. an [Borland Support Sales](#), wenn Sie weitere Einzelheiten zu diesen Optionen oder Preisinformationen wünschen.

## **Globaler Support**

Der Globale Support ist ein optionaler Zusatzservice für das „Premium“ Supportpaket für Unternehmen mit zahlreichen Standorten, die Softwarelizenzen und Support von einer zentralen Stelle erhalten. Kunden, die die Zusatzoption globaler Support gewählt haben, haben Anrecht auf:

- Zugriff auf Unterstützung durch qualifizierte, erfahrende Supportmitarbeiter im Borland Supportzentrum der Region, für die die Supportleistungen erworben wurden, während normaler Bürostunden des jeweiligen Supportzentrums
- Bearbeitung der Supportfälle innerhalb der normalen Bürostunden des zuständigen Supportzentrums
- Unterstützung für bis zu fünf zuständige technische Kontakte für jeden unterstützten Standort des Kunden

Bitte wenden Sie sich an einen Verkaufsberater von Borland bzw. an [Borland Support Sales](#), wenn Sie weitere Einzelheiten zu diesen Optionen oder Preisinformationen wünschen.

## **Erweiterter Support**

Der Erweiterte Support ist ein optionaler Zusatzservice für das „Premium“ Supportpaket, der die Möglichkeit bietet, den Support über die definierte Produktlebensdauer hinaus zu verlängern. Die technische Unterstützung für das Produkt wird hierbei auf der Basis von Sonderbedingungen **maximal zwei Jahre** über das vordefinierte Ende des Supportdatums hinaus erweitert. Dieses Programm steht nur für bestimmte Enterprise Deployment Produkte zur Verfügung. Zurzeit zählen hierzu nur die Produktfamilien VisiBroker und AppServer. Weitere Einzelheiten sind auf der Website unter *Borland Antworten* enthalten.

### **Was ist in der Zusatzoption Erweiterter Support enthalten?**

- Der Erweiterte Support ist ein optionaler Zusatzservice für das „Premium“ Supportpaket.
- Support für die neuste Wartungs-Release des nicht länger unterstützten Produkts. Es wird keine Unterstützung für neu entwickelte Versionen bereitgestellt.
- Wesentliche/ kundenangepasste Softwarefixes für Funktionsfehler in der neuste Wartungs-Release des nicht länger unterstützten Produkts

### **Welche Produkthanforderungen müssen für den Erwerb des Erweiterten Supports erfüllt werden?**

- Aktueller „Premium“ Supportvertrag
- Der Erweiterte Support gilt nur für ein spezifisches Projekt bzw. eine spezifische Anwendung. Gegebenenfalls müssen alle Produkte von Drittunternehmen offenbart werden, die in der Anwendung unterstützt werden.
- Sperrung der Konfiguration (Betriebssystemhardware und -software)
- Ausgaben nur für Plattformen der Stufen 1 und 2
- Die neuste Wartungs-Release des nicht länger unterstützten Produkts samt allen maßgeblichen Softwarepatches
- Der Erweiterte Support steht nur für Kunden mit aktivem Supportvertrag zur Verfügung.

### **Welche Plattformen fallen unter die Stufen 1 und 2?**

Stufe 1 umfasst Windows, Solaris und Linux.

Stufe 2 umfasst HP-UX, IBM-AIX und Itanium für Produktversionen 5.x und höher.

### **Wie lange steht der Erweiterte Support zur Verfügung?**

Die Zusatzoption Erweiterter Support ist für maximal zwei Jahre nach Ablauf der normalen Supportfrist erhältlich.

## KONTAKTAUFNAHME MIT DEM KUNDENSUPPORT VON BORLAND

Nach Erhalt der Vertragseinzelheiten sendet die Vertragsverwaltung von Borland eine Bestätigung des Abkommens an den Primärkontakt des Kunden und fordert die Kontaktangaben der autorisierten technischen Kontakte des Kunden an.

### Was sind Primärkontakte?

Primärkontakte sind die für die Vertragsausführung, Verwaltung der Benutzerliste und den Empfang von Benachrichtigungen über Produktupgrades und Lizenzerneuerungen zuständigen Manager (es sollte sich hierbei möglichst nicht um den Einkäufer oder einen Mitarbeiter in der Beschaffungsabteilung handeln).

### Was sind autorisierte technische Kontakte (ATCs)?

Autorisierte technische Kontakte (ATCs) sind namentlich im Supportvertrag angeführte Mitarbeiter im Unternehmen des Kunden, die für die Meldung von Störungsfällen und die Kommunikation mit Borland bei Problemen, technischen Fragen und Supportfällen zuständig sind. Die Zahl der ATCs beschränkt sich auf die unter dem jeweiligen Vertrag zulässige Zahl der autorisierten Kontakte. Die ATC-Liste sollte vom Primärkontakt verwaltet werden.

### Ergänzung und Aktualisierung der Liste autorisierter technischer Kontakte

Es können weitere autorisierte Kundenkontakte hinzugefügt werden, wenn für einen bestimmten Supportvertrag zusätzliche ATCs erforderlich sind.

- Kunden mit entsprechender Berechtigung können ihrem Vertrag einen oder mehrere autorisierte Kontakte hinzufügen, wobei die neuen Kontakte dieselben Eigenschaften aufweisen müssen, wie alle bisher benannten ATCs.
- Zusätzliche autorisierte Kontakte müssen sich in derselben Borland-Region befinden wie alle anderen benannten ATCs, es sei denn, der Kunde erwirbt außerdem die Zusatzoption Globaler Support.

#### Ergänzung bzw. Aktualisierung der ATC-Liste:

1. Der Primärkontakt bzw. ein ATC loggt bei *Borland Antworten* (<http://support.borland.com>) ein und klickt auf „**Fallmanagement**“ links auf dem Bildschirm. Es erscheint ggf. ein Login-Fenster.
2. Klicken Sie auf der Seite Fallmanagement auf „Supportverträge“. Hier können Sie entweder:
  - a. „ATC Aktualisierung“ unter dem entsprechenden Vertrag anklicken, oder
  - b. die Vertragsnummer anklicken, um die aktuelle ATC-Liste für den jeweiligen Vertrag aufzurufen, und dann auf „ATC Aktualisierung“ klicken.
3. Füllen Sie das Formular entsprechend der gewünschten Veränderungen oder Ergänzungen aus.
4. Speichern Sie Ihre Angaben.
5. Die aktualisierten Informationen werden an das zuständige Team von Borland zur Bearbeitung weitergeleitet. Der Fortschritt der Bearbeitung kann über das Webportal unter „Fälle“ verfolgt werden.

### Produkt-Upgrades

#### Beantragung eines Produkt-Upgrades:

1. Der Primärkontakt bzw. ATC loggt bei *Borland Antworten* (<http://support.borland.com>) ein.
2. Klicken Sie auf den Link „Produkt-Upgrade beantragen“.
3. Rufen Sie das entsprechende Formular ab, indem Sie entweder:
  - a. auf „Produkte anzeigen“ neben dem jeweiligen Supportvertrag klicken, oder
  - b. das entsprechende Produkt vom Dropdown-Menü „Produkte nach Produktart anzeigen“ auswählen.
6. Klicken Sie neben dem gewünschten Produkt auf die Schaltfläche „Produkt-Upgrade beantragen“.
7. Füllen Sie das Formular mit vollständigen Angaben aus.
8. Speichern Sie Ihre Angaben.

9. Wenn Sie mehr als ein Produkt-Upgrade beantragen wollen, füllen Sie bitte für jedes Upgrade ein separates Formular aus.
10. Der Fortschritt der Bearbeitung Ihres Antrags kann über das Webportal verfolgt werden.

## **SUPPORT FÜR PRODUKTE VON DRITTUNTERNEHMEN**

### Eclipse

Einige Produkte von Borland bauen auf der Eclipse Open-Source Tools Plattform auf. Obwohl Borland eng mit der Eclipse-Gemeinschaft zusammenarbeitet, hat Borland keine direkte Kontrolle über die Codebasis von Eclipse und kann daher keine direkten Veränderungen oder Verbesserungen herbeiführen. Wenn Borland der Ansicht ist, dass die Ursache eines technischen Problems auf der Eclipse Plattform zu suchen ist, behält sich Borland das Recht vor, das Problem zur Lösung an die Eclipse-Gemeinschaft weiterzuleiten. In einem solchen Fall wird Borland dem Kunden helfen, den Funktionsfehler bei Eclipse.org zu melden bzw. dort eine Systemmodifizierung zu beantragen. Danach wird Borland seinen technischen Supportfall abschließen.

### Softwareprodukte von anderen Anbietern

Der Kundensupport von Borland übernimmt so weit wie möglich die volle Verantwortung für die Lösung von technischen Problemen. In bestimmten Fällen kann jedoch weiterer technischer Support für ein Softwareprodukt von einem anderen Anbieter erforderlich sein, wenn ein Produkt dieses Anbieters maßgeblich zum Problem beiträgt. Wir gehen in einem solchen Fall folgendermaßen vor: Der Kunde meldet beim Drittanbieter einen technischen Supportfall an, woraufhin das technische Supportteam von Borland direkt mit dem anderen Anbieter zusammenarbeitet, um den Lösungsfindungsprozess zu koordinieren. Befolgen Sie bitte die nachstehenden Schritte, um Missverständnisse zu vermeiden und die schnellste, effektivste Lösung für das Problem zu finden:

- Melden Sie den technischen Supportfall auf Basis Ihrer Berechtigung beim Drittanbieter an, dessen Produkt zum technischen Problem beiträgt.
- Übermitteln Sie dem technischen Supportmitarbeiter des Drittanbieters Ihre Borland Fallnummer.
- Übermitteln Sie dem technischen Supportmitarbeiter von Borland die Fallnummer des Drittanbieters.
- Übermitteln Sie Borland die Kontaktangaben des technischen Supportmitarbeiters des Drittanbieters, um eine direkte Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Borland wird alles unternehmen, um direkt mit dem betroffenen Drittanbieter zusammenzuarbeiten und sicherzustellen, dass eine umfassende Lösung für den Kunden gefunden werden kann. Bitte beachten Sie, dass die Produktspezifikationen von Borland in den meisten Fällen spezifische Angaben über mit Borland-Produkten kompatible Produktversionen von Drittanbietern enthalten. Vor der Meldung eines Störfalles, bei dem ein Produkt eines Drittanbieters maßgeblich zum Problem beiträgt, sollte der Kunde versuchen, das Problem anhand einer dokumentierten, unterstützten Konfiguration zu lösen oder zu reproduzieren.

## SUPPORTBESTIMMUNGEN FÜR EINZELNE PRODUKTVERSIONEN

Die Berechtigung auf technische Unterstützung besteht jeweils nur für bestimmte Versionen eines Borland Produkts. Einzelne Versionen gehen im Laufe der Zeit vom „aktiven“ Supportstatus in den „passiven“ Status über, bevor sie zuletzt die Phase „nicht länger unterstützt“ erreichen. Die entsprechenden Definitionen und relevanten Daten für Statusveränderungen der einzelnen Produkte entnehmen Sie bitte der Website unter <http://support.borland.com/entry.jspa?externalID=124>. Wenn eine Version nicht länger unterstützt wird, werden verschiedene Supportfunktionen, wie beispielsweise die Bereitstellung von Softwarepatches oder die Lösung bestimmter Probleme nur noch in begrenztem Maße bereitgestellt, was bedeutet, dass wir Ihnen bei einem bestimmten Problem ggf. nicht weiterhelfen können. Bitte planen Sie Ihre Produkt-Upgrades sorgfältig, um sicherzustellen, dass Sie in Ihrem Unternehmen stets voll unterstützte Versionen aller Produkte von Borland einsetzen.

Diese Supportbestimmungen für Produktversionen dienen dem Schutz der Investition des Kunden in die Softwareprodukte von Borland und liefert relevante Informationen und Hilfestellung bei Entscheidungen über Upgrades und Einsatz der Software.

### Überblick über die Bestimmungen:

Alle Produktausgaben von Borland können einer bestimmten *Ausgabeart* zugeordnet werden, die durch Erreichen festgesetzter *Meilensteine* eine Reihe verschiedener *Lebenszyklusperioden* durchläuft.

## AUSGABEBEDEFINITIONEN

Die Softwareausgaben von Borland können jeweils einer der folgenden *Ausgabearten* zugeordnet werden:

### Major Release

- Bedeutende neue Funktionen, Architekturveränderungen und Produktkomponenten
- Vollständige, allein stehende Produktversion
- Ist gewöhnlich als lokalisierte Ausgabe erhältlich
- Bezeichnungskonvention: **X.0** (kann für Marketingzwecke auch spezifische Bezeichnung haben und das Ausgabejahr oder andere übliche Konventionen enthalten)

### Minor Release

- Kann bedeutende neue Funktionen enthalten, die über vorige Versionen von Major und Minor Releases hinausgehen
- Vollständige, allein stehende Produktversion
- Ist gewöhnlich als lokalisierte Ausgabe erhältlich
- Bezeichnungskonvention: **X.Y** (kann für Marketingzwecke auch spezifische Bezeichnung haben und das Ausgabejahr oder andere übliche Konventionen enthalten)

### Wartungs-Release

- Kann bereits herausgegebene Servicepacks oder andere Softwarefixes enthalten
- Vollständige, allein stehende Produktversion
- Bezeichnungskonvention: **X.Y.Z**

### Servicepack

- Gebündelte Ausgabe verschiedener Hotfixes und Softwarepatches
- Kann ggf. nur aus einer Reihe von Dateien bestehen, nicht aus einer vollständigen, allein stehenden Produktversion
- Wird an einem vordefinierten Datum herausgegeben
- Wird allen Kunden empfohlen, die einen proaktiven Wartungsplan unterhalten
- Ist gewöhnlich nicht als lokalisierte Ausgabe erhältlich
- Bezeichnungskonvention: **X.Y Service Pack #Z**

### Softwarepatch

- Wird zur Behebung eines bestimmten Softwarefehlers herausgegeben
- Kann ggf. nur aus einer Reihe von Dateien bestehen, nicht aus einer vollständigen, allein stehenden Produktversion
- Wird je nach Bedarf und so bald wie möglich herausgegeben
- Wird empfohlen, um kritische Systemausfälle zu vermeiden
- Ist gewöhnlich nicht als lokalisierte Ausgabe erhältlich
- Bezeichnungskonvention: **X.Y Patch #Z**

### Hotfix

- Wird zur Behebung eines bestimmten, vom Kunden gemeldeten Softwarefehlers herausgegeben
- Kann ggf. nur aus einer Reihe von Dateien bestehen, nicht aus einer vollständigen, allein stehenden Produktversion
- Wird je nach Bedarf und so bald wie möglich herausgegeben (nur vom technischen Supportteam)
- Wird in der Regel in Folge von Problemen der Priorität 1, die von Kunden mit „Premium“ Supportvertrag gemeldet werden, herausgegeben
- Ist gewöhnlich nicht als lokalisierte Ausgabe erhältlich
- Bezeichnungskonvention: **X.Y Hotfix #Z**

Zwei zusätzliche Definitionen, die für die **Ausgabeart** relevant sind:

### Produktfamilie einer Major Release

Alle Major Releases, Minor Releases und Wartungs-Releases mit derselben Versionsnummer „X“.

### Version

Eine bestimmte Version einer Major Release, Minor Release oder Wartungs-Release, die durch eine Versionsnummer in der Form von „X.Y.Z“ gekennzeichnet ist, wobei sich die ganze Zahl X auf die Major Release, die ganze Zahl Y (bzw. „0“ für die erste Ausgabe in der Produktfamilie einer Major Release) auf die Minor Release und die optionale ganze Zahl Z auf die Wartungs-Release bezieht.

### Wichtiger Softwarefixes

Ein wichtiger Softwarefix ist eine Lösung, Modifizierung oder Ergänzung eines Softwareprodukts, die zur Behebung eines bestimmten, von Borland als Priorität 1 eingestuftem Softwareproblems entwickelt wurde. Der Softwarefix kann die Form einer vorübergehenden Lösung oder eines Softwarepatches haben. Ein wichtiger Softwarefix wird entwickelt, wenn der Softwarefehler zum Ausfall des eingesetzten Systems (also entweder zum Absturz des Systems oder zu Datenverlust) geführt bzw. eine Produktionsunterbrechung bewirkt hat und das Produkt des Kunden innerhalb kürzester Zeit nach dem Softwareversagen wieder einsatzbereit sein muss.

**Lebenszyklusperioden** werden folgendermaßen definiert:

### Aktiver Support

- Der technische Support eröffnet einen Supportfall und unterstützt den Kunden bei der Problemlösung.
- Die Version wird durch Hotfixes, Softwarepatches und Servicepacks unterstützt.
- Aktiver Support wird in der Regel für zumindest eine Version innerhalb einer Produktfamilie einer Major Release für eine Zeitdauer von mindestens 30 Monaten nach der Herausgabe bereitgestellt.

### Passiver Support

- Der technische Support eröffnet einen Supportfall und unterstützt Kunden bei der Problemlösung.
- Die Version wird nicht länger durch Hotfixes, Softwarepatches und Servicepacks unterstützt.

- Um etwaige Softwarefehler zu beheben, muss der Kunde ein Upgrade auf eine höhere Version in derselben Produktfamilie erwerben, die aktiv unterstützt wird.

#### **Nicht länger unterstützt**

- Der technische Support eröffnet einen Supportfall, kann den Kunden aber ggf. nicht bei der Problemlösung unterstützen, wenn das Problem spezifisch bei der jeweiligen Version zu suchen ist.

#### **Erweiterter Support**

- Erweiterter technischer Support für die Produktfamilie einer Major Release über das Datum hinaus, an dem das Produkt nicht länger unterstützt wird
- Steht für maximal 2 Jahre zur Verfügung
- Support kann nur für bestehende, bereits im Einsatz befindliche Produktionssysteme bereitgestellt werden, nicht für neu entwickelte Systeme.
- Es kann kein Support für neue Betriebssysteme oder Arbeitsumfelder bereitgestellt werden. Der Kunde muss die eingesetzte Systemkonfiguration sperren.
- Nur eine Version der jeweiligen Produktfamilie einer Major Release hat Anrecht auf Unterstützung durch Hotfixes, Softwarepatches und Servicepacks.
- Andere Versionen haben kein Anrecht auf technischen Support.
- Kann nicht für alle Borland Produkte und nur nach Ermessen Borlands bereitgestellt werden.

#### **Meilensteine** werden folgendermaßen definiert:

##### **Stichtag für aktiven Support (allgemeine Verfügbarkeit)**

- Datum, an dem aktiver technischer Support für Kunden bereitsteht
- Supportperiode gilt für Major Releases, Minor Releases und Wartungs-Releases.
- Bei allgemeiner Verfügbarkeit wird das Produkt in der Regel auch aktiv unterstützt.

##### **Stichtag für passiven Support**

- Datum, an dem die Version vom aktiven zum passiven Support übergeht
- Wird von Borland in der Regel 6 Monate im Voraus angekündigt
- Datum, an dem die Version nicht länger im Handel erhältlich ist
- Nicht alle Versionen machen diese Phase durch. Einige gehen direkt zum Status „nicht länger unterstützt“ über.

##### **Stichtag, an dem das Produkt nicht länger unterstützt wird**

- Datum, an dem alle Versionen einer Produktfamilie einer Major Release nicht länger Anrecht auf technischen Support haben
- Wird von Borland in der Regel 12 Monate im Voraus angekündigt

## PRODUKTANMELDUNG

Alle Produktlizenzen von Borland müssen angemeldet werden. Sollten Sie irgendwelche Fragen haben oder Hilfe bei der Anmeldung benötigen, wenden Sie sich bitte während normaler Bürostunden telefonisch, per E-Mail oder über das Internet an das Kundensupportteam von Borland. Der Kundensupport hilft Ihnen bei den folgenden Belangen:

- Probleme mit der Anmeldung zum Zeitpunkt der Installation des Produkts
- Benutzername, Passwort bzw. Login-Daten vergessen oder verloren
- Erweiterung der Höchstzahl an Installationen

Bitte teilen Sie uns alle relevanten Angaben und Einzelheiten zum Problem mit.

Bei sonstigen Fragen oder Belangen die Anmeldung betreffend, wie z.B.:

- Verlängerung der Versuchsperiode
- Zeitlich begrenzte Lizenzen
- Gruppenlizenzen

wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Handelsvertreter.

## PRIORITÄTSSTUFEN

Alle eingehenden Störungsfälle werden unter Zugrundelegung der vom Kunden beschriebenen Dringlichkeit des Problems einer bestimmten Prioritätsstufe zugewiesen. Die zugewiesene Prioritätsstufe bestimmt den Zeitrahmen für die Behebung des Problems und das Eskalationspotenzial. Die nachstehende Tabelle vermittelt einen Überblick über die Kriterien, die bei der Bestimmung der korrekten Prioritätsstufe vom Supportteam eingesetzt werden, wobei die endgültige Entscheidung in Übereinstimmung zwischen Ihnen und dem zuständigen technischen Supportmitarbeiter getroffen wird. Falls erforderlich kann die Prioritätsstufe in Anlehnung an die tatsächlichen Auswirkungen des Problems auf Ihr Arbeitsumfeld entsprechend angehoben werden. Probleme der Prioritätsstufe 1 werden vorrangig behandelt.

### [Definition der Prioritätsstufen](#)

Prioritätsstufe	Zustand / Auswirkung
<b>KRITISCH</b>	Ein Vorfall, der sich <b>kritisch auf Geschäftsverfahren auswirkt</b> ; ein Vorfall, bei dem der Kunde (i) einen kompletten oder bedeutenden Dienstausschlag im Produktionssystem erfährt, (ii) echte oder anscheinende Datenverluste oder Datenkorruption erleidet, die wesentliche Komponenten des Produktionssystems unnutzbar machen, (iii) unfähig ist, geschäftskritische Anwendungen innerhalb des Produktionssystems zu nutzen oder (iv) in Gefahr steht, auf Grund des Problems ein wichtiges Produktionsdatum zu verpassen.
<b>BEDEUTEND</b>	Ein Vorfall im Produktions- bzw. Entwicklungssystem, der sich <b>deutlich auf Geschäftsverfahren auswirkt</b> ; ein Vorfall, bei dem der Kunde (i) eine wesentliche Unterbrechung der Softwarefunktionen erfährt, wobei die Unterbrechung jedoch umgangen werden kann, (ii) den Ausfall bestimmter Funktionen der Software erleidet, die Software selbst jedoch betriebsfähig bleibt, oder (iii) einen kompletten oder bedeutenden Dienstausschlag eines Entwicklungssystems erfährt.
<b>NORMAL</b>	Ein Vorfall im Produktions- bzw. Entwicklungssystem, der sich <b>nur unwesentlich auf Geschäftsverfahren auswirkt</b> ; ein Vorfall, bei dem der Kunde (i) keinen Dienstausschlag erfährt und sich der Vorfall nicht wesentlich auf die Verwendbarkeit der Software auswirkt. Diese Prioritätsstufe wird gewöhnlich zugewiesen, wenn Fragen, Kommentare und Verbesserungswünsche geäußert werden.

**HINWEIS:** Bitte melden Sie Probleme der Priorität 1 telefonisch bei uns an, damit die Störung so schnell wie möglich behoben werden kann.

## BEARBEITUNG VON SUPPORTFÄLLEN

Supportfälle können entweder über die Borland Supportwebsite *Borland Antworten* unter <http://support.borland.com>, telefonisch über die dedizierte Supportnummer im Land des Kunden oder per E-Mail beim technischen Supportteam von Borland gemeldet werden. Alle Fälle werden je nach Verfügbarkeit und erforderlichen Spezialkenntnissen einem geeigneten technischen Supportmitarbeiter (TSE) von Borland zur Untersuchung und Lösung zugewiesen. Damit kostspielige Betriebsausfälle im Unternehmen des Kunden minimiert werden können, werden die Ressourcen von Borland so eingesetzt, dass Probleme in kritischen Produktionsumfeldern zuerst bearbeitet werden. Hierzu zählt, falls erforderlich, die umgehende Benachrichtigung der Produktionstechniker von Borland.

Wenn Sie einen Fall telefonisch melden, wird Ihr Anruf in der Regel zuerst von einem Kundensupportmitarbeiter (CSR) entgegengenommen. Der CSR nimmt wesentliche Einzelheiten des Problems oder der Anfrage auf und erstellt eine Falldatei, die Sie auf unserer Datenbank online einsehen können. Sie erhalten außerdem eine **Fallnummer** zur Identifizierung des Falls bei weiteren Kontakten das selbe Problem betreffend.

So bald Ihr Fall von einem CSR aufgenommen wurde, wird er an einen TSE zur Untersuchung, Lösung bzw. Eskalation weitergeleitet. Auf Grund der Komplexität vieler Fälle und der für die Lösung eines bestimmten Problems erforderlichen technischen Spezialkenntnisse muss gelegentlich mehr als ein Supportmitarbeiter eingesetzt werden. Dies ist problemlos möglich, da alle unsere Supportmitarbeiter über ein umfassendes Netz miteinander verbunden sind.

Um wichtige, für die Lösung des Problems erforderliche Zusatzinformationen in Erfahrung zu bringen, muss Borland ggf. auf relevante Daten im Kundensystem zugreifen bzw. das Problem reproduzieren. Sollte das Problem auf die Konfiguration Ihres Systems zurückzuführen sein, kann Borland Sie bitten, das Problem zu reproduzieren und so die erforderlichen Informationen in Erfahrung zu bringen.

Wenn Sie und Ihr zuständiger Supportmitarbeiter übereinstimmen, können Sie relevante Informationen und Dateien zur Einsicht auch elektronisch an Borland mailen. Bei der elektronischen Übermittlung von Daten muss jedoch die Datenübertragungsrate und die Sicherheit der Informationen beachtet werden. Der technische Supportmitarbeiter von Borland wird Sie hierbei gerne beraten und Sie bei den Vorbereitungen für einen Datentransfer unterstützen.

**Hinweis:** Die von Ihnen bereitgestellten Informationen zur Lösung des Problems werden von Borland streng vertraulich behandelt und nur für die Lösungsfindung eingesetzt. Es kann bei Bedarf ein Nichtoffenbarungsabkommen abgeschlossen werden. Auf Wunsch werden alle übermittelten Informationen nach Abschluss des Falls wieder gelöscht.

### Problembearbeitung und Lösungsziele

Bei Borland wissen wir, dass eine schnelle und effiziente Bearbeitung von Supportfällen ein wesentlicher Faktor für eine hohe Kundenzufriedenheit und die Förderung einer langfristigen Geschäftsbeziehung ist. Die nachstehende Tabelle bietet einen Überblick über die Reaktionszeiten und Lösungsziele, die wir bei der Bearbeitung aller Supportfälle für unsere Kunden anstreben.

Prioritätsstufe	Reaktionszeit	Aktualisierung des Falls	Zeitraum bis zur vorübergehenden Lösung des Problems	Zeitraum bis zur endgültigen Lösung des Problems (falls maßgeblich)
1 – Kritisch	1 Geschäftsstunde	Täglich	Gewöhnlich innerhalb von 15 Geschäftstagen - basiert auf allen geschäftlich angemessenen Bemühungen zur Lösungsfindung	Nächste Ausgabe des Produkts oder Servicepacks
2 – Bedeutend	4 Geschäftsstunden	Alle 3 Geschäftstage	30 Geschäftstage	Nächste Ausgabe des Produkts oder Servicepacks
3 – Normal	1 Geschäftstag	Alle 5 Geschäftstage	45 Geschäftstage	Nächste Ausgabe des Produkts oder Servicepacks

**Reaktionszeit:** Zeitraum vom Zeitpunkt, an dem der Fall bei Borland gemeldet wird und eine Fallnummer erhält, bis zum Zeitpunkt, an dem der Kunde die erste Kommunikation von einem technischen Supportmitarbeiter von Borland erhält.

Für Kunden mit **24x7** Supportplan:

- Lösungsziele der Priorität 1 werden nach tatsächlichen Stunden (nicht Geschäftsstunden) bemessen.
- Außerhalb normaler Geschäftsstunden sollten Störungsfälle zunächst über die Borland Supportwebsite und anschließend telefonisch gemeldet werden, damit die schnellste Reaktionszeit gewährleistet werden kann.

**Aktualisierungszeit:** Die Aktualisierungszeit bezieht sich auf den Zeitraum, der für den Supportmitarbeiter erforderlich ist, um den Fall zu untersuchen, bevor der Kunde Feedback erhält bzw. gebeten wird, weitere Angaben über das Problem bereitzustellen.

**Zeitraum bis zur vorübergehenden Lösung des Problems:** Zeitraum vom Zeitpunkt, an dem Borland den vollständig dokumentierten Fallbericht erhält (einschließlich aller erforderlicher Logs, Diagnoseausgaben, reproduzierbarer Testfälle und anderer unterstützender Daten) bis zum Zeitpunkt, an dem Borland:

- eine Erklärung oder Lösung anbietet (Fälle der Priorität 1) oder
- eine Erklärung oder Lösung anbietet bzw. definitiv das zugrunde liegende Problem identifiziert und zur Behebung in einer zukünftigen Ausgabe des Produkts vorsieht (Fälle der Priorität 2 und 3).

**Zeitraum bis zur endgültigen Lösung des Problems:** Zeitraum vom Zeitpunkt, an dem Borland den vollständig dokumentierten Fallbericht erhält (einschließlich aller erforderlicher Logs, Diagnoseausgaben, reproduzierbarer Testfälle und anderer unterstützender Daten) bis zum Zeitpunkt, an dem Borland mittels einer neuen Produktausgabe oder Release eines Servicepacks eine permanente Lösung für das Problem anbietet.

#### [Flussdiagramm: Bearbeitung eines Kundensupportfalls](#)

Das folgenden Flussdiagramm vermittelt einen Überblick über die Bearbeitung eines normalen Supportfalls durch den Kundensupport von Borland.

# Bearbeitung eines Kundensupportfalls

**Eingehender Supportfall**  
**877-800-BORL**  
(877-800-2675)

## **STUFE 1 – KUNDENSUPPORTMITARBEITER**

### **Überprüfung der Supportberechtigung des Anrufers**

Lizenz- und Vertragsfragen  
Unterstützung bei Produktanmeldungen  
Analyse der Anfrage  
Einsicht der Falldaten  
Betreuung autorisierter Anrufer  
Eskalationsbelange bei Fällen der Priorität 1  
Aktualisierung von Falldaten  
Überprüfung von Vertragseinzelheiten  
Beantwortung von nicht technischen Fragen  
Fragen zum Online-Konto des Kunden  
Verkaufsfragen

## **STUFE 2 – TECHNISCHE SUPPORTMITARBEITER**

### **Weiterleitung bei technischen Problemen**

## Allgemeine Fragen / Anfragen

Bei allgemeinen Fragen und Anfragen verläuft das Supportverfahren wie folgt:

- Sie kontaktieren Borland und werden von einem Kundensupportmitarbeiter (CSR) begrüßt, der Ihre Anfrage aufzeichnet, untersucht und ggf. an einen technischen Supportmitarbeiter weiterleitet.
- Der Supportfall wird erst dann abgeschlossen, wenn er zu Ihrer vollen Zufriedenheit gelöst werden konnte.
- Allgemeine und nicht technische Fragen werden auf CSR-Ebene beantwortet.

## Produktbelange

Auf Grund der Komplexität vieler Produktprobleme ist es häufig erforderlich, Ihren Fall direkt einem technischen Supportmitarbeiter zu übergeben. Bei technischen Problemen verläuft das Supportverfahren wie folgt:

- Sie kontaktieren den Kundensupport von Borland telefonisch.
- Sie werden von einem Kundensupportmitarbeiter (CSR) begrüßt, der einen neuen Supportfall erstellt und die Einzelheiten des Problems aufzeichnet.
- Sie besprechen und identifizieren die korrekte Prioritätsstufe für das Problem.
- Der CSR leitet den Supportfall je nach Produkt und Komplexität des Problems an einen entsprechend qualifizierten technischen Supportmitarbeiter (TSE) weiter.
- Der zugewiesene TSE übernimmt in der Regel die volle Verantwortung für den Fall bis zur endgültigen Lösungsfindung und stützt sich dabei auf die internen Ressourcen von Borland.
- Sie erhalten regelmäßige Updates über den Fall und können über *Borland Antworten* unter <http://support.borland.com> selbst Updates zum Problem bereitstellen.

## Antrag auf Produktveränderung

Wenn alle Bemühungen, eine schnelle Lösung für das Problem zu finden, fruchtlos bleiben, und der TSE befindet, dass der Grund für den Ausfall bei einem vorher nicht erkannten Problem mit der Software von Borland zu suchen ist, wird der TSE Sie bitten, alle Einzelheiten und diagnostischen Informationen bereitzustellen, die erforderlich sind, um einen Antrag auf Produktveränderung zur Behebung des Fehlers zu erstellen. Der Antrag auf Produktveränderung wird sodann zur Überprüfung und Bestätigung an das Produktmanagementteam weitergeleitet. Auf Grund der Komplexität des unterstützten Systemumfelds kann es mehrere Wochen, ja oft sogar Monate dauern, bis ein neues, fehlerfreies Produkt entwickelt, für alle maßgeblichen Umfelder getestet und bereitgestellt werden kann. Bei Problemen mit kritischen Auswirkungen auf Unternehmensabläufe wird Borland alle Anstrengungen unternehmen, um eine vorübergehende Lösung zu finden, bis die Produktveränderung abgeschlossen ist. **Nach Beantragung einer Produktveränderung wird der Supportfall geschlossen und eine Bezugsnummer für den Antrag auf Produktveränderung erstellt.** Nach Behebung des Fehlers wird die Bezugsnummer in der Beschreibung der nächsten Produktausgabe aufgenommen. Sie können sich selbstverständlich jederzeit an den technischen Support von Borland wenden, um den Status der Produktveränderung in Erfahrung zu bringen.

Wenn Sie einen Softwarefix erhalten haben, werden wir uns wieder mit Ihnen in Verbindung setzen, um herauszufinden, ob der Fix das von Ihnen gemeldete Problem lösen konnte. Wenn der Fix das Problem gelöst hat, können Sie aber auch den technischen Support kontaktieren, damit der zuständige TSE den Fall aktualisieren und abschließen kann. Sollte das Problem aus irgendeinem Grunde nicht gelöst werden können oder Sie mit der Lösung unzufrieden sein, bleibt der Fall offen, während das Supportteam von Borland den Fall weiter bearbeitet. Der Antrag auf Produktveränderung wird erst dann abgeschlossen, wenn Sie voll und ganz mit der angebotenen Lösung zufrieden sind.

## Telefonkontakt und elektronische Kommunikation

Wir wissen, dass viele Kunden eine bestimmte Kommunikationsart bevorzugen. Kunden, die schnell eine Reihe von Fragen beantwortet haben wollen, bevorzugen in der Regel telefonischen Kontakt. Andere Kunden hingegen kommunizieren lieber elektronisch, um dem Supportmitarbeiter die Gelegenheit zu geben, die notwendigen technischen Informationen aufzufinden, die genauen Einzelheiten wie Fehlermeldungen, Codes usw. zu untersuchen und die Befunde zu analysieren. Lassen Sie den zuständigen Supportmitarbeiter bitte wissen, ob Sie einen Fall lieber telefonisch besprechen wollen. Wir werden unser Bestes tun, Ihnen bei Ihren Kontaktpreferenzen entgegen zu kommen.

## **MELDUNG EINES TECHNISCHEN SUPPORTFALLS**

### Umfang des Problems

Der Kundensupport von Borland stellt technische Unterstützung für die folgenden Arten von Belangen und Problemen bereit:

- Bestätigung eines vermutlichen Defekts und Weiterleitung des Problems an die Abteilung Forschung und Entwicklung von Borland
- Konfiguration von Produkten von Borland
- Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktion eines Produkts
- Fragen darüber, welche Konfigurationen von Produkten, Betriebssystemen und Datenbanken von Borland und Drittanbietern unterstützt werden
- Fragen oder Probleme mit der Installation
- Fragen oder Probleme mit der Dokumentation
- Fragen oder Probleme mit Lizenzen
- Fragen oder Probleme bei der Anmeldung eines Produkts
- Fragen oder Probleme mit der Supportwebsite von Borland ([www.support.borland.com](http://www.support.borland.com))
- Informationen über Produkteigenschaften
- Informationen über Softwarepatches
- Ergänzung und Modifizierung der Liste der autorisierten Kundenkontakte

Anfragen und Fälle, die effektiver von Technikern am Standort, von Partnern oder dem Beratungsdienst von Borland gehandhabt werden können, werden vom Kundensupport von Borland in der Regel nicht bearbeitet. Hierzu zählen:

- Leistungsverbesserung von Komponenten und Endpunkten durch allgemeine bzw. stufenweise Veränderung der Einstellungen
- Allgemeine Ratschläge zu Architektur und Design von Lösungen
- Allgemeine Schulungen in der Nutzung der Produkte von Borland
- Überprüfungen von Architektur- und Einsatzplänen
- Kapazitäts- und Leistungsplanung
- Fehlerbeseitigung in vom Kunden erstellten Codes
- Allgemeine Konfigurationsfragen zu Softwareprodukten von Drittanbietern (z.B. Betriebssystem, Datenbanken, Anwendungen von Dritten)
- Fehlerbeseitigung in Produkten von Drittanbietern, wobei Borland nach Eröffnung eines Supportfalls zur Lösung des Problems jedoch eng mit dem Drittanbieter zusammenarbeiten wird, wenn der Kunde ebenfalls einen Supportfall beim Drittanbieter eröffnet hat
- Anfragen zur Entwicklung von kundenangepassten Lösungen (einschließlich Fehlerbeseitigung in vom Kunden entwickelten Produkten)
- Probleme mit der Kompatibilität mit nicht unterstützten Technologien
- Erstellung von bzw. Fehlerbeseitigung in kundenangepassten Berichtsprofilen

Wie bereits oben näher beschrieben, können autorisierte Kundenkontakte einen Supportfall entweder telefonisch, per E-Mail oder über das Internet melden. Aus Sicherheitsgründen überprüft der

Kundensupport von Borland daraufhin zunächst die Fallnummer, die Gültigkeit des Vertrags und die Sicherheitsangaben des autorisierten Kundenkontakts. Sollte der Kundensupport hierbei auf irgendwelche Schwierigkeiten stoßen, wird der Kundenkontakt davon in Kenntnis gesetzt. Nach Klärung der Schwierigkeiten verläuft das weitere Verfahren folgendermaßen:

### Bearbeitung des Falls via E-Mail und das Internet

Autorisierte Kundenkontakte können Supportfälle rund um die Uhr per E-Mail bzw. online melden. Der Fall wird dann zu normalen Geschäftsstunden gemäß den Bestimmungen für Standardverfahren bearbeitet (siehe auch die nachfolgenden Abschnitte „24x7 Notfall-Support“ und „24x5 Follow-the-Sun Support“). Die Bearbeitung des Supportfalls geht wie folgt vor:

- Das Kundensupportteam untersucht den per E-Mail bzw. online gemeldeten Fall und analysiert die Art der Anfrage bzw. des Problems.
- Bei nicht technischen Fällen übernimmt ein Kundensupportmitarbeiter (CSR) den Fall und damit die Verantwortung für den Fall.
- Der CSR kontaktiert den autorisierten Kundenkontakt, um weitere Einzelheiten über den Fall in Erfahrung zu bringen, Fragen zu beantworten, aktuelle Statusberichte zu übermitteln, die Kundenerwartungen zu aktualisieren und den Fall abzuschließen, wenn eine passende Lösung gefunden werden konnte.
- Der CSR untersucht den offenen Fall, um eine Lösung für das gemeldete Problem zu finden.
- Wenn es sich um ein technisches Problem handelt oder der Fall trotz Untersuchung durch den CSR nicht gelöst werden kann, wird der Fall einem technischen Supportmitarbeiter (TSE) für Unterstützung der Ebene 2 übertragen. Der TSE beginnt eine detaillierte Untersuchung des Falls und leitet den Lösungsfindungsprozess ein. Der zugewiesene TSE ist nun vollständig für die Abwicklung des Falls und die Kommunikation mit dem Kunden verantwortlich.
- Der TSE bearbeitet den Fall und bietet je nach Art des Supportvertrags und Priorität des Falls innerhalb einer bestimmten Zeitperiode eine Lösung an.
- Der TSE kann vom autorisierten Kundenkontakt weitere Informationen über den Fall und das Problem einholen. Eine schnelle Reaktion des Kundenkontakts kann dabei maßgeblich dazu beitragen, den Prozess der Lösungsfindung zu beschleunigen.
- Kundenkontakte können den Status ihres Supportfalls jederzeit auf der Support-Webseite einsehen und dort, falls erforderlich, weitere relevante Informationen zum Fall bereitstellen.
- Wenn eine Lösung implementiert wurde, die die Zustimmung des Kundenkontakts findet, wird der Fall abgeschlossen. Der Kundenkontakt erhält innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss des Falls eine entsprechende E-Mail-Benachrichtung.

**Hinweis:** Um sicherzustellen, dass Supportfälle so schnell wie möglich bearbeitet werden können, sollten Fälle der Priorität 1 oder 2 nach der E-Mail- bzw. Online-Meldung auch telefonisch gemeldet werden.

### 24x7 Notfall-Support

Als erweiterte Option ist bei „Premium“ Supportverträgen für eine Zusatzgebühr eine Notfallunterstützung erhältlich, die rund um die Uhr zur Verfügung steht. Dieser Service kann nur für Fälle der Priorität 1 in Anspruch genommen werden. Der autorisierte Kundenkontakt erhält dedizierte Kontaktangaben, über die ein Notfall außerhalb normaler Geschäftstage und –stunden gemeldet werden kann.

### 24X5 „Follow-the-Sun“ Support (nur auf Englisch)

Der 24x5 „Follow-the-Sun“ Support ist Bestandteil des „Premium“ Supportpakets. Dieser Service ermöglicht es dem Kunden unter der Woche, auf die Services eines beliebigen der drei Supportzentren von Borland weltweit zuzugreifen und umgehend Kontakt mit einem Supportmitarbeiter aufzunehmen. Um eine kontinuierliche Bearbeitung des Falls zu gewährleisten, wird der Fall ggf. nacheinander von einer Reihe verschiedener Supportmitarbeiter bearbeitet.

## Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport bei technischen Problemen

Damit wir das Problem so schnell wie möglich richtig einschätzen und lösen können, teilen Sie uns bitte umgehend mit, ob Sie:

- ein Problem mit einem Softwareprodukt melden wollen,
- eine allgemeine oder technische Frage haben,
- eine Anregung oder Verbesserungsvorschläge für ein Produkt unterbreiten wollen, oder
- Beratungsdienste in Anspruch nehmen wollen.

**Hinweis:** Kunden mit Wartungsverträgen können auch auf die Wissensbasis von Borland auf der Supportwebsite zugreifen, um eine Lösung für ein Problem zu finden.

### Vor der Meldung eines Problems sollten Sie:

#### **→ alle Aspekte des Problems so genau wie möglich definieren:**

Es ist wesentlich, dass Sie unserem technischen Supportmitarbeiter bei der Beschreibung des Problems so viele Einzelheiten wie möglich angeben, denn nur so sind wir in der Lage, so schnell wie möglich eine passende Lösung für das Problem zu finden. Der nachstehende Abschnitt bietet einen Überblick über die Fragen, die Sie sich vor der Meldung eines Problems stellen sollten:

- Welche Softwareprodukte liefen auf Ihrem System als das Problem auftrat? Bitte geben Sie alle relevanten Produkte an (d.h. das Betriebssystem wie auch alle anderen Softwareprodukte auf dem Server und dem Clientsystem).
- Ist dieses Problem schon einmal aufgetreten oder handelt es sich um einen Einzelfall?
- Welche Schritte haben dazu geführt, dass das Problem aufgetreten ist?
- Wurden irgendwelche Veränderungen an der Software oder Hardware des Systems vorgenommen?
- Wurden irgendwelche Mitteilungen, Fehlermeldungen oder sonstigen diagnostischen Angaben erzeugt? Wenn ja, welche? Falls möglich, übermitteln Sie dem Kundensupport bitte einen Bildschirmabdruck bzw. die Nummer und den Inhalt der Meldung.
- Glauben Sie, dass das Problem bei einem defekten Borland-Produkt zu suchen ist? Wenn ja, warum?

#### **→ alle relevanten Informationen für eine Diagnose des Problems zusammentragen:**

Die spezifischen diagnostischen Informationen (Logdateien, Fehlermeldungen usw.) müssen zur Lösungsfindung oft erst von unseren technischen Supportmitarbeitern im Detail analysiert werden. Das Zusammentragen dieser Informationen ist dabei oft der wichtigste Schritt beim Lösungsfindungsprozess. Es wäre daher hilfreich, wenn Sie alle relevanten, produktspezifischen Daten und Unterlagen bereitstellen könnten. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Daten und Unterlagen relevant sind, kontaktieren Sie bitte den Kundensupport.

### Erforderliche Informationen bei der Meldung eines Falls

Wenn Sie den Kundensupport von Borland kontaktieren, geben Sie bitte die folgenden Informationen an:

- Namen Ihres Unternehmens bzw. Fallnummer (wenn Sie das Supportteam wegen einem bestehendem Fall kontaktieren)
- Namen des autorisierten Kundenkontakts
- Telefonnummern, unter denen wir Sie erreichen können
- E-Mail-Adresse
- Das Borland-Produkt, das Sie verwenden (genaue Version)
- Seriennummer des Produkts oder Lizenznummer
- Die vermutliche Prioritätsstufe des Problems gemäß Standarddefinition von Borland

- Informationen über etwaige Softwarepatches, mit denen das Produkt behaftet ist
- Genaue Angabe aller Fehlermeldungen, falls maßgeblich (wenn möglich, bitte die exakte Meldung kopieren und in eine E-Mail einfügen)
- Erklärung, welche Betriebsverfahren zum Zeitpunkt des Auftretens des Problems im Einsatz waren
- Version des von Ihnen genutzten Betriebssystems (z.B. Windows)
- Genaue Version von JVM, falls maßgeblich (z.B. 1.4.2\_07)
- Art der von Ihnen genutzten Hardware
- Art des von Ihnen genutzten Netzwerk-Betriebssystems
- Angaben darüber, ob das Problem von anderen Mitarbeitern reproduziert werden kann, wenn das Problem auf dem Clientsystem auftrat
- Sonstige maßgebliche Informationen

**Hinweis:** Bei Client-/Serverproblemen geben Sie bitte die Plattform der Komponente an, die das Problem vermutlich verursacht hat.

### Sonstige Logistikaspekte

Wenn Sie mit einem technischen Supportmitarbeiter sprechen, sollten Sie außerdem angeben, ob eines oder mehrere der folgenden Aspekte in Ihrer Situation zutreffen:

- Sie müssen einen wichtigen Geschäftstermin einhalten.
- Sie stehen nur zu bestimmten Zeiten zur Verfügung, um den Fall mit dem TSE zu besprechen.
- Sie können an mehreren Telefonnummern erreicht werden.
- Sie können eine andere Kontaktperson benennen, die Kenntnisse über das Problem hat und einspringen kann, wenn Sie nicht erreichbar sind.
- Sie haben andere offene Supportfälle bei Borland, die dieses Problem betreffen.
- Sie haben den Fall vor dem Anruf bei Borland bereits untersucht.

## **ABSCHLUSS EINES SUPPORTFALLS**

Wir legen größten Wert auf eine hohe Kundenzufriedenheit mit dem technischen Support von Borland. Die Zufriedenheit des Kunden hängt dabei maßgeblich davon ab, ob und wie schnell eine passende Lösung für das Problem gefunden werden kann. Der Kundensupport von Borland schließt einen Fall daher erst ab, wenn die folgenden Kriterien erfüllt wurden:

- Der Kunde hat eine Erklärung oder Lösung zum Problem erhalten.
- Der technische Supportmitarbeiter hat den Kunden rechtzeitig vom bevorstehenden Abschluss des Supportfalls informiert.
- Wenn festgestellt wurde, dass es sich um ein Softwareproblem handelt, das nicht durch die Bereitstellung eines Hotfixes gelöst werden kann, wurde intern ein Antrag auf Produktveränderung gestellt, der bei der Herausgabe einer zukünftigen Version der Software berücksichtigt wird.
- Sollte der Kunde die Benachrichtigung über die Schließung des Falls nicht bestätigen, so schließt der technische Supportmitarbeiter den Fall erst, wenn zumindest zwei verschiedene Versuche an zwei verschiedenen Tagen unternommen wurden, um den Kunden zu kontaktieren.

## ESKALATIONSVERFAHREN

Wenn wir einen Belang zu irgendeinem Zeitpunkt nicht zu Ihrer vollen Zufriedenheit bearbeiten konnten, wenden Sie sich bitte direkt an einen Supportmanager, um den Grund für Ihre Unzufriedenheit anzusprechen und ein Eskalationsverfahren einzuleiten. Das Problem wird daraufhin umgehend von der Unternehmensleitung überprüft. Der Supportmanager arbeitet dabei eng mit unserem technischen Supportteam zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre Erwartungen erfüllt und das Problem so schnell und reibungslos wie möglich gelöst werden kann.

Wenn ein Supportfall nicht zu Ihrer Zufriedenheit abgewickelt wurde und Sie ein Eskalationsverfahren einleiten wollen, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Sehen Sie die neusten Updates zu Ihrem Supportfall unter <http://support.borland.com> ein.
2. Kontaktieren Sie den zuständigen technischen Supportmitarbeiter entweder telefonisch oder online über die Support-Webseite unter <http://support.borland.com> und teilen Sie ihm den Grund Ihrer Unzufriedenheit mit. Die Situation kann häufig einfach dadurch geklärt werden, dass Borland eine bestimmte bereitgestellte Erklärung oder ausgeführte Leistung näher erläutert oder beschreibt.
3. Viele Kunden bevorzugen, Supportfälle per E-Mail zu diskutieren, da detaillierte technische Informationen so effektiver ausgetauscht werden können als in Voicemails und Telefonaten. Unsere Supportmitarbeiter bevorzugen daher häufig die Kommunikation per E-Mail. Wenn Sie das Problem aber lieber per Telefon oder in Konferenzschaltung besprechen wollen, informieren Sie bitte den technischen Supportmitarbeiter. Wir werden uns bemühen, Ihnen so weit wie möglich entgegenzukommen.
4. Wenn der zuständige technische Supportmitarbeiter nicht in der Lage sein sollte, Ihre Bedenken zu schlichten, beantragen Sie beim Mitarbeiter bitte die Eskalation des Falls zur weiteren Bearbeitung durch ein höherrangiges Team.
5. Wenn Sie innerhalb einer angemessenen Zeitperiode keine Benachrichtigung vom zuständigen technischen Supportmitarbeiter erhalten haben, kontaktieren Sie bitte den Kundensupport über die normale Telefonnummer und beantragen Sie die weitere Bearbeitung des Eskalationsfalls. Bitte geben Sie in diesem Fall die folgenden Informationen an:
  - Fallnummer
  - Namen Ihres Unternehmens
  - Ihren Namen
  - Einzelheiten der letzten Kommunikation und die von Ihnen gewünschten nächsten Schritte
6. Wenn Sie Ihren eskalierten Fall mit anderen Mitarbeitern von Borland wie z.B. Ihrem Kundenbetreuer, Berater oder Schulungsleiter besprechen, geben Sie bitte stets die Fallnummer an, um Missverständnisse und Zeitverluste bei der Aktualisierung des Falls zu vermeiden.

So stellen Sie sicher, dass alle Eskalationsfälle so schnell und reibungslos wie möglich abgewickelt werden:

- Bitte geben Sie stets die Fallnummer an.
- Stellen Sie sicher, dass alle Entwicklungen und Updates als Fallberichte auf der Supportwebsite unter <http://support.borland.com> eingegeben werden.
- Teilen Sie dem zuständigen technischen Supportmitarbeiter etwaige Bedenken oder Vorschläge mit.
- Beantragen Sie weitere Eskalationsverfahren, wenn die Schwierigkeiten nicht gelöst werden konnten.

## DATENSICHERUNG

Ungeachtet der Art und Größe Ihres Systems wollen Sie natürlich jederzeit Zugriff auf Ihre Daten, Dateien und das System insgesamt haben. Um die Genauigkeit der Daten zu gewährleisten, sollten diese stets vor Verlust und Korruption geschützt werden. Es ist daher wesentlich, dass Sie Ihre Daten und Datenbanken regelmäßig sichern, Backupkopien erstellen und Ihre Verfahren zur Systemwiederherstellung regelmäßig auf einem Testsystem überprüfen. Die Serverspeicher von Borland enthalten umfangreiche Daten, die mit größter Vorsicht behandelt werden müssen, wenn die Zuverlässigkeit der Backupdaten gewährleistet werden soll.

Wenn Sie bei der Sicherung und dem Backup Ihrer Systeme Hilfestellung benötigen, kontaktieren Sie bitte den Kundesupport von Borland. Borland empfiehlt dringend, alle Systeme regelmäßig anhand neuerer Produktausgaben und/oder Wartungs-Releases zu aktualisieren und daneben regelmäßige Datenbank-Backups vorzunehmen, um Probleme mit bekannten und von Borland bereits behobenen Softwarefehlern proaktiv zu vermeiden.

Wenn Sie ein stabiles Arbeitsumfeld genießen und noch nie irgendwelche Softwareprobleme hatten, brauchen Sie nicht unbedingt jede Wartungs-Release zu installieren, obwohl wir dies dennoch empfehlen würden. Die Häufigkeit solcher Installationen hängt von Ihrem Betriebsumfeld ab. Bevor Sie bedeutende Systemveränderungen vernehmen, wie beispielsweise die Installation neuer Hardware- oder Softwareprodukte oder bedeutender Applikationen, sollten Sie nach Möglichkeit zunächst die neusten Wartungs-Releases installieren.

**Vielen Dank für Ihr Interesse an den Produkten und Dienstleistungen von Borland.**