



OpenScape Business Software Support

28. Februar 2017

ALSO

NT^{plus}
Die Telekommunikationsmarke.

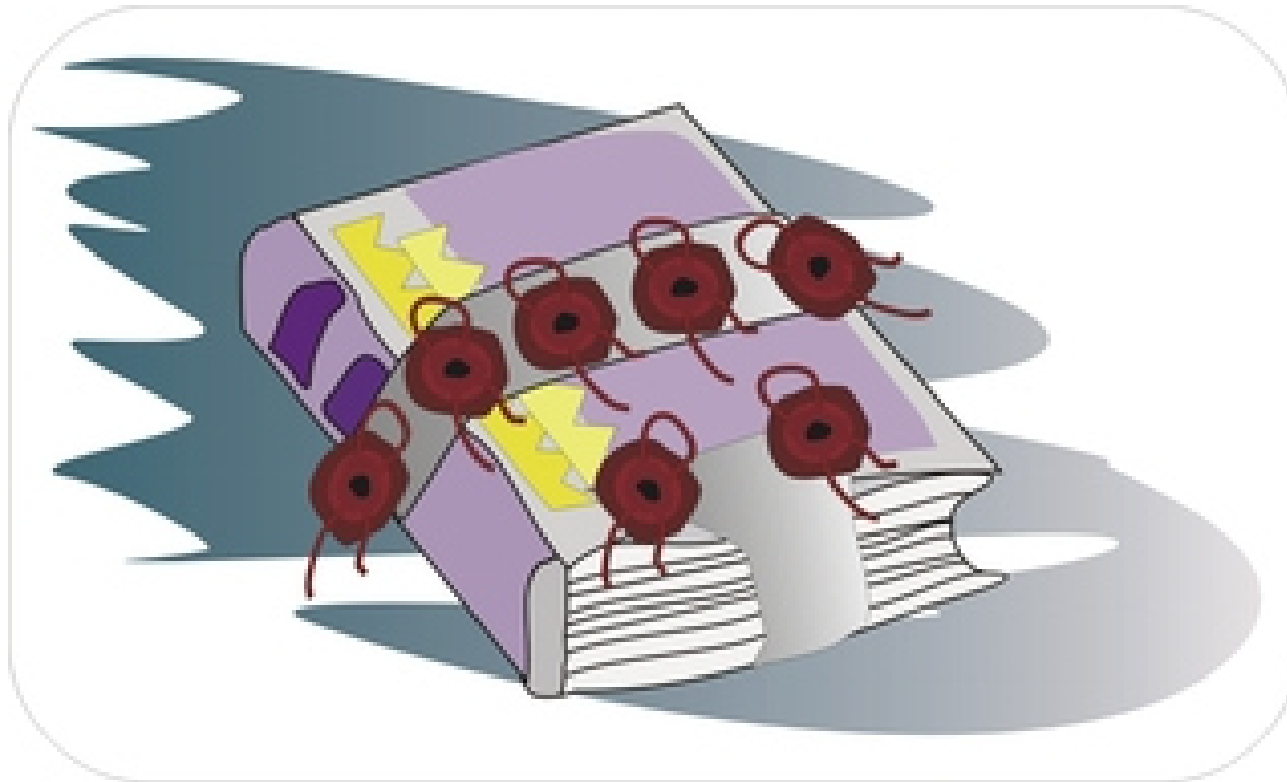
Referent:



Andreas Neuhaus
Technical Consultant - Unify

Kontakt-Daten:
Tel. +49 541 9143 – 8359
Email: andreas.neuhaus@also.com

Agenda



Agenda

OpenScape Business Software Support

- Übersicht der Service Leistungen
- Verlängerung & Reaktivierung des Software Support
- Informationen über Beendigung des Software Support
- Preise & Promos

Fragen & Antworten

OSBiz – Software Support

Überblick der Service-Leistungen



Service-Leistung	
OSBiz Software Support	
Partner Portal	X
Experten-Hotline	X
Partner Desk (Ticket Management)	X
Level 2 Support (Backlevel Support)	X
Level 3 Support (GVS)	X
SW für Hochrüstung inklusive	X
Remote Service Platform	X

OSBiz – Software Support Service-Leistungen - Partner Portal



Partner-Service-Vertragsportal

UNIFY Harmonize your enterprise Welcome, ALSO Deutschland GmbH (Germany)

Contract Management My Account

Service Contract List

| Export

Partner Type	System Ref / SIEL-ID	Own Ref Number	Product	Service Package	Status	Creation Date	Activation Date	Expiry Date	License Purchased from	Sold to Partner / Customer	Contract Rights	Renew / Request Renew
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Pending	2017-01-17			Unify GmbH & Co KG			
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Pending	2017-02-23			Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Active	2017-01-17	2017-01-13	2020-01-12	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Active	2017-01-21	2016-10-21	2019-10-20	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Active	2017-01-17	2016-10-29	2019-10-28	Unify GmbH & Co KG	ALSO Deutschland GmbH	ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Pending	2017-02-26			Unify GmbH & Co KG	ALSO Deutschland GmbH	ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Active	2017-01-23	2016-11-11	2019-11-10	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Pending	2017-02-23			Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Active	2017-01-21	2016-12-15	2019-12-14	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	
Contract Partner	SID:1729	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	Pending	2017-02-20			Unify GmbH & Co KG			

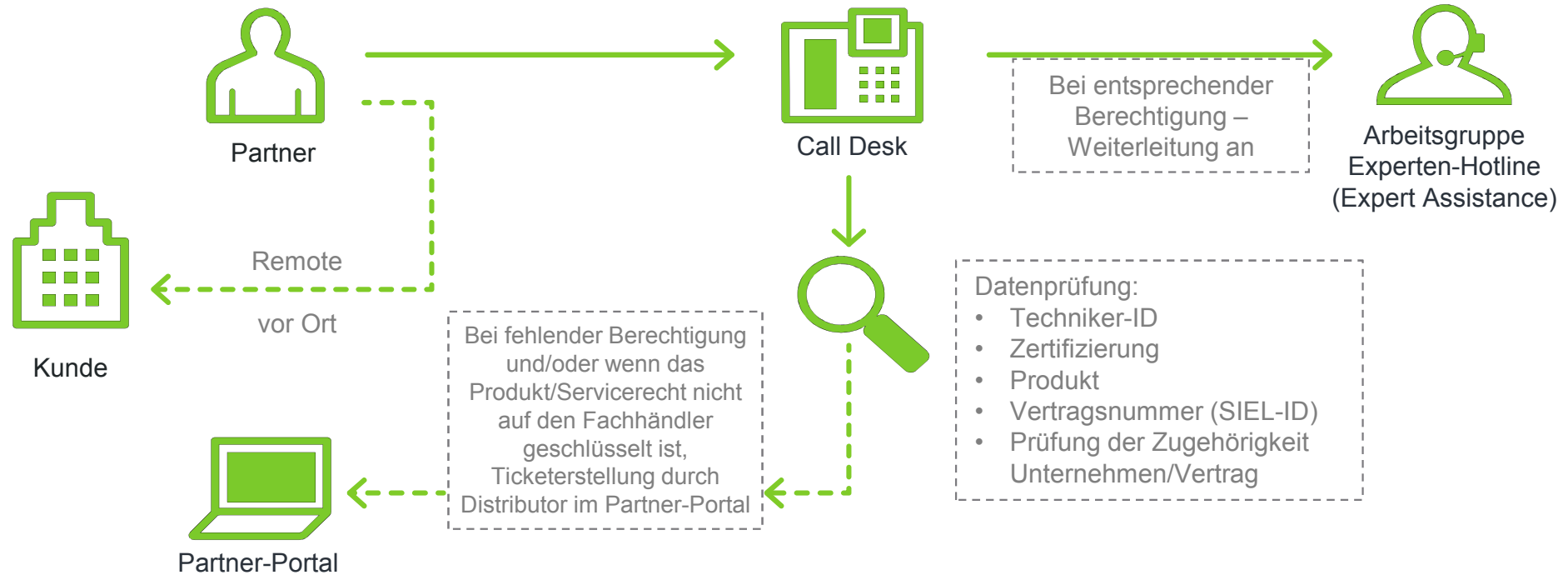
- Zeigt den Status aller Service-Verträge
- Delegation der Service-Rechte
- Vertragsverlängerung bzw. Reaktivierung von Service-Verträgen

Ein Portal für alle vertragsrelevanten Informationen und Aktionen

OSBiz – Software Support Service-Leistungen - Experten-Hotline



Experten-Hotline

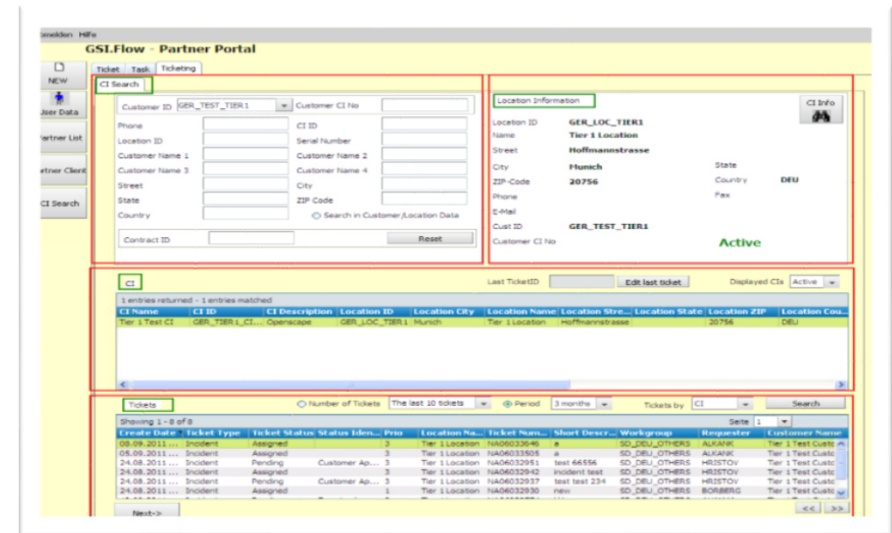


Direkter Telefonkontakt zu spezialisierten Technikern beschleunigt die Entstörung und erhöht das Leistungspotenzial der Partner



Ticket-Management

- Störungsmeldung des Partners über das Ticket-Management-Tool (Teil des Partner-Portals)
- Regelprozess-basierte, durchgehende Ticket-Verwaltungs- und Kommunikationsplattform
- Integrierte E-Mail-Kommunikation und Ticket-Information
- Verbesserung des Ticket-Prozesses für den Partner durch höhere Transparenz, mehr Kontrolle und mehr Beteiligung



Durchgehende, unterbrechungsfreie Kommunikation



Software Upgrade

- Zukünftige Software-Aktualisierungen und -Hochrüstungen garantieren die höchste Systemstabilität mit den aktuellen Sicherheitsfunktionen
- In jedem Software Update für OSBiz X1 – X8, inklusive UC-Booster Card, sind auch Sicherheitspatches für das Linux Betriebssystem enthalten.
- Wenn der Software Support ausgelaufen ist, kann kein Software Update an der OSBiz durchgeführt werden.

Hinweise:

Software-Aktualisierung beim Tausch einer defekten UC-Booster Card ist nur mit gültigem Software Support möglich.



Remote Service Platform (RSP)

- **Kontrollierter, sicherer Zugang**
 - Uneingeschränkte Kontrolle, wer auf Kundensysteme (Daten) zugreifen kann
 - Bei Bedarf geteilter Zugang für zusätzliche Service-Leistungen
- **Schnellere Störungsbehebung**
 - Reduzierte Ausfallzeiten durch schnellere Störungsbehebung
 - Geringere Dauer der Störungseskalation
 - Reduzierte Service-Kosten für Partner



Durchdachte Fernwartungslösung

Hinweis:

Remote via ISDN und/oder PSTN-TIn ist auch **ohne** gültigen SW-Support weiterhin möglich.

Agenda

OpenScape Business Software Support

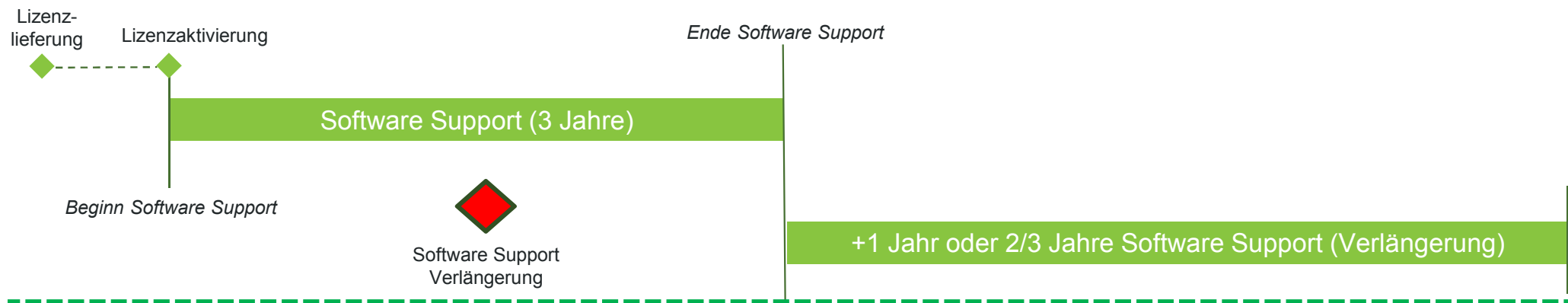
- Übersicht der Service Leistungen
- **Verlängerung & Reaktivierung des Software Support**
- Informationen über Beendigung des Software Support
- Preise & Promos

Fragen & Antworten

OSBiz – Software Support

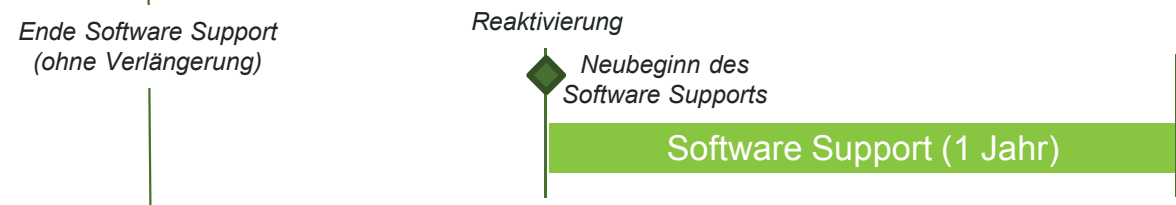
Verlängerung & Reaktivierung des Software Support

1. Software Support Verlängerung



2. Reaktivierung des Software Support nach Ablauf

Eine Reaktivierung des Software Support, nach dem Ablauf, führt zu einem neuen Software Support von 1 Jahr, der zum Zeitpunkt der Reaktivierung beginnt.



Agenda

OpenScape Business Software Support

- Übersicht der Service Leistungen
- Verlängerung & Reaktivierung des Software Support
- **Informationen über Beendigung des Software Support**
- Preise & Promos

Fragen & Antworten



Automatische Information via CLS

- Seit Ende Dezember 2016 wird 30 Tage vor Ablauf des SW Support vom CLS eine Email an den im CLS Account hinterlegten Primärkontakt geschickt.
- Die Email wird an den Primär Kontakt (Endcustomer) verschickt.
- Ist diese nicht vorhanden, wird die E-Mail Adresse des Reseller verwendet.
- Ist diese auch nicht vorhanden, wird eine E-Mail an die Email-Adresse des Distributors geschickt, über den die Lizenz angelegt wurde.

OSBiz – Software Support Informationen über Beendigung des Software Support



Manuell via Service Contracts im Partnerportal

- Im Partner Portal kann über „Support“
- Und dort unter „PartnerServiceContracts“
- Die Contract Übersicht aufgerufen werden.

The screenshot shows the UNIFY Partner Portal interface. The top navigation bar includes the UNIFY logo, the text 'Partner Portal', and user information 'Andreas Neuhaus (mchp694a.server-two-production)'. A search bar and 'Service Desk Kontakt' and 'Hilfe' buttons are also present. The main navigation menu includes 'Home', 'Programm & Tools', 'Know-how', 'Verkaufen', 'Bestellen', 'Support', 'Mein Land', and 'Administration'. The 'Support' menu is expanded, showing a list of options: 'Servicetools', 'Software Download', 'Service Info & Hotfixes', 'Knowledgebase', 'Service Alerts', 'Experts Wiki', 'OpenSmart Designer', 'WebCDC', 'Interface Management Data Base (IFMDB)', 'Technical Order Information (AVANT)', 'Service Tickets', 'Ticket Management', 'Reports', 'Expertenhotline', 'Channel Service Qualitäts-Programm', 'Unify Service Quality Assurance', 'Partner Service Quality Assurance', 'Partner Dashboard', and 'Service-Managementbericht'. The 'Partner Service Contracts' option is highlighted with a green box. Below the menu, there are sections for 'PARTNER NEWS', 'PORTAL-UPDATES', 'VERTRIEBS-RUNDSCHREIBEN', and 'TRAININGS'. A 'Featured Links' section at the bottom right lists 'Partner Tools', 'CPQ Portal', and 'Training'.

OSBiz – Software Support

Informationen über Beendigung des Software Support



Manuell via Service Contracts im Partnerportal

Partner Type	System Ref / SIEL-ID	Own Ref Number	Product	Service Package	Status	Creation Date	Activation Date	Expiry Date	License Purchased from	Sold to Partner / Customer	Contract Rights	Renew / Request Renew
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V2	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-01-14	2014-03-25	2017-03-25	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 25 Days, Renewal
Contract Partner	SID:14290...	enter here	OpenScape Business V1	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-02-04	2014-03-04	2017-03-03	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 4 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V1	L30258-W634-B239	About to Expire	2017-02-20	2014-03-19	2017-03-18	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 19 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	About to Expire	2014-02-12	2014-03-03	2017-03-03	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 3 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V2	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-03-03	2014-03-18	2017-03-18	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 18 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V1	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-03-10	2014-03-28	2017-03-27	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 27 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V1	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-01-29	2014-03-10	2017-03-09	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 10 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V2	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-01-14	2014-03-13	2017-03-13	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 13 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V2	L30258-W634-B239	About to Expire	2014-08-01	2014-03-10	2017-03-10	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 10 Days, Renewal
Contract Partner	SID:142...	enter here	OpenScape Business V1	Partner Support w/EA	About to Expire	2014-05-30	2014-03-11	2017-03-10	Unify GmbH & Co KG		ALSO Deutschland GmbH	Exp. in 11 Days, Renewal

Agenda

OpenScape Business Software Support

- Übersicht der Service Leistungen
- Verlängerung & Reaktivierung des Software Support
- Informationen über Beendigung des Software Support
- **Preise & Promos**

Fragen & Antworten

OSBiz – Software Support Pakete für weitere Jahre



OSBiz Software Support V2 für 1 Jahr verlängert

pro User (IP/TDM), erweiterter SW Support

12,- € / User (GLP)



OSBiz Software Support V2 für 2 Jahr verlängert

pro User (IP/TDM), erweiterter SW Support

24,- € / User (GLP)



SW Support bereits abgelaufen?

OpenScape Business V2 Erneuern der SW Support Lizenz für 1Jahr

pro User(IP/TDM), für Systeme mit **abgelaufenem SW Support**, zum Erneuern des SW Support

75,- € / User (GLP)

Immer auf dem aktuellen SW-Stand, Herstellersupport garantiert

Wichtig: Ohne gültige Software Support Lizenz im System,
können keine Patches eingespielt werden!!!

OSBiz – Software Support PROMO - Aktionen



PROMO – AKTION

3 für 2

2 Jahre Software Support kaufen, 3 Jahre bekommen!

(gültig bis 30.06.2017)

Agenda

OpenScape Business Software Support

- Übersicht der Service Leistungen
- Verlängerung & Reaktivierung des Software Support
- Informationen über Beendigung des Software Support
- Preise & Promos

Fragen & Antworten

Fragen & Antworten

ALSO 

NT^{plus}
Die Telekommunikationsmarke.

... vielen Dank!