



MeetingBooster®

PROFESSIONAL MEETING MANAGEMENT SOFTWARE



MeetingBooster Wartung und Support für Unternehmen

Inhalt

MeetingBooster Support-Stufen	2
Stufe 1-Support	3
Online Support per Ticket-System.....	3
FAQ Support	3
On-demand Trainingsvideos.....	3
On-demand Trainings-Webinars	3
Stufe 2-Support	4
Support bei Installation und Konfiguration	4
Zugeordneter Support Account Manager (SAM)	4
Telefonischer Support	4
Support bei weiterführenden Problemen	5
Stufe 3-Support	5
Lösen von weiterführenden Problemen.....	5
Anpassung	6
Entwicklung von Funktionen	6
Fachleute als spezifischer Direktkontakt.....	6
Haftungsausschluss	6
Ausnahmen.....	6
Training.....	7
Beendigung.....	7

MeetingBooster Wartung und Support für Unternehmen

MatchWare ist bemüht, den Support für MeetingBooster (den Service) kontinuierlich zu verbessern. Unser Ziel ist eine Lösung, die Ihre Erwartungen womöglich sogar übertrifft.

MeetingBooster Support-Stufen

Der mögliche MeetingBooster-Support ist wie folgt aufgebaut:

Stufe 1 Support	Stufe 2 Support	Stufe 3 Support
Online Support per Ticket-System (24-48 Stunden Reaktionszeit)	Installation und Konfiguration * Support z.B. bei folgenden Problemen (aber nicht darauf beschränkt): <ul style="list-style-type: none">- Active Directory-Konfiguration- Gesamte oder teilweise lokale (on premise) Installation- Erweiterter operativer Support (Funktionen und Nutzer)- Hinzufügen, Entfernen oder Importieren zusätzlicher Nutzer- Konfiguration von Nutzer-rechten und Sicherheitsfunktionen (Rollen)- Support beim Backup der MB Datenbank- Bereitstellung der Umgebungskonfiguration Anleitungen zu MeetingBooster- Zusätzliche Setup-Unterstützung bei allen MeetingBooster-Bereichen	Lösen weiterführender Probleme
FAQ Support	Zugeordneter Support Account Manager (SAM)	Anpassbar *
On-demand-Trainingsvideos	9:00 bis 17:00 Uhr telefonischer Support durch SAM	Entwicklung von Funktionen *
On-demand-Trainings-Webinare	Weiterführende Support-Probleme	Spezialist im Einzelkontakt *

* Hier fallen zusätzliche Kosten an

Stufe 1-Support

Support der Stufe 1 ist in der MeetingBooster-Subskription enthalten und umfasst:

- Online Support per Ticket-System
- FAQ Support
- On-demand-Trainingsvideos
- On-demand-Trainings-Webinars

Online Support per Ticket-System

Die Subskription enthält unbegrenzten Online-Support in der Form, dass Anfragen über MatchWares Ticketsystem von unseren Fachleuten beantwortet werden. MatchWare bemüht sich, Anfragen innerhalb von 24-48 zu bearbeiten und Probleme innerhalb dieser Frist zu lösen. MatchWare unternimmt dabei alle angemessenen Anstrengungen, um Probleme innerhalb dieses Service zu lösen. Allerdings kann dabei der Kunde aufgefordert werden, den Fehler auch innerhalb einer isolierten Umgebung zu checken, um die Probleme möglichst schnell zu lösen.

Anmerkung: Das Obenstehende umfasst **keinen** Support bei der Installation und Konfiguration und keinen Support bei weiterführenden Problemen.

FAQ Support

Alle Nutzer haben 24 Stunden täglich Zugriff auf die Wissensdatenbank und unser FAQ-System. Dies umfasst u.a. die Beantwortung oft gestellter Fragen zu MeetingBooster. Die FAQ finden Sie hier: <http://faq.matchware.com/de/>. Hier können Sie Fragen auch per Ticket-System an uns richten.

On-demand Trainingsvideos

Die MeetingBooster-Videothek besteht aus on-demand Trainingsvideos, die alle häufig verwendeten Funktionen in MeetingBooster behandeln. Jeder Nutzer hat unbeschränkten Zugriff auf diese Videos, entweder über die MeetingBooster-Hilfe oder aber direkt per Link:

<http://www.meetingbooster.com/de/tutorial-videos-ge.php>

On-demand Trainings-Webinars

Wir führen regelmäßig Training-Webinars für neue Nutzer durch, in denen wir die wichtigsten Funktionen in MeetingBooster vorstellen.

Stufe 2-Support

Support der Stufe 2 wird auf Stundenbasis abgerechnet (ausgenommen weiterführende Support-Probleme). MatchWare bietet diesbezüglich verschiedene Supportpakete zum Kauf an. Support der Stufe 2 umfasst Folgendes:

- Support bei Installation und Konfiguration
- Zugeordneter Support Account Manager (SAM)
- 9:00 bis 17:00 Uhr telefonischer Support durch SAM
- Weiterführende Support-Probleme

Support bei Installation und Konfiguration

MatchWare assistiert Ihnen bei der Installation und Konfiguration des Service. Dies umfasst unter anderem: Konfigurieren des Active Directory, volle oder teilweise, lokale (On-Premise) Installation, erweiterter operationaler Support bei Funktionen/Nutzern, Hinzufügen von zusätzlichen sowie Importieren oder Löschen von Nutzern, Konfiguration von Nutzer-Rechten und deren Sicherheitsfunktionen (Rollen), Support beim Backup der MB-Datenbank, Hilfe beim Konfigurieren der MeetingBooster-Umgebung, zusätzliche Unterstützung bei allen anderen MeetingBooster-Bereichen.

Zugeordneter Support Account Manager (SAM)

Für Kunden mit Unternehmens-Standortlizenzen stellt MatchWare 2 spezifische Support Account-Manager ab, die für den speziellen IT-Kontakt des Kunden per Telefon oder E-Mail erreichbar sind. Die SAM leistet Support und bietet Lösungen für den MeetingBooster-Kunden und fungiert quasi als Anwalt für dessen Bedürfnisse. Hierbei handelt es sich um die Beantwortung von nicht-technischen Kundenanfragen per Telefon oder auf elektronischem Weg sowie Beantwortung technischer Fragen bzgl. der Nutzung und Fehlerbehebung für unsere Services.

Bitte beachten Sie, dass hier telefonischer Support bzgl. Bedienung/Handhabung nicht inbegriffen ist.

Telefonischer Support

Telefonischer Support für die Erstinstallation und -konfiguration kann bei den untenstehenden Adressen zu den normalen Bürozeiten in Anspruch genommen werden.

- a) Support ist auf Englisch, Französisch, Deutsch und Dänisch möglich.
 - a. **MatchWare US:** 1-800-880-2810, 9:00 bis 18:00 EST
 - b. **MatchWare UK:** +44 208 940 9700, 9:00 bis 18:00 GMT

- c. **MatchWare Frankreich:** +33 (0)810 000 172, 9:00 bis 18:00 GMT+1
 - d. **MatchWare Deutschland:** 040 543764, 9:00 bis 18:00 GMT+1
 - e. **MatchWare Dänemark:** +45 86208820, 9:00 bis 17:00 GMT+1
- b) Bürozeiten und unterstützte Sprachen können durch MatchWare jederzeit geändert werden, solange die Support-Stufe dadurch nicht verändert wird. Um Missverständnissen vorzubeugen werden beim Telefonsupport keine Anfragen zur Bedienung des Service beantwortet. MatchWare ist berechtigt, dem Abonnenten jede telefonische Unterstützung, die über die oben angegebene Stufe hinausgeht, zum jeweils aktuellen Stundensatz zu berechnen, sofern die Parteien dem zustimmen und eine entsprechende Erklärung unterzeichnet haben.

Support bei weiterführenden Problemen

Sobald eine Anfrage bzgl. der Lösung weiterführender Probleme erfolgt ist, wird der entsprechende Eskalationsmanager die Situation auswerten und die entsprechenden Ressourcen zur Zuordnung und/oder der Bearbeitung von Korrekturen festlegen.

Beispiele für Support weiterführender Probleme:

- Konfiguration mit Software von Drittanbietern (z. B. Active Directory), die eine detaillierte technische Analyse und weitere Untersuchungen erfordert, um das Support-Problem zu lösen
- Plug-In-Unterstützung, die weitere Fehlersuche erfordert

Stufe 3-Support

Support der Stufe 3 wird auf Stundenbasis abgerechnet (ausgenommen Support bei weiterführenden Problemen). MatchWare bietet verschiedene Support-Pakete zum Kauf an. Stufe 3-Support enthält Folgendes:

- Lösen von weiterführenden Problemen
- Individuelles Anpassen
- Entwicklung von Funktionen
- MatchWare Fachkraft als direkter Ansprechpartner

Lösen von weiterführenden Problemen

Sobald eine Anfrage bzgl. der Lösung weiterführender Probleme erfolgt ist, wird der entsprechende Eskalationsmanager die Situation auswerten und die entsprechenden Ressourcen zur Zuordnung und/oder der Bearbeitung von Korrekturen festlegen. Ein Eskalations-Spezialist, der auf die jeweilige Art der Situation

spezialisiert ist, wird dem Kunden als primärer Ansprechpartner für dieses Thema zugewiesen. Er wird alle Aktionen mit allen Beteiligten abstimmen, um eine möglichst zeitnahe Lösung zu finden.

Anpassung

MatchWare kann innerhalb eine gewisse Anpassung des Dienstes in Bezug auf die Firmenstruktur und das Branding des Kunden vornehmen. Beispiele für die Anpassung könnten die Formatierung und das Styling von Agendas, Protokollen und Vorlagen sowie das Firmenlogo des Kunden auf der Oberfläche sein.

MatchWare behält sich das Recht vor, eine Anpassung abzulehnen.

Entwicklung von Funktionen

MatchWare bietet die Entwicklung spezieller Features für Kunden an. Dabei kann man zwei Kategorien unterscheiden:

1. Entwicklung und kundenspezifische Erweiterung von Features, die bereits auf der Feature-Liste stehen.
2. Spezifische Entwicklung und Integration von neuen, durch den Kunden vorgegebenen Funktionen.

MatchWare kann Entwicklungen ablehnen, die – nach alleinigem Ermessen von MatchWare – der zukünftigen MeetingBooster-Entwicklung zuwiderlaufen.

MatchWare behält sich alle Rechte an allen entwickelten Funktionen vor, einschließlich, aber nicht beschränkt auf geistige Eigentumsrechte, Urheberrechte und Marken.

MatchWare behält sich das Recht vor, alle entwickelten Funktionen in den Service aufzunehmen und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen.

Fachleute als spezifischer Direktkontakt

Für die benutzerdefinierte Entwicklung von Funktionen bietet MatchWare eine bestimmte Fachkraft als einzigen, speziellen Ansprechpartner für den Kunden an. Gebühren und Preise basieren auf der durchgeführten Arbeit.

Haftungsausschluss

Ausnahmen

MatchWare haftet nicht für Betriebsstörungen oder sekundäre Verluste infolge eines Antrags auf Support-Service, Fehler im Service und/oder gleichwertiger Unterstützung.

Training

MatchWare behält sich das Recht vor, eine Schulung oder zusätzliche Leistungen zu empfehlen, wenn die vom Abonnenten angeforderte Unterstützung die Form einer regulären, allgemeinen Ausbildung annimmt. MatchWare behält sich auch das Recht vor, dem Kunden (statt langwieriger, telefonischer Unterstützung) spezifische Anweisungen zu geben, welcher dieser zu implementieren hat, um das aktuelle Problem zu lösen.

Beendigung

MatchWare behält sich das Recht vor, die Support-Services für die Subskription bei Kunden zu beschränken oder zu beenden, falls dieser die Online-Support- oder Telefonunterstützung missbräuchlich oder über Gebühr in Anspruch nimmt.