



Support & Service Guide

Juni 2023

Leitfaden: Support & Service Guide
Autor: M. Janssen
Datum: 2023-07-03

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	3
2 Glossar	4
3 Technischer Support	5
3.1 Öffnungszeiten.....	5
3.2 Unkritische Problembehandlung (E-Mail).....	5
3.3 Kritische Problembehandlung und Notfallunterstützung.....	5
3.4 24 x 7 Support.....	6
3.5 Support durch den lokalen Integrator.....	6
3.6 Web Portal.....	6
4 Support Richtlinien	7
4.1 Qualifikation.....	7
5 Standard Case Prozess	8
5.1 Case Erstellung.....	8
5.2 Case Besitzer.....	8
5.3 Case E-Mail.....	9
5.4 Lösung durch Erstreaktion.....	10
5.5 Case Kommunikationsfrequenz.....	10
5.6 Case Status.....	10
5.7 Case Eskalation.....	11
5.8 Support vor Ort.....	11
5.9 Geschlossene Cases.....	12
6 Software Lebenszyklus, Wartung, Upgrade und Update	13
6.1 Software Upgrade / Update.....	13
6.2 Servicepacks und Hotfix.....	13
6.3 Produktlebenszyklus.....	13
6.4 End Of Life (EOL).....	13
6.5 End of Support (EOS).....	13
7 Weitere Bedingungen	14
7.1 Benutzerdefinierte Anwendungsunterstützung (Applikationssupport).....	14
7.2 Produktsupport von Drittanbietern.....	14

1 Einführung

Sie benötigen während Ihres gesamten Produktlebenszyklus schnelle, effektive Lösungen, um Ihre Investitionen zu sichern. In der heutigen vernetzten Welt müssen Sie Ihren Wettbewerbsvorteil sichern.

Wenn es um die Lösung Ihrer schwierigsten Probleme geht, benötigen Sie einfachen Zugang zu umfassendem Produktwissen. Sie benötigen die Gewissheit, dass Sie in kritischen Situationen über eine Notfall-Strategie verfügen.

Jährliche Investitionen in Support-Dienstleistung zahlen sich aus, und vermeiden Stresssituationen mit Ihren Kunden.

Die folgenden Abschnitte sind eine Zusammenfassung der Vorteile der Support- und Serviceleistungen von Industrial Automation GmbH. In diesem Leitfaden werden Prozesse und Vorgehensweisen für unsere Kunden beschrieben, die mit Industrial Automation eine Vertragsbeziehung eingegangen sind.

Die Ansprüche einzelner Kunden können variieren. Kunden können ihre Ansprüche anhand ihrer jeweiligen Rahmen- bzw. Abonnementsverträge ermitteln.

Dieses Dokument ist eine Leitlinie von Industrial Automation und kann nach Ermessen von Industrial Automation jederzeit mit oder ohne Vorankündigung geändert werden. Die Bereitstellung erfolgt ausschließlich zu Informationszwecken. Industrial Automation übernimmt keinerlei Zusicherungen oder Gewährleistungen, weder ausdrücklich noch still noch gesetzlich, und übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Angemessenheit oder Zuverlässigkeit der Richtlinie und lehnt jegliche Haftung jeglicher Art für daraus resultierende Ansprüche ab aus der Offenlegung oder dem Vertrauen auf die Richtlinie oder aus deren Konformität oder Nichteinhaltung. Es gelten keine Garantien hinsichtlich der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

2 Glossar

Case

Einzelnes Problem beim Betrieb einer Software.

In diesem Dokument wird die englische Bezeichnung anstatt „Fall“ verwendet.

Service Pack (SP)

Eine Installation von Produktdateien und Erweiterungen, die ein gesamtes Produkt patchen.

Service Packs werden einem vollständigen Regressionstest unterzogen, um die vollständige Produktfunktionalität sicherzustellen.

Hotfix

Eine Softwareaktualisierung die einen Fehler korrigiert aufgrund einer Dringlichkeit. Ein Hotfix wird nur eingeschränkt getestet.

Workaround

Ist eine alternative Lösung zur Vermeidung eines bekannten Fehlverhaltens

Systemintegrator

Ist ein Dienstleister der mit bei Industrial Automation erworbenen Produkten eine Lösung beim Endkunden umsetzt.

3 Technischer Support

Der Industrial Automation Support-Experten stehen Ihnen bei Produktfragen und technischen Problemen mit lizenzierter Software oder gekauften Abonnementprodukten zur Seite. Industrial Automation ist in vielen Ländern tätig und wird dort von Systemintegratoren unterstützt.

Wenn Sie länderspezifische Öffnungszeiten benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Systemintegrator oder sprechen Sie mit unseren lokalen Vertriebsmitarbeiter.

3.1 Öffnungszeiten

Öffnungszeiten	Montag bis Freitag, 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00
Sprache	deutsch und englisch
Telefon	+43512272271-99
E-Mail	support@scada.online
Ausnahmen	Feiertage Österreich, Italien und Schweiz

Industrial Automation bietet einen je nach Auslastung erreichbaren Telefon-Support für registrierte Produkte an.

Im Falle dass der Support unterbesetzt ist oder an der Leistungsgrenze arbeitet, werden Kunden dieser Abonnement Produkte (Secure Vertrag) bevorzugt bearbeitet.

Für zuverlässige Telefon-Supportleistung bietet die Industrial Automation verschiedene kostenpflichtige Supportleistungen an.

Halten Sie dafür bitte immer die Lizenznummer und die Abonnementnummer bereit.

Sollte bereits ein Case in Bearbeitung sein, halten Sie die Case Nummer bereit.

Gute Supportleistung seitens Industrial Automation kann am effektivsten immer an der aktuellen Produktversion geleistet werden. Daher empfehlen die Produkte mittels Secure Verträge immer auf den aktuellsten Stand zu halten.

3.2 Unkritische Problembehandlung (E-Mail)

Unsere bevorzugte Fallbearbeitung für unkritische Probleme erfolgt per E-Mail.

3.3 Kritische Problembehandlung und Notfallunterstützung

Kritische Probleme müssen vom Kunden per E-Mail angemeldet werden. Nachdem eine Case Nummer vergeben wurde, wird der Fall telefonisch abgesprochen, es erfolgt die weitere Planung bzw. Sofortmaßnahmen des Falles. Industrial Automation hat festgestellt, dass sich kritische Probleme am effektivsten im direkten und unmittelbaren Dialog per Telefonsupport lösen lassen. Ob ein Fall kritisch ist, legt der Supportmitarbeiter der Industrial Automation fest.

3.4 24 x 7 Support

Rund um die Uhr Support bietet die Industrial Automation nicht an. Bitte wenden Sie sich hier an Ihren Systemintegrator.

3.5 Support durch den lokalen Integrator

Lokale Integratoren verkaufen, verwenden und warten Produkte, die bei der Industrial Automation erworben wurden. Diese Integratoren helfen bei technischen Problemen und sind meistens lokal vor Ort.

3.6 Web Portal

Ein Web Portal befindet sich in Arbeit (Stand Juni 2023). Nach erfolgreicher Registrierung könnten folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- **Case Management**
Erstellen Sie neue Cases, fügen neue Informationen zu bestehenden Cases hinzu oder laden Sie Dateien und Dokumente zu diesem Case hoch.
- **Technotes**
In den Technotes sind für die Produkte und Lösungen detaillierte Informationen zusammengetragen um Kunden mit Wissenstransfer zu unterstützen.
- **Wissensdatenbank**
In der Wissensdatenbank besteht Zugriff auf FAQs und Support Cases die durch den Support freigegeben wurden.
- **Ideen**
Geniale Einfälle können, ohne dass eine Rückmeldung erfolgt, als Idee einfach hinterlegt werden.

4 Support Richtlinien

Kunden sollten sich mit Industrial Automation beraten, bevor sie Upgrades oder Updates für Software von Drittanbietern durchführen, die zum Ausführen der Industrial Automation -Software erforderlich sind.

Industrial Automation ist nicht verpflichtet, Support im Zusammenhang mit Problemen oder Fragen zu leisten, die sich aus der Software Dritter ergeben. Weiterhin sind folgenden Bedingungen ausgenommen:

- Veränderte oder anormale Betriebsbedingungen.
- Die Nutzung der Industrial Automation -Software durch den Kunden auf eine Art und Weise, für die sie nicht konzipiert wurde.
- Schäden am Computer, auf dem die Industrial Automation -Software installiert ist.
- Fahrlässigkeit, Missbrauch oder Änderung der Industrial Automation - Software oder ihrer Konfiguration (einschließlich SQL) durch den Kunden.
- Versionen der Industrial Automation -Software, die sich nicht mehr im Produktlebenszyklus befinden, EOL (End Of Life) und EOS (End Of Support).
- Systeme, die nicht den von angegebenen Spezifikationen oder Konfigurationen (sofern vorhanden) entsprechen.
- Auswirkungen externer Systeme (Netzwerk, gemeinsam genutzte/virtuelle Hardware, andere Produkte).
- Versäumnis des Kunden, Backups oder Virenschutz zu leisten.
- Zugriff auf die Software oder Daten außer über die offizielle API.

4.1 Qualifikation

Industrial Automation erwartet dass dieser Kunde gute Kenntnisse im Umgang mit den zur Frage stehenden Produkten besitzt, eine Präsenz- oder Online-Schulung zum Produkt absolviert hat und somit ein qualifizierter Benutzer der Software ist. Für diese Qualifizierung bieten wir Schulungen in Bremen und Online an.

5 Standard Case Prozess

5.1 Case Erstellung

Jeder Case der per E-Mail, Telefon oder Webportal eingereicht wird bekommt im Fallmanagementsystem von Industrial Automation eine eindeutige Case Nummer. Unter dieser Fallnummer werden sämtliche Informationen und Mitteilungen zum Sachverhalt erfasst und zur späteren Bezugnahme im Fallverwaltungssystem gespeichert.

Nachdem der Kunde die Fallnummer per E-Mail bekommen hat kann der Fall vom Industrial Automation

Bei der Kontaktaufnahme mit dem Industrial Automation Support sollten Kunden darauf vorbereitet sein folgende Informationen anzugeben, um die Falllösung zu beschleunigen:

- Kontaktinformationen und ggf. Endkundeninformationen
- Name, Lizenznummer(n) und Version(en) der betroffenen Produkte
- Eine Beschreibung des gemeldeten Problems
- Art der Umgebung: Produktion, Test, Entwicklung

Weitere Informationen sind wichtig und beschleunigen die Bearbeitung

- Seit wann das Problem auftritt
- Screenshots, Fehlermeldungen, Protokolldateien bzw. Logdateien
- Schritte zur Reproduktion eines Fehlers oder Effektes
- Die Dringlichkeit und Auswirkung des Problems

5.2 Case Besitzer

Während der Bearbeitung des Cases wird ein Support-Mitarbeiter zum Case-Verantwortlichen ernannt. Der Case Inhaber ist für die gesamte Kommunikation mit dem Kunden und für die Dokumentation im technischen Supportfall verantwortlich. Mitteilungen über den Status, Aktualisierungen und Informationsanfragen durch den Supportmitarbeiter erfolgen per E-Mail, im direkten Telefonat oder über das Webportal.

5.3 Case E-Mail

Jedem Case wird eine E-Mail zugewiesen, die auf der Auswirkung und Dringlichkeit des Problems basiert. Supportmitarbeiter nutzen E-Mail, um die Rangfolge für die Verwaltung ihrer Arbeitslast festzulegen. Der Support Mitarbeiter bespricht die Fallpriorität mit dem Kunden, um sicherzustellen, dass die Auswirkungen und die Dringlichkeit des Problems verstanden werden. Die E-Mail kann sich im Laufe der Bearbeitung ändern.

	Auswirkung	Dringlichkeit
Critical	<ul style="list-style-type: none"> • Vollständiger Systemausfall • Serviceausfall, der schwere Produktionsunterbrechungen verursacht • Wesentliche Produktfunktionen sind nicht funktionsfähig • Datenverlust • Erhebliche wirtschaftliche Auswirkungen 	<p>Zur Wiederherstellung sind sofortige Maßnahmen erforderlich.</p> <p>Der Kunde muss ggf. eine Fernwartungsmöglichkeit bereitstellen.</p> <p>Die Fallpriorität kann gesenkt werden, wenn nach der Behebung des Ausfalls noch weitere Arbeiten erledigt werden müssen.</p>
High	<p>Das Problem wirkt sich erheblich auf die Produktion oder den Prozess aus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probleme mit der Datenintegrität • Funktionalität ohne Workaround. • Das Problem führt zu einer vollständigen Behinderung der Entwicklungsarbeit und des Projektabschlusses 	<p>Benötigt so schnell wie möglich Aufmerksamkeit, eine Lösung oder ggf. Workaround.</p> <p>Die Fälle werden während der üblichen Geschäftszeiten bearbeitet.</p> <p>Die Fallpriorität kann gesenkt werden, wenn ein Workaround angeboten wurde.</p>
Medium	<p>Geeignet für Einzelbenutzerprobleme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Produktfunktionsprobleme mit bekannter Problemumgebung • Entwicklungsprobleme • Produktfragen 	<p>Normale Dringlichkeit: Fälle werden während der normalen Geschäftszeiten bearbeitet.</p>
Low	<p>Informationsanfrage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Fragen zum Produkt oder Lösung • Fragen zur Dokumentation • Ein kleines Problem • Kein Risiko für andere Funktionen oder Dienste 	<p>Kein Dringlichkeit</p>

5.4 Lösung durch Erstreaktion

Der Supportmitarbeiter wird versuchen, das Problem während des ersten Kundenkontakts zu lösen, der Case wird dann sofort „geschlossen“.

Kann der Case nicht sofort geschlossen werden, wird die Case ID per E-Mail übermittelt, der Case gilt dann als „offen“.

5.5 Case Kommunikationsfrequenz

Zur Lösung eines Problems ist häufiges Nachfragen und Antworten seitens des Kunden oder des Supportmitarbeiters notwendig. Im Verlauf der Fehlerbehebung und Bearbeitung kommuniziert der Supportmitarbeiter mit dem Kunden auf der Grundlage der angestrebten Kommunikationsraten oder einer gemeinsam vereinbarten Häufigkeit.

5.6 Case Status

Jedem Fall wird ein Status zugewiesen, um die Phase und die erwarteten Aktionen des Cases zu identifizieren. Der Status wird im Case Management System verwaltet und aktualisiert, bis der Case des Status „Close“(Abgeschlossen) erlangt.

Nachfolgend sind die am häufigsten verwendeten Fallstatus aufgeführt.

Aktiver Case Status	Definition
Open (Support ist involviert)	Der Case wurde erstellt, dem Kunden wurde die Case ID per E-Mail zugesendet.
Close (Fall ist geschlossen)	Der Case wurde durch den Supportmitarbeiter geschlossen. Eine Lösung wurde ggf. bereitgestellt und wird vom Kunden implementiert oder verifiziert.
Customer Action	Der Kunde muss Aktionen oder Aufgaben abschließen, bevor der Supportfall weiterbearbeitet werden kann.
Development	Das Problem erfordert Änderungen am Produktcode oder eine Fehlerbehebung auf Codeebene. Dieses wird voraussichtlich in nächsten Servicepack oder Release behoben.

Hinweis zu Close:

Ein Case kann auch vom Supportmitarbeiter geschlossen werden, wenn eine Inaktivität seitens des Kunden vorliegt, bzw. keine Reaktion erfolgt.

5.7 Case Eskalation

Wenn ein Kunde aus irgendeinem Grund das Gefühl hat, dass seine Fallbearbeitung nicht seinen Bedürfnissen entspricht, kann er eine „Eskalation“ seines Falls beantragen. Diese Methode wird über den normalen Case Prozess hinaus angeboten, um sicherzustellen, dass Kunden die Möglichkeit haben, ihre Hand zu heben, wenn sie zusätzliche Unterstützung benötigen.

Kunden sollten Cases zum Zeitpunkt der ersten Einreichung nicht eskalieren lassen. Im Folgenden sind mögliche Gründe aufgeführt, warum ein Kunde die Eskalation eines Falls beantragen kann:

Grund	Beschreibung
Fall Inaktivität	Unbefriedigende Kommunikationsrate zum Stand des Falles
Kommerzielle Auswirkungen	Verkauf, Projekt oder Vertragsverlängerung verzögert sich bis zur Lösung des Falles.
Finanzielle Auswirkungen	Ein ungelöstes Problem beeinträchtigt die Fähigkeit zur Produktherstellung oder wirkt sich finanziell auf den Kunden aus.
Zu lange Bearbeitung	Es wird aktiv kommuniziert, aber der Fall ist schon seit längerem offen.

Eskalierungspfad

- Sprechen Sie vorab mit dem Supportmitarbeiter, ob eine Eskalation notwendig ist.
- Eskalieren Sie schriftlich per E-Mail oder über das Webportal
- Industrial Automation prüft, ob der Fall eskaliert werden kann

5.8 Support vor Ort

Dem Industrial Automation Support stehen viele Tools und Optionen zur Verfügung, um Kundenprobleme aus der Ferne zu beheben. Gelegentlich kann jedoch technischer Support vor Ort erforderlich sein. Wenn Industrial Automation und der Kunde einvernehmlich der Meinung ist, dass der Fall nicht voranschreitet und Fernwartungs-Optionen nicht ausreichen, legt Industrial Automation einen Plan für einen Besuch vor Ort fest und koordiniert Ressourcen, um vor Ort Hilfe zu leisten.

Industrial Automation benötigt vom Kunden eine Bestellung für die Serviceleistung Support, bevor ein Supportmitarbeiter zum Einsatzort fährt. Die Kosten für den Besuch und eine Servicegebühr können dem Kunden auch in Rechnung gestellt werden, wenn festgestellt wird, dass es sich bei dem Problem um ein Anwendungs- bzw. Integrationsproblem und nicht um ein Produktproblem handelt.

5.9 Geschlossene Cases

Cases werden geschlossen, wenn keine weitere Kommunikation zu einem Problem stattfindet. Wenn ein Supportmitarbeiter keine Antwort von einem Kunden erhält, versucht er mindestens zweimal, den Kunden zu kontaktieren, bevor er den Fall abschließt. Der Fall bleibt mindestens drei Wochen lang offen, bis eine Antwort des Kunden vorliegt.

Gegebenenfalls können abgeschlossene Fälle erneut geöffnet werden, um ein Problem erneut zu untersuchen. Die Wiedereröffnung eines Falls ist immer schriftlich in einer E-Mail unter Benennung der Case ID zu beantragen.

6 Software Lebenszyklus, Wartung, Upgrade und Update

6.1 Software Upgrade / Update

Profitieren Sie von den „Abonnement“ bzw. „Secure“ Angebote der Industrial Automation und halten Sie Ihre Software und Systeme auf dem neuesten Stand der Technik.

6.2 Servicepacks und Hotfix

Service Pack werden bei Bedarf veröffentlicht und Korrekturen in den Produkten zu ermöglichen. Servicepacks stehen allen registrierten Kunden zur Verfügung. Hotfixes werden nur für Produkte erstellt, die unterlaufendem Wartungsvertrag stehen.

6.3 Produktlebenszyklus

Industrial Automation beantwortet Fragen rund um die Software, die sich noch in dem Produktlebenszyklus befindet.

<https://www.scada.online/produktlebenszyklen/>

6.4 End Of Life (EOL)

Mit dem Status “EOL” ist das Ende der Lebensdauer einer Softwareversion erreicht. Im Allgemeinen bedeutet dies, dass in dieser Version keine weiteren Fehlerbehebungen (Bugfixes) vorgenommen werden. Sollte die Version Ihrer Software den Status EOL erreicht haben, empfehlen wir umgehend ein Update auf die aktuelle Version vorzunehmen.

6.5 End of Support (EOS)

Hat eine Software den Status “EOS” erreicht, endet der kostenlose technische Support für diese Version. Sie haben in diesem Fall zwei Möglichkeiten:

- Aktualisierung der Version durch ein Update oder
- Beauftragung eines kostenpflichtigen Support

7 Weitere Bedingungen

7.1 Benutzerdefinierte Anwendungsunterstützung (Applikationssupport)

Der Industrial Automation Support steht Kunden bei einer Vielzahl von technischen Produktproblemen kompetent zur Seite. Diese enthalten jedoch keine Unterstützung für benutzerdefiniertem Code, Applikationsdesign oder Debugging.

Applikationssupport kann vom Industrial Automation Support jederzeit abgelehnt werden.

7.2 Produktsupport von Drittanbietern

Industrial Automation veröffentlicht Kompatibilitäts- und Supportinformationen zu Produkten von Drittanbietern in einer Interoperabilitätsmatrix. Diese bietet auch Informationen zur Produktinteroperabilität und unterstützten Versionen für Produkte, Betriebssysteme und Technologien von Drittanbietern.

Der Industrial Automation Support kann ein Problem nicht lösen, welches nicht in den Bereich der Industrial Automation - Produkte fällt. Zum Beispiel durch zugrunde liegende Betriebssystemprobleme, Funktionseinschränkungen Dritter oder Leistungsbeschränkungen von Hardwarekomponenten verursacht werden.

Der Supportmitarbeiter wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um herauszufinden, ob das Problem in den Produktumfang von Industrial Automation fällt oder ob der Kunde das Problem mit einem anderen Anbieter (z.B. Windows, OPC Server Hersteller) weiterverfolgen muss.