

# Individueller, anpassbarer und proaktiver Unternehmenssupport

BlackBerry® Technical Support Services für Unternehmen: Die Supportstufen „Standard“, „Premium“ und „Elite“ umfassen eine Vielzahl von Optionen für Ihr Unternehmen.

BlackBerry Technical Support Services für Unternehmen bieten technischen Support und präventive Wartungsmaßnahmen auf höchstem Niveau für Ihre BlackBerry® Enterprise Solution.

## Die wichtigsten Vorteile

- Individuell anpassbare Optionen für die Problembehebung
- Vorbeugende Serviceleistungen zur Vermeidung von Problemen, bevor diese entstehen
- Größtmögliche Effizienz zur optimalen Nutzung Ihrer IT-Ressourcen
- Nur ein Ansprechpartner für sämtliche BlackBerry-Supportanforderungen Ihrerseits
- Absolute Sicherheit, dass die BlackBerry® Enterprise Solution Ihre Leistungserwartungen erfüllt



# Optimaler Expertenschutz für Ihre BlackBerry-Lösung

BlackBerry Technical Support Services für Unternehmen ermöglichen den direkten Kontakt zu technischen Experten von Research In Motion (RIM), den Entwicklern der BlackBerry-Lösung. Mit unserem Supportteam können Sie teure Ausfallzeiten verringern und Ressourcen ganz gezielt zur Optimierung der Geschäftsproduktivität nutzen.

## Wichtigste Funktionen:

- Individueller Support, angefangen von „Direct to Level Two Support“ bis hin zu unserer äußerst erfahrenen Supportgruppe „Direct Advanced Response Team“ (DART)
- DART-Experte vor Ort für Abonnenten von Elite-Support
- Problemmanagement, Planung für das Änderungsmanagement und Dienste für die Zustandsprüfung
- Proaktive Wartungsservices
- Umfassende BlackBerry® Training- und BlackBerry Certification-pakete
- Vollständige Softwareupgrades mit Support für die Migration auf BlackBerry® Enterprise Server Version 5.0
- Optionale Dienstleistungen zur individuellen Anpassung Ihres umfassenden Supportplans
- BlackBerry Expert Support Center, BlackBerry Technical Webcast Series, Newsletter „BlackBerry Solve“

## Erweiterter Support nach Ihren Vorstellungen

Fordern Sie sofortige Hilfe an, oder öffnen Sie Support-Tickets elektronisch. Abonnenten des Elite-Supports können sich mit einem Mitglied von DART vor Ort in Verbindung setzen.

## Zertifizierungsbonus

Sparen Sie Geld bei der Verlängerung Ihres Abonnements, wenn Ihre namentlich benannten Ansprechpartner über das BlackBerry® Certification Program zertifiziert werden. Fragen Sie Ihren BlackBerry-Vertriebsmitarbeiter nach Preisnachlässen für Ihre Supportstufe.





# Drei Supportstufen zur optimalen Abstimmung auf Ihre BlackBerry-Lösung: Standard, Premium und Elite.

## Standard Support

Da Ihr Unternehmen eine zunehmende Anzahl von BlackBerry-Smartphones bereitstellt und Anwendungen zur Geschäftsproduktivität einsetzt, die über E-Mail- und Kalenderfunktionen hinausgehen, steigen auch die Anforderungen an einen raschen, direkten und professionellen Support. Alle technischen Probleme, die Abonnenten dieser Supportstufe haben, werden direkt an Level Two Support-Analysten weitergeleitet, so dass keine langen Wartezeiten entstehen. Level Two Support-Analysten haben ein hohes Maß an theoretischer und praktischer Erfahrung mit der BlackBerry-Lösung.

Mit dem Zugriff auf Selbsthilfetools, dem unbegrenzten Zugang per Telefon rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche und kostenlosen Softwareupgrades für unterstützte Komponenten ist diese Supportstufe für Wachstumsunternehmen unerlässlich. Im Zuge der Erweiterung Ihrer BlackBerry Enterprise Solution und im Hinblick auf die steigenden Anforderungen können Sie den Supportumfang durch optionale Serviceleistungen erhöhen.

**Optionale Serviceleistungen:** Support bei Problemen mit der Anwendungsentwicklung, Support Service Specialist (SSS), Dienste für die Zustandsprüfung, Vor-Ort-Service, Änderungsmanagement und Erhöhung der Anzahl der namentlich benannten Ansprechpartner. Hinweis: Dienste für die Zustandsprüfung, Support bei Problemen mit der Anwendungsentwicklung und Dienste für das Änderungsmanagement sind bei den Supportstufen „Premium“ und „Elite“ inbegriffen.

## Premium Support

Bei dieser Stufe ist Ihr Unternehmen stark auf die BlackBerry Enterprise Solution angewiesen und unerlässlich für das Geschäft. Daher legen Sie großen Wert darauf, dass die von Ihnen beauftragten Experten Ihre Bereitstellungs- und Mobilitätsziele kennen. Aus diesem Grunde sieht Support der Stufe „Premium“ auch einen Support Account Manager (SAM) als vertrauenswürdigen Berater bei RIM vor. Der für Sie zuständige SAM wird Sie im Voraus über neue Softwareversionen, Anwendungen oder bekannte Probleme informieren, die für Sie von Interesse sein könnten. Außerdem haben Sie direkten Zugang zum „Direct Advanced Response Team“ (DART), unserem besonders erfahrenen Supportteam, das Ihnen beim Lösen technischer Probleme gerne behilflich ist. Dank präventiver Serviceoptionen wie Diensten für die Zustandsprüfung und individuellen BlackBerry Training vor Ort lassen sich mit dieser Supportstufe Probleme bereits vor ihrer Entstehung vermeiden. Außerdem können Sie die als Präventivmaßnahmen konzipierten Serviceleistungen individuell anpassen.

**Optionale Serviceleistungen:** Vor-Ort-Service, zweiter SAM, größere Anzahl von namentlich benannten Ansprechpartnern und Support bei Problemen mit der Anwendungsentwicklung

## Elite Support

Die höchste individuelle Supportstufe umfasst ganztägig direkte Unterstützung von einem Mitglied des DART-Teams an einem Ihrer Standorte, um Ihnen bei der Planung, Verwaltung und Erweiterung Ihrer BlackBerry-Lösung hilfreich zur Seite zu stehen. Darüber hinaus gewährleistet der für Sie zuständige SAM, dass die bereitgestellten BlackBerry-Lösungen Ihre Erwartungen erfüllen. Diese Supportstufe beinhaltet außerdem viele als Präventivmaßnahmen konzipierte Serviceleistungen, wie Dienste für die Zustandsprüfungen, individuelle BlackBerry Training usw. Bei dieser Stufe möchten Sie u. U. auch benutzerdefinierte drahtlose Anwendungen entwickeln und Ihren mobilen Mitarbeitern zur Verfügung stellen. Auch hierbei können Sie sich auf den Support verlassen.

Hinweis: Diese Servicestufe sieht ein DART-Mitglied vor, das 40 Stunden pro Woche vor Ort an einem von Ihnen angegebenen Standort tätig ist<sup>2</sup>. Der vor Ort tätige Experte des DART-Teams reagiert auf kritische oder schwerwiegende Probleme, die eventuell im Zusammenhang mit der BlackBerry-Lösung auftreten, sofort und unterstützt Sie bei der laufenden Planung und Verwaltung der BlackBerry-Lösungsumgebung. So wird ein Mehr an Geschäftswert geschaffen.<sup>6,8</sup>

**Optionale Serviceleistungen:** Zweiter SAM, größere Anzahl von namentlich benannten Ansprechpartnern und Support bei Problemen mit der Anwendungsentwicklung

# Der Support wächst mit Ihren Anforderungen

## BlackBerry Technical Support Services für Unternehmen: Wesentliche Funktionen und Serviceleistungen

		Standard	Premium	Elite
Servicefunktionen	Vorzugszugang rund um die Uhr an sieben Tage die Woche	Telefonischer Zugriff auf Level Two Support	Telefonischer Zugriff auf DART	Telefonischer Zugriff auf DART oder direkter Zugriff auf DART vor Ort
	Reaktionszeit bei telefonischen Vorfallsmeldungen	Durchschnittlich 90 Sekunden <sup>1</sup>	Durchschnittlich 90 Sekunden <sup>1</sup>	Durchschnittlich 90 Sekunden <sup>1</sup>
	Reaktionszeit bei elektronischen Vorfallsmeldungen <sup>1</sup>	Innerhalb von zwei Stunden	Innerhalb von einer Stunde	Innerhalb von einer Stunde
	Problemverwaltung	Integriert	Integriert	Integriert
	Direct to Level Two Support-Ressourcen	Integriert	Keine Angabe	Keine Angabe
	Direct Advanced Response Team (DART) vor Ort	Keine Angabe	Keine Angabe	Ein ganztätig tätiger DART-Mitarbeiter vor Ort inbegriffen
	Support bei Problemen mit der Anwendungsentwicklung	Option	20	Unbeschränkt
	Der Zugriffscode für sekundären Support erlaubt eine zweite Möglichkeit zur Kontaktaufnahme, wenn ein namentlich benannter Ansprechpartner nicht sofort zur Verfügung steht. Dafür gelten gesonderte Bedingungen.	Keine Angabe	Integriert	Integriert
Als Präventivmaßnahmen gedachte Serviceleistungen	Support Service Specialist (SSS)	Option	Keine Angabe	Keine Angabe
	Support Account Manager (SAM)	Keine Angabe	Integriert	Integriert
	Dienste für die Zustandsprüfung <sup>5,8</sup>	Option	Integriert	Integriert
	Kontinuität betriebsspezifischer Warnmeldungen <sup>7,8</sup>	Keine Angabe	Integriert	Integriert
	Planungsdienste für das Änderungsmanagement <sup>5</sup>	Option	Integriert	Integriert
	Technischer Service vor Ort <sup>6,8</sup>	Option	Option	Keine Angabe
	Technischer Service vor Ort <sup>6,8</sup>	Keine Angabe	Keine Angabe	Integriert
	Zweiter Support Account Manager	Keine Angabe	Option	Option
Dienstleistungen mit Mehrwert	BlackBerry Expert Support Center	Standard-Version	Premium-Version	Premium-Version
	BlackBerry-Softwareupgrades, Service Packs und Hotfixes <sup>3</sup>	Integriert	Integriert	Integriert
	Status und Benachrichtigungen zu BlackBerry® Infrastructure <sup>4</sup>	Anzeigen von Status und Details geplanter/ungeplanter Ereignisse	Anzeigen von Status und Details geplanter/ungeplanter Ereignisse + proaktive SAM-Unterstützung	Anzeigen von Status und Details geplanter/ungeplanter Ereignisse + proaktive SAM-Unterstützung
	BlackBerry Training <sup>6,8</sup> und BlackBerry Certification	Offene Schulung für einen namentlich benannten Ansprechpartner, Preisnachlässe für alle namentlich benannten Ansprechpartner, Gutschein für die BlackBerry Certification-prüfung für jeden namentlich benannten Ansprechpartner	Webbasierte Schulungen und mit Schulungsleiter vor Ort Gutschein für die BlackBerry Certification-prüfung für jeden namentlich benannten Ansprechpartner	Webbasierte Schulungen und mit Schulungsleiter vor Ort Gutschein für die BlackBerry Certification-prüfung für jeden namentlich benannten Ansprechpartner
	Preisnachlässe bei Abonnementverlängerungen: Bei Abonnementverlängerungen erhalten Sie entsprechend der Anzahl der namentlich benannten Ansprechpartner, die die BlackBerry Certification erreichen, einen Preisnachlass.	Einschließlich eines Rabatts von 1,5 % pro namentlich benanntem Ansprechpartner bis max. 7,5 %	Einschließlich eines Rabatts von 2 % pro namentlich benanntem Ansprechpartner bis max. 10 %	Einschließlich eines Rabatts von 2 % pro namentlich benanntem Ansprechpartner bis max. 10 %
	BlackBerry Technical Webcast Series	Integriert	Integriert	Integriert
	Newsletter „BlackBerry Solve“	Integriert	Integriert	Integriert
	Tools für Leistungs- und Belastungstests <sup>8</sup>	Keine Angabe	Integriert	Integriert
	Namentlich benannte Ansprechpartner	5 mit Option zur Erweiterung	15 mit Option zur Erweiterung	30 mit Option zur Erweiterung
	Volumenlizenzierung für Unternehmen	Keine Angabe	Integriert	Integriert

1. Wir sind bemüht, telefonische Supportanfragen zu 80 % innerhalb von durchschnittlich 90 Sekunden entgegenzunehmen. Dabei handelt es sich nicht um eine garantierte Serviceleistung.

2. Die Arbeitszeit von 40 Stunden wird montags bis freitags geleistet, wobei kein Werktag mehr als 8,5 Stunden umfasst.

3. Nur für Lösungen, die zum Supportabonnement gehören und für die als solches gezahlt wurde

4. Zwischen dem Abonnenten und RIM ist der Abschluss einer Vertraulichkeitsvereinbarung erforderlich.

5. Die Serviceleistung wird nur angeboten, wenn sich der Kunde im Rahmen des Abonnements für die SSS-Option (Support Service Specialist) entschieden hat.

6. Die Serviceleistung wird nur, sofern erhältlich, angeboten.

7. Beispiele für eine Krisen- oder Notfallsituation: Ereignisse vor Ort (Feuer); regionale Ereignisse (Erdbeben); oder Ereignisse auf nationaler Ebene (Naturkatastrophen oder Terroranschläge).

8. Für die Erbringung dieser Serviceleistung müssen zwischen dem Abonnenten und RIM u. U. separate Bedingungen vereinbart werden.

# Optionale Serviceleistungen

## Standard Support

### Support Service Specialist (SSS)

Ein zentraler Ansprechpartner ist für die Bearbeitung eskalierter Probleme bis hin zu ihrer Lösung verantwortlich, arbeitet mit dem Problemmanagement-Team bei kritischen Problemen zusammen, stellt vierteljährliche Berichte zur Verfügung und führt Telefonate zur Effizienz des Programms.

Im Rahmen des Problemmanagements wird jedes Problem entsprechend dem Schweregrad und der Prioritätseinstufung bearbeitet, was eine schnelle Problemlösung und Ursachenanalyse ermöglicht.

### Dienste für die Zustandsprüfung

Diese Dienste dienen zur Erkennung von Bereichen in Ihrer Umgebung, die u. U. die Ursache vorhandener Probleme sind, und/oder von Komponenten, die in Zukunft zu Problemen führen können. Dieser Service schließt einen Untersuchungsbericht ein, der mitunter Empfehlungen zur Erhöhung der Supportfähigkeit und Funktionalität Ihrer BlackBerry-Lösung enthält<sup>5</sup>. (Hinweis: Dieses Leistungsmerkmal ist in den Supportstufen „Premium“ und „Elite“ enthalten.)

### Planung für das Änderungsmanagement

Dieser Service schließt eine technische und funktionsspezifische Prüfung Ihres technischen Implementierungsplans durch das BlackBerry Technical Support Services-Team ein. Sie können diesen Service zwecks Aufrüstung oder Migration einer BlackBerry-Lösung innerhalb Ihrer Umgebung anfordern.<sup>5</sup> (Hinweis: Dieses Leistungsmerkmal ist in den Supportstufen „Premium“ und „Elite“ enthalten.)

### Anwendungsentwicklung

Abonnenten der Supportstufe „Standard“ können zehn Supporteinsätze zur Behebung von Problemen mit der benutzerdefinierten Anwendungsentwicklung usw. erwerben. Abonnenten der Supportstufe „Premium“ erhalten 20 Einsätze gratis, während Elite-Abonnenten unbegrenzt viele Einsätze nutzen können.

## Supportstufen „Standard“, „Premium“ und „Elite“

### Vor-Ort-Service

Ein erfahrenes Mitglied des BlackBerry Technical Support Services-Teams kann vor Ort entsendet werden, wenn ein technisches Problem oder eine geplante Systemänderung nach Ihrer Einschätzung die Anwesenheit eines RIM-Mitarbeiters vor Ort rechtfertigt<sup>6,8</sup>. (Hinweis: Dieses Leistungsmerkmal ist bei der Supportstufe „Premium“ enthalten.)

### Weitere namentlich benannte Ansprechpartner

Vergrößern Sie das Leistungsspektrum Ihres IT-Personals, indem Sie weiteren Mitarbeitern den Zugang zu unseren BlackBerry-Experten ermöglichen. Weitere namentlich benannte Ansprechpartner gewährleisten, dass Ihre IT-Mitarbeiter an mehreren Standorten, in mehreren Schichten oder in mehreren Abteilungen Zugang zu unseren technischen Experten haben.

### Zweiter SAM

Eine praktische Lösung, wenn sich Ihre IT-Zentren in verschiedenen Zeitzonen, also nicht nur in der Zeitzone des maßgeblich für Sie zuständigen SAM befinden, oder wenn jedes Zentrum einen bestimmten SAM als festen Ansprechpartner haben soll. Dann wird der zweite SAM zur zentralen Anlaufstelle für ihre namentlich benannten Ansprechpartner in dieser Region und muss sich bei der Leistungserbringung mit Ihrem Haupt-SAM abstimmen. Hinweis: Dieses Leistungsmerkmal ist für Standard-Abonnenten nicht erhältlich.



BlackBerry Technical Support Services bieten auch Programme, die auf die Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen abgestimmt sind. Weitere Informationen finden Sie auf der Website [www.blackberry.com/btss](http://www.blackberry.com/btss).

# Erste Schritte

Mit BlackBerry Technical Support Services für Unternehmen können Sie die Vorteile von Mobilität optimal nutzen und die getätigten Investitionen schützen. So gehen Sie vor:

**1** Lassen Sie sich von einem autorisierten Händler, der BlackBerry Technical Support Services vertreibt, ein Angebot erstellen.

**2** Was Sie benötigen:

- Ihre SRP-IDs (Server Routing Protocol Identification) für die BlackBerry Enterprise Server Software
- Die Gesamtzahl der aktiven BlackBerry-Smartphonebenutzer

**3** Zwecks Anmeldung, Verlängerung oder für weitere Informationen wenden Sie sich an Ihren BlackBerry Technical Support Services-Fachhändler. Oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.blackberry.com/tss](http://www.blackberry.com/tss)

Vielen Dank für Ihr Interesse an den besonders umfangreichen Leistungen im Rahmen des technischen Supports und der Softwarewartung für Ihre BlackBerry-Lösung.

BlackBerry Technical Support Services sind ab Mai 2009 erhältlich.

© 2009 Research In Motion Limited. Alle Rechte vorbehalten. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType®, SurePress™ und die zugehörigen Marken, Namen und Logos sind Eigentum von Research In Motion Limited und sind in den USA und weiteren Ländern weltweit als Marken eingetragen und/oder werden dort als Marken verwendet.  
MKT-25739-003

