

Auf Ihr Unternehmen zugeschnittener technischer Support

Mit den BlackBerry® Technical Support Services für kleine und mittelständische Unternehmen erhalten Sie direkt von Experten für BlackBerry®-Lösungen zuverlässige, erschwingliche und skalierbare Unterstützung bei technischen Fragen für Ihr Unternehmen.

Die Supportstufen „Basic“, „Enhanced“ und „Advantage“ bieten eine große Auswahl an Optionen.

Die wichtigsten Vorteile

- Ein einziger Ansprechpartner rund um die Uhr für alle Supportanfragen zum BlackBerry
- Flexible, erschwingliche Angebote wachsen gemeinsam mit Ihrem Unternehmen
- Erhöhte Effizienz und Freisetzung Ihrer IT-Ressourcen
- Der Support ist einfach in der Einrichtung, Nutzung und Verwaltung
- Ständiger Schutz für Ihre BlackBerry-Anschaffung



Maßgeschneiderter Zugriff auf den BlackBerry-Support, wenn Sie ihn benötigen

Mit einem Supportabonnement können Sie sich auf Ihr Geschäft konzentrieren, während sich die entsprechenden Experten um die von Ihnen benötigte technische Unterstützung kümmern. BlackBerry Technical Support Services für kleine und mittelständische Unternehmen ermöglichen direkten Kontakt zu Technikexperten von Research In Motion (RIM) – den Entwicklern der BlackBerry-Lösung. Dieser technische Kundendienst bietet zuverlässige Support- und Wartungsleistungen, bei denen Ihre Geschäftsanforderungen so gut wie möglich erfüllt und entsprechend in Rechnung gestellt werden.

Wichtigste Funktionen:

- Einfacher Supportzugriff rund um die Uhr
- Sie reichen Fragen elektronisch ein und erhalten per Telefon oder über das BlackBerry Enterprise Support Center eine Antwort.
- Neue und verbesserte Ressourcen und Selbsthilfetools
- BlackBerry Software Service Packs und Hotfixes inklusive
- Kostenlose Softwareupgrades für BlackBerry® Enterprise Server für Abonnenten der Supportstufe „Advantage“
- Übermittlung von Fachwissen über das BlackBerry Enterprise Support Center, die BlackBerry Technical Webcast Series und den Newsletter „BlackBerry Solve“
- Optionale Leistungen für Abonnenten der Supportstufe „Advantage“, z. B. Zugang zum „Direct to Level Two Support“
- Prüfungsgutscheine für das BlackBerry® Certification Program, webbasierte BlackBerry Training für „Basic“ und „Enhanced“ sowie zusätzliche Auswahl an Schulungen für Abonnenten der Supportstufe „Advantage“



Wie wähle ich den richtigen Support aus?

Bei maximal 30 BlackBerry-Smartphonebenutzern empfiehlt sich ein Vergleich der Supportoptionen „Basic“ und „Enhanced“.

Ist es für Ihre Tätigkeit wesentlich, dass Sie noch am selben Tag eine Antwort auf Ihre Anfrage erhalten? Erwägen Sie einen Schutz mit den Supportstufen „Enhanced“ oder „Advantage“.

Wenn der Einsatz Ihres BlackBerry deutlich steigt und/oder Sie höchstens 500 BlackBerry-Smartphones haben, brauchen Sie eventuell die Zusatzleistungen der Supportstufe „Advantage“.



Erschwinglicher Support, der auf Ihre geschäftlichen Anforderungen ausgerichtet ist. Vorstellung der Supportstufen „Basic“, „Enhanced“ und „Advantage“

Basic Support

Senken Sie Supportkosten, und lassen Sie sich rund um die Uhr von den Fachleuten der BlackBerry Technical Support Services helfen, oder verwenden Sie die Selbsthilfetools. All das gehört zu diesem Supportprogramm für Einsteiger. Alle technischen Probleme werden elektronisch übermittelt, wobei die voraussichtliche Reaktionszeit per Telefon oder E-Mail 24 Stunden beträgt. Dieser Support ist für Unternehmen mit höchstens 30 BlackBerry-Smartphones gedacht. Er beinhaltet zwei namentlich benannte Ansprechpartner, kostenlose Service Packs und Hotfixes sowie Gelegenheiten für neue BlackBerry Training und Prüfungsgutscheine für BlackBerry Certification.

Enhanced Support

Wenn es in Ihrem Geschäft auf eine besonders schnelle Reaktion bei Supportproblemen ankommt, ziehen Sie die Supportstufe „Enhanced“ in Erwägung. Alle technischen Probleme werden elektronisch übermittelt, wobei die voraussichtliche Reaktionszeit per Telefon oder E-Mail vier Stunden beträgt. Bei der Supportstufe „Enhanced“ können Sie mit der Unterstützung der Experten von BlackBerry Technical Support Services Ihre Supportkosten verringern. Darüber hinaus haben Sie Zugang zu Selbsthilfetools zur Behebung häufiger Probleme. Dieser Support ist für Unternehmen mit höchstens 30 BlackBerry-Smartphones gedacht. Er beinhaltet zwei namentlich benannte Ansprechpartner, kostenlose Service Packs und Hotfixes sowie Gelegenheiten für neue BlackBerry Training und Prüfungsgutscheine für BlackBerry Certification.

Advantage Support

Die Supportstufe „Advantage“ beinhaltet die Vorteile der Supportstufen „Basic“ und „Enhanced“ mit einigen wesentlichen Unterschieden. Zum Ersten können Sie mit einem Express-Telefonsupport mit einer durchschnittlichen Reaktionszeit von 90 Sekunden rechnen*. Die Probleme können auch elektronisch übermittelt werden, wobei die erwartete Reaktionszeit zwei Stunden beträgt. Zweitens erhalten Sie vollständigen Zugang zu Softwareupgrades und hilfreichen optionalen Leistungen wie „Direct to Level Two Support“ und Zugang zu einem Support Service Specialist, der Ihnen bei der Bewältigung bzw. Vermeidung technischer Probleme behilflich sein kann. Abonnenten der Supportstufe „Advantage“ haben neben den Prüfungsgutscheinen für BlackBerry Certification für jeden namentlich benannten Ansprechpartner zudem eine größere Auswahl bei der Art des Zugangs zu BlackBerry Training. Außerdem können Sie bei einer Verlängerung des Advantage-Abonnements Geld sparen, wenn namentlich benannte Ansprechpartner eine BlackBerry Certification erhalten. Diese Supportstufe beinhaltet fünf namentlich benannte Ansprechpartner; weitere können hinzugefügt werden.

Informationen und Ressourcen zur proaktiven Bewältigung von Problemen

Alle drei Supportstufen beinhalten den Zugang zum BlackBerry Expert Support Center im Internet, zu den BlackBerry Technical Webcast Series und dem Newsletter „BlackBerry Solve“. Sie stellen Tools und Informationen bereit, mit denen Sie Ihr Wissen zum Thema Fehlerbehebung erweitern können. So können Sie dafür sorgen, dass Probleme erst gar nicht entstehen.

Kümmern Sie sich um Ihre Geschäfte, während sich die Experten um Ihre technischen Bedürfnisse kümmern

BlackBerry Technical Support Services für kleine und mittelständische Unternehmen: Die wichtigsten Merkmale und Leistungen

	Basic	Enhanced	Advantage	
Leistungsmerkmale	Gilt rund um die Uhr für alle Abonnenten	Rund um die Uhr über das BlackBerry Expert Support Center, Reaktionszeit 24 Stunden	Rund um die Uhr über das BlackBerry Expert Support Center, Reaktionszeit vier Stunden	Rund um die Uhr telefonischer Support und Support über das BlackBerry Expert Support Center, Reaktionszeit zwei Stunden bei elektronischer Vorfallsmeldung
	Problemverwaltung	Keine Angabe	Keine Angabe	Integriert
	Ressourcen „Direct to Level Two Support“	Keine Angabe	Keine Angabe	Option
	Probleme bei der Anwendungsentwicklung	Keine Angabe	Keine Angabe	Option
Leistungen zur Problemvermeidung	Support Service Specialist (SSS)	Keine Angabe	Keine Angabe	Option
Mehrwertdienste	BlackBerry Expert Support Center (BESC)	Basisversion	Basisversion	Standardversion
	BlackBerry Software Service Packs und Hotfixes	Integriert	Integriert	Integriert
	BlackBerry-Softwareupdates	Keine Angabe	Keine Angabe	BlackBerry® Enterprise Server und andere unterstützte RIM-Softwareprodukte ¹
	Status und Benachrichtigungen zu BlackBerry® Infrastructure ²	Keine Angabe	Keine Angabe	Anzeigen von Einzelheiten zum Status und zu Ereignissen im BlackBerry Expert Support Center
	BlackBerry Training ^{3,4} und Prüfungsgutscheine für BlackBerry Certification für alle Abonnenten	Webbasierte Schulung; Prüfungsgutscheine für BlackBerry Certification	Webbasierte Schulung; Prüfungsgutscheine für BlackBerry Certification	Sie haben die Wahl: Ein namentlich benannter Ansprechpartner, der für eine Reihe von Online-Webcasts angemeldet ist, ODER 50 % Nachlass auf eine Schulung in offener Sitzung für jeden namentlich benannten Ansprechpartner sowie ein Prüfungsgutschein für das BlackBerry Certification Program für jeden namentlich benannten Ansprechpartner
	BlackBerry Technical Webcast Series	Integriert	Integriert	Integriert
	Newsletter „BlackBerry Solve“	Integriert	Integriert	Integriert
	Namentlich benannte Ansprechpartner	2	2	5 (weitere können hinzugefügt werden)

¹ Nur für Lösungen, die im Rahmen eines Supportabonnements abgedeckt sind und für die in diesem Rahmen gezahlt wird

² Eine gültige Geheimhaltungsvereinbarung zwischen dem Abonnenten und RIM ist erforderlich

³ Leistung wird nur bei Verfügbarkeit angeboten

⁴ Eventuell müssen gesonderte Geschäftsbedingungen speziell für die Nutzung dieser Leistung zwischen dem Abonnenten und RIM vereinbart werden, um diese Leistung zu beziehen.

Optionale Leistungen der Supportstufe „Advantage“

Ressourcen „Direct to Level Two Support“

Wenn Sie sich für diese Leistung entscheiden, umgehen Sie die allgemeine Warteschlange beim Support, und ihre technischen Probleme werden direkt an besonders erfahrene Supportanalysten weitergeleitet: „Level Two Support“-Ressourcen. Diese Supportanalysten verfügen über umfangreiche Kenntnisse und Arbeitserfahrung mit der BlackBerry-Lösung. Das erfahrene IT-Personal unterstützt Unternehmen bei der schnellen Behebung kleinerer Probleme, um mit der Lösung und Behebung komplexerer Probleme fortzufahren.

Support Service Specialist (SSS)

Mit dieser wertvollen Option erhält Ihr Unternehmen Zugang zu einer Ressource, die Sie bei weitergeleiteten Problemen bis zu deren Lösung betreut. Diese Ressource stellt zudem Kontakt zum Problemverwaltungsteam her, das für kritische Probleme zuständig ist. Sie stellt Ihnen vierteljährliche Berichte zur Verfügung und führt Telefonate zur Effizienz des Supportprogramms. Mit dem Problemverwaltungsteam wird sichergestellt, dass Probleme je nach Einschätzung der Schwere und Dringlichkeit entsprechend bearbeitet werden. Lösung und Ursachenanalyse können so schneller erfolgen.

Probleme bei der Anwendungsentwicklung

Bei der Erweiterung von Geschäftsanwendungen auf Ihre BlackBerry-Smartphonebenutzer hilft Ihnen das Supportteam für Anwendungsentwicklung bei RIM gerne weiter. Abonnenten der Supportstufe „Advantage“ können Supportvorfälle im Bereich Anwendungsentwicklung in Paketen erwerben. Diese können für die Problembewegung bei Anwendungen, die der Kunde für den Einsatz in BlackBerry-Smartphones entwickelt, verwendet werden.

Zu den hierfür abgedeckten Umgebungen gehören:

- BlackBerry® Java® Development Environment
- Plazmic® Content Developer's Kit
- BlackBerry® Browser

Zusätzliche namentlich benannte Ansprechpartner

Steigern Sie die Erreichbarkeit Ihres IT-Personals, und geben Sie weitere namentlich benannte Ansprechpartner an, die unsere Experten für BlackBerry-Lösungen kontaktieren können. Durch die Angabe weiterer namentlich benannter Anrufer wird gewährleistet, dass Ihr IT-Personal an mehreren Standorten oder in mehreren Abteilungen bei Bedarf den technischen Support erreichen kann.



BlackBerry Technical
Support Services
bieten auch für größere
Unternehmen geeignete
Programme. Besuchen
Sie die Website [www.
blackberry.com/btss](http://www.blackberry.com/btss)

Erste Schritte

Wenn Sie Ihre BlackBerry-Anschaffung mit den BlackBerry Technical Support Services für kleine und mittelständische Unternehmen schützen, können Sie die Vorteile von Mobilität komplett ausschöpfen. So gehen Sie vor:

- 1** Lassen Sie sich von einem autorisierten Händler, der BlackBerry Technical Support Services vertreibt, ein Angebot erstellen.
- 2** Sie benötigen:
 - Ihre SRP-IDs (Server Routing Protocol Identification) für die BlackBerry Enterprise Server Software
 - Die Gesamtzahl der aktiven BlackBerry-Smartphonebenutzer
- 3** Zwecks Registrierung, Verlängerung oder für weitere Informationen, wenden Sie sich an:
Ihren autorisierten Wiederverkäufer von BlackBerry Technical Support Services, oder besuchen Sie die Website 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-25738-003

