BlackBerry Technical Support Services für BlackBerry Business Cloud Services-Kunden

Programmbeschreibung („Programmbeschreibung der Technical Support Services“)

HINWEIS:

Dieses Dokument dient ausschließlich zu Informationszwecken und stellt kein rechtlich bindendes Dokument dar. RIM übernimmt keine Verantwortung für jegliche typographischen, technischen oder anderen Fehler in diesem Dokument. RIM behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen von Zeit zu Zeit zu ändern. RIM ist jedoch nicht verpflichtet, den Benutzer von diesen Änderungen, Aktualisierungen, Verbesserungen oder Ergänzungen rechtzeitig bzw. überhaupt in Kenntnis zu setzen.

BEZÜGLICH DES INHALTS DIESES DOKUMENTS WERDEN KEINE GEWÄHRLEISTUNGEN ERTEILT, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH IMPLIZIERT, UND ALLE HIERIN ENTHALTENEN INFORMATIONEN SIND OHNE GEWÄHR. AUSSER ES WURDE VON RIM IN EINER VEREINBARUNG IM HINBLICK AUF TECHNISCHEN SUPPORT ZWISCHEN RIM UND IHNEN AUSDRÜCKLICH ANDERS FESTGELEGT, ÜBERNEHMEN WEDER RIM NOCH DIE ANTEILSEIGNER, TOCHTERFIRMEN, FÜHRUNGSKRÄFTE, MITARBEITER, VERTRETER ODER LIEFERANTEN VON RIM HAFTUNG FÜR DIREKTE, INDIREKTE, KONKRETE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN, SCHADENSERSATZ ODER STRAFE EINSCHLIESSENDE SCHÄDEN, DIE AUS DER VERWENDUNG DIESES DOKUMENTS ENTSTEHEN, OB AUS VERTRAGSHAFTUNG, HAFTUNG AUS UNERLAUBTER HANDLUNG, GEFÄHRDUNGSHAFTUNG ODER AUF SONSTIGE WEISE. DIES GILT AUCH – IST JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT HIERAUF – FÜR SCHÄDEN, DIE AUF DIE KORREKTHEIT DER HIERIN GENANNTEN INFORMATIONEN, VERLOREN GEGANGENE GEWINNE ODER DATEN ODER GESCHÄFTSAUSFÄLLE ZURÜCKZUFÜHREN SIND, AUCH WENN RIM AUSDRÜCKLICH AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

© 2012 Research In Motion Limited. Alle Rechte vorbehalten. Die Marken, Abbildungen und Symbole der BlackBerry- und RIM-Familie sind ausschließliches Eigentum von Research In Motion Limited. RIM, Research In Motion, „Always On, Always Connected“, das Symbol „Envelope in Motion“ und das BlackBerry-Logo sind beim „Patent und Trademark Office“ in den USA eingetragen und können in anderen Ländern ebenfalls eingetragen oder angemeldet sein. Alle weiteren Warenzeichen, Produkt- und Firmennamen, Marken und Dienstleistungsmarken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Das Handheld und/oder die zugehörige Software sind urheberrechtlich, durch internationale Verträge und verschiedene Patente geschützt, einschließlich einem oder mehreren der folgenden US-Patente: 6,278,442; 6,271,605; 6,219,694; 6,075,470; 6,073,318; D,445,428; D,433,460; D,416,256. Weitere Patente sind angemeldet oder stehen zur Anmeldung in verschiedenen Ländern der Welt an. Eine aktuelle Liste der entsprechenden Patente finden Sie unter www.rim.net/patents.shtml.

Research In Motion Corporation
122 West John Carpenter Parkway, Suite 430
Irving, TX,
USA 75039

Tel.: (972) 650-6126
Fax: (972) 650-2006
Webseite: http://www.rim.com/
E-Mail: info@rim.com

Research In Motion Limited
295 Phillip Street
Waterloo, Ontario
Canada N2L 3W8

Tel.: (519) 888-7465
Fax: (519) 888-6906
Webseite: http://www.rim.com/
E-Mail: info@rim.com

Research In Motion UK Limited
Centrum House
36 Station Road
Egham, Surrey
United Kingdom TW20 9LF

Tel.: +44 (0)1784 477465
Fax: +44 (0)1784 477455
Webseite: http://www.rim.com/
E-Mail: info@rim.com

Inhaltsverzeichnis

Einführung **3**

Merkmale des Supportprogramms **3**

Service-Merkmale *3*

Zuständigkeit und Kontaktaufnahme 3

Bearbeitung schwerwiegender Vorfälle 3

Mehrwertdienste *3*

BlackBerry Expert Support Center 3

Stabilität der BlackBerry-Lösung – Dienstunterbrechungen 4

BlackBerry Training 5

Namentlich benannte Ansprechpartner 5

Support-Foren für die BlackBerry Business Cloud Services-Community 5

Reaktions- und Eskalationsrichtlinie 5

Einführung

Der BlackBerry® Technical Support für BlackBerry Business Cloud Services-Kunden ermöglicht Ihrem Unternehmen die direkte Kontaktaufnahme mit den technischen Experten von RIM zur Maximierung der Dienstverfügbarkeit für Ihre BlackBerry-Smartphonebenutzer. Die BlackBerry® Business Cloud Services bieten eine sehr sichere Verbindung zwischen cloudbasierten Messagingdiensten Ihres Unternehmens und BlackBerry-Geräten.

Durch die Anmeldung beim BlackBerry Technical Support für BlackBerry Business Cloud Services profitieren Kunden und Unternehmen von folgenden Vorteilen:

- Technische Unterstützung direkt vom Hersteller mit zentraler Anlaufstelle für fachkundigen Support für BlackBerry Business Cloud-Kunden
- Zugang zum BlackBerry® Expert Support Center, einem Onlinebereich zur selbstständigen Fehlerbehebung, der Kunden das Versenden von Support-Tickets und Überprüfen des Zustands ihrer BlackBerry-Geräte ermöglicht. Für das BlackBerry Expert Support Center sind eine eindeutige Anmeldung und ein Kennwort erforderlich, das der jeweilige Administrator (wie folgt beschrieben) beim Kauf eines BlackBerry Technical Support Services-Abonnements erhält.

Merkmale des Supportprogramms

Service-Merkmale

Zuständigkeit und Kontaktaufnahme

Der telefonische Support steht Kunden rund um die Uhr zur Verfügung. Wir bemühen uns, alle Anrufe innerhalb von 90 Sekunden zu beantworten. Über das BlackBerry Expert Support Center können zudem Support-Tickets rund um die Uhr versendet werden. Die zu erwartende Reaktionszeit beträgt hierbei 4 Stunden. Wenn der Kunde ein Ticket über das BlackBerry Expert Support Center versendet, kann er wählen, ob er eine telefonische Antwort oder eine Antwort per E-Mail bevorzugt. Der telefonische und elektronische Support ist derzeit nur auf Englisch verfügbar; weitere Sprachen werden jedoch in Kürze zur Verfügung stehen.

Bearbeitung schwerwiegender Vorfälle

Nach der Erkennung oder Identifizierung eines schwerwiegenden oder weit verbreiteten Problems ist das Major Incident Management-Team zusammen mit allen relevanten technischen Support-Teams intern darum bemüht, das Problem zu lösen. Ziel des Major Incident Management-Prozesses ist es, die Auswirkungen eines kritischen oder weit verbreiteten Problems zu begrenzen und das Problem möglichst schnell zu lösen. Das Major Incident Management-Team sucht zudem nach Möglichkeiten, ein erneutes Auftreten des Problems in der Zukunft durch entsprechende Ursachenanalyse zu vermeiden.

Mehrwertdienste

BlackBerry Expert Support Center

Das BlackBerry Expert Support Center (BESC) ist eine sichere Anlaufstelle, die Kunden mit einem Abonnement für BlackBerry Technical Support Services Hilfsmittel online zur Verfügung stellt. Jeder namentlich benannte Ansprechpartner oder autorisierte Administrator erhält die entsprechenden Anmeldedaten.

Das BlackBerry Expert Support Center ermöglicht den Zugriff auf Tools und Ressourcen zur Selbsthilfe, die bei der Lösung eventuell auftretender Probleme hilfreich sind. Hierzu gehören das BlackBerry Technical Knowledge Center, Software-Dokumentationen, Produktschulungen und archivierte BlackBerry Technical Webcasts. Administratoren erhalten zudem Zugriff auf die folgenden Tools:

- Enterprise-Aktivierungscheck: Anhand von drei Onlinetests kann überprüft werden, ob alle Voraussetzungen für die erfolgreiche Enterprise-Aktivierung eines BlackBerry-Smartphones erfüllt sind. Hierfür ist nichts weiter als die PIN des BlackBerry-Smartphones, die Seriennummer und die E-Mail-Adresse erforderlich.
- Erstellen und Verwalten von Dienstanfragen: Namentlich benannte Ansprechpartner können Kommentare zu offenen Dienstanfragen im Rahmen ihrer Support-Abonnements erstellen, anzeigen und hinzufügen.
- Anzeigen von Informationen zum Supportabonnement: Namentlich benannte Ansprechpartner können Informationen zu den Support-Vereinbarungen ihres Unternehmens anzeigen, z. B. um das Ablaufdatum eines Abonnements, eine Liste der aktiven Ansprechpartner für ein bestimmtes Abonnement oder einen Link zum Willkommenspaket der BlackBerry Technical Support Services abzurufen, das Kunden als Startpaket mit einer Beschreibung aller Abonnementmerkmale zur Verfügung gestellt wird.

Stabilität der BlackBerry-Lösung – Dienstunterbrechungen

Eine Dienstunterbrechung *(Service-Interrupting Event, SIE)* ist ein Ereignis, das die Bereitstellung der BlackBerry Business Cloud Services beeinträchtigt. Dienstunterbrechungen treten auf, wenn eine Dienstinfrastruktur teilweise nicht mehr reagiert oder für den Kunden nicht verfügbar ist. Dienstunterbrechungen werden nach Schweregraden klassifiziert.

Es gibt zwei Arten von Dienstunterbrechungen:

- Geplante Ausfallzeiten (z. B. durch Systemwartung)
- Nicht geplante Ausfallzeiten

Im Falle einer Dienstunterbrechung ist der BlackBerry Technical Support bestrebt, Folgendes zu leisten:

- Transparenz für die Kunden
- Konsistenz in der Kundenkommunikation
- Schnelle Reaktion

Geplante Wartungsereignisse

Geplante Ausfallzeiten ergeben sich aus regelmäßigen von RIM durchgeführten Serviceupdates an der Infrastruktur und den bereitgestellten Softwareanwendungen. Kunden erhalten Benachrichtigungen über geplante Wartungen, die sich auf Teile der BlackBerry Business Cloud Services-Funktionalität auswirken können. Diese Benachrichtigungen über geplante Wartungen erfolgen mindestens fünf Tage im Voraus.

RIM plant Ausfallzeiten in der Regel für Zeiten ein, in denen die zu erwartende Dienstnutzung am geringsten ist, und zwar Samstagmorgen je nach regionaler Zeitzone:

- Amerika: 21:00 Uhr bis 03:00 Uhr pazifischer Zeit (GMT-8)
- Europa, Naher Osten und Afrika: 20:00 Uhr bis 02:00 Uhr (GMT)
- Asiatisch-pazifischer und chinesischer Raum: 22:00 Uhr bis 04:00 Uhr (GMT+8)

Nicht geplante Ereignisse

Nicht geplante Ausfallzeiten sind Ereignisse, auf die RIM in der Regel keinen direkten Einfluss hat. Sie umfassen weniger schwerwiegende (z. B. beschädigte Hardwaretreiber oder ausgefallene Prozessoren) bis hin zu katastrophalen Ereignissen (z. B. Nichtverfügbarkeit von Diensten in mehreren Unternehmen und Regionen). Ein nicht geplantes Ereignis ist, wenn die BlackBerry Business Cloud Services nicht verfügbar sind oder nicht reagieren.

Benachrichtigungspolitik

Der BlackBerry Technical Support für BlackBerry Business Could Services-Kunden ist sich bewusst, dass im Falle einer Dienstunterbrechung die zeitnahe und genaue Kommunikation für Ihr Unternehmen wichtig ist. Teilnehmer der BlackBerry Business Cloud Services werden von RIM daher über die Stabilität der BlackBerry-Lösung im BlackBerry Expert Support Center in Kenntnis gesetzt.

Melden Sie sich beim BlackBerry Expert Support Center an, um auf das Tool zur Anzeige des BlackBerry-Zustands zuzugreifen.

BlackBerry Training

Das BlackBerry Technical Support-Team ist sich bewusst, wie wichtig es ist, dass unsere Kunden professionell und kompetent mit der BlackBerry-Lösung umgehen können. Daher empfiehlt RIM seinen Kunden die Teilnahme am BlackBerry® Training.

Das BlackBerry Expert Support Center hält webbasierte Schulungsmodule für Administratoren bereit. In den webbasierten Schulungsmodulen werden die Fehlerbehebung bei gängigen Problemen mit der BlackBerry-Lösung im Hinblick auf Konnektivität, Nachrichtenfluss und Smartphonefunktionalität behandelt.

Namentlich benannte Ansprechpartner

Kunden können bis zu 5 Personen benennen, die als primäre BlackBerry-Administratoren technische Supportanfragen an das BlackBerry Technical Support-Team richten können. Bei namentlich benannten Ansprechpartnern kann es sich um IT-Manager, BlackBerry Business Cloud Services-Administratoren und Helpdesk-Mitarbeiter handeln, die für die Verwaltung der BlackBerry-Lösung verantwortlich sind. Beachten Sie jedoch, dass es nicht möglich ist, Endbenutzer als namentlich benannte Ansprechpartner an das BlackBerry Technical Support-Team zu verweisen, da ein namentlich benannter Ansprechpartner stets die Schnittstelle zwischen dem Endbenutzer und den Mitgliedern des BlackBerry Support-Teams darstellt.

RIM kann über die während der Anmeldung angegebenen Kontaktinformationen jedem namentlich benannten Ansprechpartner in regelmäßigen Abständen Benachrichtigungen senden. Hierbei kann es sich insbesondere um Programmänderungen, Benachrichtigungen zu Softwareversionen, Produkt-Newsletter, Umfragen, Einladungen zu Webcasts und Angebote zur BlackBerry-Lösung handeln. Namentlich benannte Ansprechpartner können jederzeit angeben, dass sie den Empfang von Benachrichtigungen dieser Art nicht mehr wünschen.

Zusätzlich erhalten alle weiteren Administratoren des Microsoft Office 365 Service Zugriff auf das BlackBerry Expert Support Center. Diese Administratoren haben die Möglichkeit, auf Online-Schulungen und Selbsthilfetools zuzugreifen, die bei der Unterstützung von Endbenutzern hilfreich sind. Sobald die Eskalation eines Problems an den BlackBerry Technical Support erforderlich wird, müssen diese Administratoren sich über einen autorisierten benannten Ansprechpartner an BlackBerry wenden, um Support zu erhalten.

Support-Foren für die BlackBerry Business Cloud Services-Community

Online-Community-Foren ermöglichen Ihnen, Fragen zu stellen, Antworten zu finden und andere Benutzer bei der Lösung von Problemen zu unterstützen. RIM empfiehlt seinen Kunden den Besuch dieser Foren und die Beteiligung an den dort geführten Diskussionen.

Reaktions- und Eskalationsrichtlinie

Prozess

Wenn Unternehmen sich an das BlackBerry Technical Support-Team wenden, wird ein Support-Ticket angelegt. Jedes Support-Ticket erhält eine eindeutige Ticketnummer, die es dem BlackBerry Technical Support-Team ermöglicht, das Problem von der Meldung bis zur Lösung zurückzuverfolgen. Die Support-Ticketnummer wird entweder am Ende eines Anrufs bei einem BlackBerry Technical Support-Mitarbeiter oder über eine automatisierte E-Mail-Bestätigung bereitgestellt, wenn der BlackBerry Technical Support über das BlackBerry Expert Support Center kontaktiert wird. Unternehmen müssen diese Support-Ticketnummer bei jeder Kontaktaufnahme in Verbindung mit diesem spezifischen Problem angeben.

Problemdefinition

Alle Supportanfragen werden vom BlackBerry Technical Support-Team anfänglich als „Probleme“ definiert. Sobald ein Problem gemeldet wird, ist es Aufgabe der Unternehmen, dessen Auswirkungen auf das Unternehmen anzugeben, sodass der zuständige BlackBerry Technical Support-Mitarbeiter den Schweregrad des Problems klassifizieren kann.

Die Problemklassifizierungen werden in der folgenden Tabelle beschrieben:

Schweregrad	Aktion
Kritisch	Als kritischer Vorfall wird ein Problem definiert, das einen vollständigen Dienstausfall bewirkt, und für das es bisher kein Workaround-Verfahren gibt. Das Problem kann sich auf den BlackBerry Business Cloud Service oder einen Großteil der bereitgestellten BlackBerry-Smartphones auswirken. Der Geschäftsbetrieb wird durch das Problem stark beeinträchtigt. **Hinweis:** Die Support-Teams von RIM stehen für die Bearbeitung von kritischen Problemen rund um die Uhr auf Abruf bereit und das Problem Management Team wird kontaktiert; Kunden müssen zustimmen, dass sie ebenfalls rund um die Uhr erreichbar sind, bis die Lösung gefunden wurde.
Schwer	Als schwerer Vorfall wird ein Problem definiert, das den Geschäftsbetrieb des RIM-Kunden stark beeinträchtigt. Es liegt eine Störung, aber kein vollständiger Dienstausfall vor. Kunden können ihren Betrieb weiterführen, jedoch nur eingeschränkt.
Normal	Als Vorfall mit normalem Schweregrad wird ein Problem bezeichnet, das den Geschäftsbetrieb des Kunden geringfügig beeinträchtigt. Der Produktivitätsverlust des Kunden ist gering. Die Situation kann temporär mit einem bekannten Workaround umgangen werden.
Niedrig	Als Vorfall mit niedrigem Schweregrad wird ein Problem bezeichnet, das den Geschäftsbetrieb eines Kunden nur äußerst gering (oder gar nicht) beeinträchtigt. Der Produktivitätsverlust ist unbedeutend. Hierbei kann es sich um eine Anforderung einer Dienstleistung, einer Verbesserung oder Fragen zur Vorgehensweise handeln. Es besteht ein nur geringes (oder gar kein) Risiko einer Auswirkung auf den Kunden.

Hinweis: Die Schweregradklassifizierungen können während des Bestehens des Problems vom BlackBerry Technical Support-Team bei der Bearbeitung des Problems aktualisiert werden, wenn sich die Auswirkung auf den Kunden ändert. Die Schweregradklassifizierung wird von RIM nach alleinigem Ermessen vorgenommen.

Reaktionszeiten

Die vom BlackBerry Technical Support-Team angestrebten Reaktionszeiten hängen von der gewählten Kontaktmethode ab. Die angestrebten Reaktionszeiten werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Kontaktmethode	Angestrebte Reaktionszeit
Telefon	Die Mitarbeiter des BlackBerry Technical Support sind darum bemüht, achtzig Prozent (80 %) aller eingehenden Telefonanfragen innerhalb von neunzig (90) Sekunden zu beantworten[2].
BlackBerry Expert Support Center	Die Mitarbeiter des BlackBerry Technical Support sind darum bemüht, alle über das BlackBerry Expert Support Center eingehenden Vorfälle innerhalb von 4 Stunden nach Eingang zu beantworten.

Hinweis: Die zuvor genannten Reaktionszeiten sind reine Vorgabezeiten. RIM kann keine Nichterfüllung von Pflichten vorgeworfen werden, wenn eine Einhaltung der genannten Vorgabezeiten nicht möglich ist.

Aufgaben der Teilnehmer

Für eine effektive Fehlerbehebung und Problemlösung benötigt RIM eventuell Benutzerinformationen wie E-Mail-Adresse oder Vor- und Nachname des Kunden. Wenn die angeforderten Informationen nicht bereitgestellt werden, kann dies die Lösungsfindung für das gemeldete Problem für RIM erschweren.

Es wird davon ausgegangen, dass die mit dem Support der RIM-Lösungen betrauten Mitarbeiter mit den in diesem Plan genannten Prozessen vertraut sind. Ferner wird davon ausgegangen, dass diese Mitarbeiter die erforderlichen Benutzerschulungen für alle Produkte der BlackBerry-Lösung absolviert haben, die sie betreuen.

Beispiele für die Verantwortlichkeit von Kunden im Rahmen des Supports und der Systemwartung umfassen u. a. Folgendes:

- Sicherstellen, dass die einem Konto zugewiesenen namentlich benannten Ansprechpartner regelmäßig überprüft und RIM eventuelle Änderungen an diesem Personenkreis mitgeteilt werden
- Benutzerrechte
- Datenladevorgänge
- Durchführen einer ersten grundlegenden Problemeingrenzung und -identifizierung vor der Kontaktaufnahme mit dem BlackBerry Technical Support wegen eines Vorfalls
- Teilnahme an Evaluierungen im Rahmen von Prioritäten der Problemeskalation, falls erforderlich
- Koordination, Durchführung und Teilnahme an regelmäßigen Support- und Technologie-Besprechungen
- Support für die von RIM nicht unterstützten Produkte

Nicht enthaltene Dienstleistungen

Dienste, die in den oben genannten Beschreibungen nicht genannt werden, sind im Leistungsumfang der BlackBerry Technical Support Services nicht enthalten, und werden dem Kunden pro Fall und zu den jeweils gültigen Gebühren in Rechnung gestellt. Wenn ein Kunde einen dieser Dienste in Anspruch nehmen möchte, wird er vom BlackBerry Technical Support vor Inanspruchnahme des Dienstes darüber informiert, dass für diese Dienstleistung möglicherweise zusätzliche Gebühren anfallen. Beispiele für die im Leistungsumfang der BlackBerry Technical Support Services nicht enthaltenen Dienste sind u. a. die Folgenden:

- Neuladen und Wiederherstellen von Software für eine beliebige Komponente der BlackBerry-Lösung auf eine Aktivitätsstufe, die in den Produktspezifikationen genannt ist
- Support bei der Erkennung von Viren auf einem Kundensystem; RIM übernimmt keine Haftung für Datenverlust im Falle einer Kundenanfrage nach Virenbereinigung
- Systemadministratorfunktionen im Verantwortungsbereich des Kunden, die u. a. Folgendes umfassen:
  - Installieren/Konfigurieren/Testen/Anpassen von Drittanbieteranwendungen, -komponenten oder -produkten die nicht werkseitig installiert wurden
  - Sicherung und Wiederherstellung von Kundensystemen und zugehörigen Daten
  - Verwaltung individueller Kundenparameter
  - Erstellung/Modifizierung von Skripten, die zur individuellen Umgebung des Kunden gehören
- Produktschulung inklusive benutzerdefinierte betriebsbedingte/technische Verfahren
- Benutzerdefinierte Programmierung oder benutzerdefinierte Anwendungsentwicklung für den Kunden
- Dienste in Verbindung mit Softwaresupport für Anwendungen, Datenbankimplementierung und Datenübernahme, Administration, Ausführung von Datenladevorgängen, Datenarchivierung und -wiederherstellung

- Dienste, denen folgende Ursachen zugrundeliegen:
  - Fahrlässigkeit, unsachgemäßer Gebrauch oder Missbrauch durch den Kunden oder Drittanbieter
  - Betrieb von Geräten ohne Berücksichtigung der von RIM empfohlenen Spezifikationen
  - Nichtdurchführung regelmäßiger vorbeugender Wartungsaktivitäten
  - Aktivitäten von Drittanbietern
  - Fehler bei der Implementierung oder dem Betrieb der Software
  - Nicht ordnungsgemäße Durchführung der von RIM zur Fehlerbehebung empfohlenen Aktivitäten
- Dienste für nicht unterstützte Produkte, nachdem das nicht unterstützte Produkt als Problemursache erkannt und dieses dem Kunden mitgeteilt wurde
- Die BlackBerry Technical Support Services sind nicht zuständig für Probleme, die auf Netzwerke, Drittanbietersoftware oder -Hardware des Kunden zurückzuführen sind.
- Direktsupport für BlackBerry-Smartphonebenutzer, die nicht als namentlich benannte Ansprechpartner registriert sind. Nur namentlich benannten Ansprechpartnern ist die direkte Kommunikation mit dem BlackBerry Technical Support möglich.