

Schweregrade von Tickets für Parallels Mac Management

- Parallels Device Management

Der Schweregrad gibt die relativen Auswirkungen eines Problems auf die Systeme oder Geschäftsprozesse unserer Kunden wieder. Das Supportteam bietet diverse spezifische Supportreaktionszeiten je nach Dringlichkeit des Problems. Wir verwenden folgende Definitionen des Schweregrads, um alle Supportanfragen zu klassifizieren:

Schweregrad 1:

- Beschreibung:**
- Ein kritischer Dienst ist ausgefallen und es steht keine sofortige Umgehungslösung zur Verfügung.
 - Die Software stürzt ab, beschädigt Daten oder es besteht ein großes Risiko des Datenverlusts oder der Datenbeschädigung.
 - Eine wesentliche Komponente funktioniert nicht und führt zu einem Ausfall aller Vorgänge oder zu Auswirkungen auf kritische Geschäftsprozesse.
- Hinweis:** Das Problem betrifft eine wesentliche Anzahl von Endbenutzern. Es gibt keine Umgehungslösung oder sofortige Lösung. Nachdem eine Umgehungslösung verfügbar ist, wird das Problem zum Schweregrad 3 (Normal).
- Beispiel:**
1. Proxy kann nicht konfiguriert werden
 2. Alle Mac-Clients können keine Registrierung vornehmen oder Richtlinien erhalten (Verbindung)
 3. PMM kann nicht installiert werden
- Verantwortung des Kunden:**
- Für Fälle des Schweregrads 1 muss eine Kontakttelefonnummer in das Webformular eingetragen werden und es ist dafür Sorge zu tragen, dass ein Anruf von dieser Nummer beantwortet wird, damit das Problem laufend bearbeitet werden kann. Wenn Sie per Telefon nicht erreichbar sind, kann der Schweregrad durch Entscheidung des Leiters des Supportteams auf 3 (Normal) reduziert werden.

Schweregrad 2:

- Beschreibung:**
- Ein Kunde kann eine komplette Komponente oder eine geschäftskritische Funktion gemäß Beschreibung in der Dokumentation nicht verwenden und das Problem betrifft eine wesentliche Anzahl von Kunden.
 - Falsche/nicht dokumentierte Funktionen von PMM-Komponenten, wodurch ein missionskritisches Upgrade oder der Start eines Dienstes in der Produktion verhindert wird.
- Hinweis:** Das Problem muss im Augenblick der Erstellung des Tickets reproduzierbar sein, damit Nachforschungen durchgeführt werden können, sobald das Problem gemeldet wird. Wenn Unterstützung durch das Parallels Engineering-Team erforderlich ist, erfolgt dies nur während normaler Geschäftsstunden.
- Beispiel:**
1. Einige Clients können keine Registrierung vornehmen oder Richtlinien erhalten (Verbindung)
 2. Software-/Anwendungsbereitstellung funktioniert nicht
 3. Netboot-Probleme (Konfiguration/Imageerstellung/Imagebereitstellung)
 4. Erkennungsprobleme
 5. Probleme beim Konfigurationsprofil bzw. bei der Basisbereitstellung

Verantwortung des Kunden: Für Fälle des Schweregrads 2 muss eine Kontakttelefonnummer in das Webformular eingetragen werden und es ist dafür Sorge zu tragen, dass ein Anruf von dieser Nummer beantwortet wird, damit das Problem laufend bearbeitet werden kann. Wenn Sie per Telefon nicht erreichbar sind, kann der Schweregrad durch Entscheidung des Leiters des Supportteams auf 3 (Normal) reduziert werden.

Schweregrad 3:

Beschreibung: – Ein Kunde ist in der Lage, die Software zu nutzen, allerdings besteht ein nicht kritischer Verlust von Funktionen der Software.
– Problem betrifft einige, aber nicht alle Benutzer
– Problem ist nicht immer reproduzierbar oder es tritt gelegentlich auf.
– Problem wird für die Lab-/Probe-/Entwicklungsumgebung gemeldet und beeinträchtigt die Service Erbringung nicht.

Beispiel: 1. Bereitstellung einer bestimmten Anwendung bzw. eines bestimmten Pakets ist nicht möglich
2. Netboot funktioniert bei bestimmten Mac-Modellen nicht
3. Probleme bei der Berichterstellung zum Compliance-Status
4. Probleme des Verhaltens des Anwendungsportals

Verantwortung des Kunden: Der Kunde stellt auf Anforderung zu einem vom Parallels-Supportteam verlangten Zeitpunkt eine Ressource zur Verfügung

Schweregrad 4:

Beschreibung: – Eine stabile Lösung oder eine Umgehungslösung für das Problem wird bereitgestellt und das Supportteam ermittelt weiterhin die Ursache.
– Ein Kunde ist in der Lage, die Software zu nutzen, allerdings bestehen einige kleinere Probleme, die die Dienstbereitstellung nicht gefährden.
– Geringfügiger kosmetischer Fehler oder Fragen zur allgemeinen Nutzung
– Anforderungen von Informationen über die Softwarenutzung
– Verbesserungsanforderungen oder Empfehlungen für eine zukünftige Produktverbesserung
– Fehlende oder fehlerhafte Dokumentation

Beispiel: 1. Einige Clients können keine Registrierung vornehmen oder Richtlinien erhalten (Verbindung)
2. Software-/Anwendungsbereitstellung funktioniert nicht
3. Netboot-Probleme (Konfiguration/Imageerstellung/Imagebereitstellung)
4. Erkennungsprobleme
5. Probleme beim Konfigurationsprofil bzw. bei der Basisbereitstellung

Verantwortung des Kunden: Der Kunde stellt auf Anforderung zu einem vom Parallels-Supportteam verlangten Zeitpunkt eine Ressource zur Verfügung

Garantierte Reaktionszeit

Die rechtzeitige Beantwortung Ihrer Fragen ist für uns von besonderer Wichtigkeit. Um sicherzustellen, dass die Arbeit für Sie nicht verzögert wird, garantieren wir die Reaktionszeit unserer Supportmitarbeiter sowohl im elektronischen als auch im Telefonsupport. Wir beantworten Ihre Supportanfragen in folgenden Zeiträumen:

– **Schweregrad 1-Anforderungen:** 4 Stunden – **Schweregrad 2-Anforderungen:** 8 Stunden – **Schweregrad 3-Anforderungen:** 24 Stunden – **Schweregrad 4-Anforderungen:** 48 Stunden
