

Handbuch für den Kundensupport von Imprivata



Willkommen beim Kundensupport von Imprivata. Unser Ziel ist die weltweite Bereitstellung eines erstklassigen Supports, um die erfolgreiche Nutzung von Imprivata-Lösungen in Ihrem Unternehmen sicherzustellen.

Kontaktieren des Kundensupports von Imprivata

Sie erreichen den Kundensupport von Imprivata telefonisch unter den auf der Seite [Kontakt](#) aufgelisteten Nummern oder über das [Imprivata Support- und Schulungszentrum](#).

Standard-Supportzeiten

Der Kundensupport von Imprivata steht Ihnen standardmäßig von Montag bis Freitag zur Verfügung. Abhängig von dem Vertrag, den Sie mit Imprivata abgeschlossen haben, erhalten Sie auch rund um die Uhr Support. Um Support außerhalb der Standard-Supportzeiten zu erhalten, benötigen Kunden mit einem Premium-Supportvertrag ihre eindeutige PIN-Nummer. Diese finden Sie in Ihren Profileinstellungen im Imprivata Support- und Schulungszentrum. Der Kundensupport von Imprivata wird von zwei Standorten in den USA (Lexington, MA, und San Francisco, CA) und einem Standort in der EMEA-Region (London, Großbritannien) bereitgestellt. Die weltweite Abdeckung erfolgt entsprechend den regionalen Zeitzonen.



| | |
|----------|-----------------------|
| Amerika: | 8:00 – 18:00 Uhr EST |
| | 8:00 - 18:00 Uhr PST |
| EMEA: | 8:00 - 18:00 Uhr GMT |
| APAC: | 8:00 – 18:00 Uhr AEST |

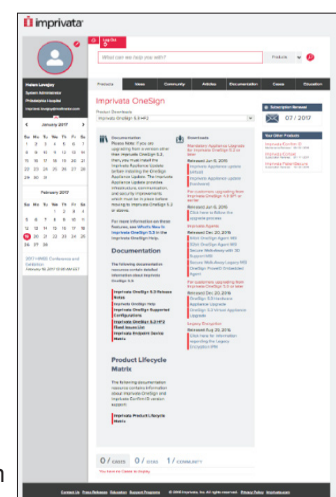
Hinweis: Für jedes Customer Support Center gelten die lokalen Feiertage. [Klicken Sie auf diesen Link](#), um im Imprivata Support- und Schulungszentrum die Liste der offiziellen Feiertage sowie Echtzeit-Benachrichtigungen anzuzeigen.

Imprivata Support- und Schulungszentrum

Das Imprivata Support- und Schulungszentrum (<http://support.imprivata.com>) steht Ihnen rund um die Uhr als nützliche Ressource für produktspezifische Informationen und Dokumentationen zur Verfügung, um die erfolgreiche Nutzung von Imprivata-Lösungen in Ihrem Unternehmen sicherzustellen.

Sie erhalten im Imprivata Support- und Schulungszentrum Zugriff auf:

- verfügbare Produkt-Downloads
- nützliche Fachartikel, die Antworten zu häufig gestellten Produktfragen und Problemen geben
- einen Monatskalender mit den Terminen von Webinaren, Messen, Produkteinführungen usw.
- Ihre PIN-Nummer für den Premium-Support außerhalb der Standard-Supportzeiten (nur bei Abschluss eines Premium-Supportvertrags mit Imprivata)
- die Imprivata Customer Community, um mit andern Kunden in Kontakt zu treten
- den Ideen-Bereich, in dem Sie Anfragen bezüglich neuer Produktfunktionen prüfen, darüber abstimmen und neue Anfragen einreichen können
- das Formular zum Einreichen eines Supportfalls beim Kundensupport von Imprivata



Für den Zugriff auf das Imprivata Support- und Schulungszentrum benötigen Sie Anmeldeinformationen. Rufen Sie bitte das Imprivata Support- und Schulungszentrum auf, und registrieren Sie sich, um ein neues Konto anzulegen. Die Bestätigung der Registrierung erfolgt innerhalb eines Geschäftstags.

Support-Ansprechpartner



Ein Support-Ansprechpartner für den Kundensupport von Imprivata ist ein beim Kunden beschäftigter Mitarbeiter oder Vertreter, der als Benutzer im [Imprivata Support- und Schulungszentrum](#) registriert und für die Verwaltung sowie die laufende Wartung der Imprivata-Implementierung innerhalb des Unternehmens zuständig ist. Die Kontaktaufnahme mit dem Kundensupport von Imprivata erfolgt über Support-Ansprechpartner (in der Regel Systemadministratoren). Generell erhält jedoch jeder für die Imprivata-Implementierung des Kunden zuständige Ansprechpartner Support, sofern ein aktueller Wartungs- und Supportvertrag mit dem Unternehmen besteht.

Kritische Probleme der Priorität 1 können nur von Support-Ansprechpartnern gemeldet werden. Indem wir bei kritischen Problemen die Kontaktaufnahme auf die dafür zuständigen Mitarbeiter beschränken, können wir eine schnellstmögliche Lösung sicherstellen.

Support-Ansprechpartner erhalten in der Regel ein Begrüßungsschreiben vom Kundensupport von Imprivata, wenn der Kunde eine Imprivata-Lösung kauft oder die Mitarbeiter nachträglich als Support-Ansprechpartner hinzugefügt werden. Kunden können Support-Ansprechpartner jederzeit hinzufügen oder ändern. Melden Sie Änderungen und Aktualisierungen der zugewiesenen Mitarbeiter einfach dem Kundensupport von Imprivata. Die von Ihrem Unternehmen benennbare Anzahl von Support-Ansprechpartnern ist in Ihrem mit Imprivata abgeschlossenen Wartungs- und Supportvertrag angegeben. Hinweis: Support-Ansprechpartner müssen die [Imprivata Certified Engineer \(ICE\)-Schulung](#) erfolgreich absolvieren.

Softwarewartung durch Imprivata

Softwareaktualisierungen werden durch Wartungs- und Supportverträge von Imprivata abgedeckt. Imprivata stellt regelmäßig Softwareaktualisierungen bereit, die gegebenenfalls:

- neue Produktverbesserungen einführen
- neue Produktfunktionen integrieren
- die Aufrechterhaltung der Kompatibilität mit Produkten von Drittanbietern sicherstellen
- fehlerhafte Produktverhalten beheben

Registrierte Ansprechpartner von Kunden können Softwareaktualisierungen vom [Imprivata Support- und Schulungszentrum](#) herunterladen. Manche Softwarefunktionen werden separat berechnet.

Bearbeitung von Supportfällen

Wir stellen zunächst sicher, dass wir Ihr Problem vollständig verstehen, es dokumentieren und relevante Informationen sammeln, um Ihnen zügig eine Lösung anbieten zu können. Jedem erstellten Supportfall wird eine Fallnummer zugewiesen. Diese Fallnummer sollte bei jeglicher Kommunikation zu diesem Problem angegeben werden. Den Fortschritt und die Kommunikation können Sie online über das [Imprivata Support- und Schulungszentrum](#) verfolgen.

Ein Mitarbeiter des Kundensupports übernimmt Ihren Fall und erarbeitet gemeinsam mit Ihrem Unternehmen eine zeitnahe Lösung. Bei Bedarf hält der Kundensupport-Mitarbeiter von Imprivata mit weiteren Fachkräften Rücksprache, um zur bestmöglichen Lösung zu gelangen. Diese können Produktioningenieure oder andere technische Mitarbeiter von Imprivata sein.

Der Kundensupport von Imprivata benötigt möglicherweise Remotezugriff auf Ihr System, um die Untersuchung eines Problems zu beschleunigen. WebEx und LogMeIn sind die gängigsten dafür verwendeten Tools. Bei Bedarf stehen weitere Optionen zur Verfügung.

Um die Stabilität wiederherzustellen oder die Auswirkungen eines gemeldeten Problems zu eliminieren/reduzieren, kann eine Umgehung des Problems angeboten werden. Probleme können unter anderem durch folgende Mittel oder Maßnahmen umgangen werden:

- Eine Netzwerkverwaltungsfunktion
- Einen Systemverwaltungsschritt (z. B. eine Änderung eines Systemparameters oder eine Unternehmenssynchronisierung)
- Einen Anwendungsschritt (z. B. Löschen des Cache)
- Eine Änderung an einer Workflow-Konfiguration (z. B. durch Hinzufügen eines zusätzlichen Workflow-Schritts)

Wenn festgestellt wird, dass eine Umgehung des Problems ausreicht, um dieses vollständig zu lösen, sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich. Wenn die Umgehung des Problems nur eine schnelle vorübergehende Lösung darstellt, ist dennoch eine dauerhafte Lösung des zugrundeliegenden Problems erforderlich. Es können weitere Schritte und Folgeaktivitäten nötig sein.

Schließen eines Falls

Der Kundensupport von Imprivata schließt einen Fall nach gegenseitigem Einverständnis, dass das Problem für den Kunden zufriedenstellend gelöst wurde (z. B. durch eine Antwort, eine gültige alternative Methode, eine Patch-Installation, ein Upgrade usw.), und keine weiteren Maßnahmen erforderlich oder möglich sind.

Definition der Fallpriorität

P1: Kritisch, Produktionssystem ausgefallen

Ein Produktionssystem von Imprivata ist ausgefallen. Zahlreiche Benutzer haben keinen Zugriff auf wichtige Funktionen. Aktuell ist keine alternative Lösung oder Umgehung des Problems verfügbar. Beispiel: Eine Appliance in einer Produktionsumgebung funktioniert nicht, was zu einer drastischen Beeinträchtigung der Betriebsabläufe führt.

P2: Starke Beeinträchtigung

Eine wichtige Funktion steht nicht zur Verfügung. Die Nutzbarkeit innerhalb einer Produktionsumgebung wird durch das Problem stark eingeschränkt. Die Projektbereitstellung verzögert sich. Aktuell ist keine alternative Lösung oder Umgehung des Problems verfügbar.

P3: Allgemeines Problem

Es wurde ein kleinerer Fehler erkannt, der sich im Allgemeinen nicht oder kaum auf die Nutzbarkeit auswirkt oder nur eine geringe Anzahl von Benutzern betrifft. Das Problem kann möglicherweise umgangen werden.

P4: Frage oder geringe Auswirkung

Zu einer vorhandenen Produktfunktion sind Anweisungen oder Informationen erforderlich.

SLA-Reaktionszeit nach Fallpriorität und Wartungs- und Supportvertrag

| | Standard | Premium |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Fallpriorität | SLA-Reaktion | |
| P1 Produktionsausfall | Innerhalb von 2 Geschäftsstunden | Innerhalb von 1 Stunde |
| P2 Starke Beeinträchtigung | Innerhalb von 4 Geschäftsstunden | Innerhalb von 2 Geschäftsstunden |
| P3 Allgemein | Innerhalb eines Geschäftstages | Innerhalb von 4 Geschäftsstunden |
| P4 Frage oder geringe Auswirkung | Innerhalb von 5 Geschäftstagen | Innerhalb von 2 Geschäftstagen |

Eskalation eines Falls

Bleibt ein Fall einen gewissen Zeitraum ungelöst, wird automatisch die Leitung des Kundensupports benachrichtigt.

| | Standard | Premium | Premium Plus |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|--------------------------------|
| Fallpriorität | Benachrichtigung der Leitung des Kundensupports | | Benachrichtigung des TAM |
| P1 Produktionsausfall | Innerhalb eines Geschäftstages | Innerhalb eines Tages | Innerhalb eines Geschäftstages |
| P2 Starke Beeinträchtigung | Innerhalb von 7 Geschäftstagen | Innerhalb von 5 Geschäftstagen | Innerhalb eines Geschäftstages |
| P3 Allgemein | Innerhalb von 21 Geschäftstagen | Innerhalb von 14 Geschäftstagen | Innerhalb eines Geschäftstages |
| P4 Frage oder geringe Auswirkung | 30 Tage | 30 Tage | Innerhalb eines Geschäftstages |

Die Leitung des Kundensupports von Imprivata stellt sicher, dass entsprechende zusätzliche Fachkräfte hinzugezogen werden. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Fall nicht die angemessene Aufmerksamkeit erhält, rufen Sie den Kundensupport von Imprivata unter Angabe Ihrer Fallnummer an, und bitten Sie um Durchstellung zu einem Supervisor oder Supportmanager.

Unterstützte Versionen von Imprivata-Software

Imprivata bietet zu Wartungszwecken Versionsaktualisierungen für die zum jeweiligen Zeitpunkt aktuelle Version und zwei Vorgängerversionen (Haupt- und Nebenversionen) der Imprivata-Software. Zu jeder ausgelieferten Version werden jedoch insgesamt für mindestens vierundzwanzig (24) Monate Wartungsmaßnahmen (d. h. Fehlerbehebungen) bereitgestellt. Eine „Hauptversion“ eines Softwareprogramms ist an der Änderung der Zahl direkt vor dem Dezimalpunkt erkennbar (z. B. von 5.1 in 6.1). Eine „Nebenversion“ ist an einer Änderung der Zahl direkt nach dem Dezimalpunkt erkennbar (z. B. von 5.1 in 5.2). Kunden mit einem aktuellen Wartungs- und Supportvertrag erhalten die gleichen Supportservices von Imprivata, die auch anderen ähnlich situierten Kunden angeboten werden.

Imprivata kann die Beschreibungen oder die geltenden Preise in Wartungs- und Supportverträgen mit einer Ankündigungsfrist von sechzig (60) Tagen ändern, wodurch diese mit Beginn der neuen Vertragslaufzeit in Kraft treten. Beide Parteien können den Wartungs- und Supportvertrag beenden, wenn die andere Partei eine wesentliche Verletzung dieser Wartungs- und Supportrichtlinie nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Benachrichtigung bezüglich der Verletzung durch die nicht verletzte Partei behebt.

Wartung von Imprivata-Hardware

Der Garantiezeitraum für Imprivata-Hardware beginnt am Tag der Auslieferung des Produkts an Ihr Unternehmen.



Alle mit Imprivata-Hardware verbundenen Probleme sollten dem Kundensupport von Imprivata zur Untersuchung und Diagnose gemeldet werden. Imprivata führt vor Ort keine Reparaturarbeiten an Hardware durch.

Ersatz von Imprivata-Hardware

Bei Abschluss eines Premium- oder Premium Plus-Supportvertrags mit Imprivata erhalten Sie Ersatz für defekte Hardware. Eine ähnliche Abdeckung gilt bei Standard-Supportverträgen innerhalb des Garantiezeitraums.

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Ihre Hardware auf irgendeine Weise fehlerhaft ist, kontaktieren Sie bitten den Kundensupport von Imprivata, damit das Problem diagnostiziert werden kann. Wenn der Kundensupport von Imprivata die Hardware als fehlerhaft erklärt:

- Kunden mit Premium- oder Premium Plus-Supportvertrag werden benachrichtigt, dass sie innerhalb eines Geschäftstages Ersatzhardware erhalten. Die defekte Hardware wird anschließend an Imprivata zurückgesendet.
- Kunden mit Standard-Supportvertrag sollten die Hardware innerhalb des Garantiezeitraums an Imprivata zurücksenden. Nach Eingang der Hardware bei Imprivata erhalten Sie innerhalb von 10 Geschäftstagen Ersatz.
- Tritt bei Kunden mit Standard-Supportvertrag nach Ablauf des Garantiezeitraums ein Hardwaredefekt auf, werden diese an den Vertrieb von Imprivata weitergeleitet, um Ersatz zu kaufen.

Zusätzliche Services

Wartung und Entwicklung von Anwendungsprofilen

Falls ein zuvor funktionierendes Anwendungsprofil nach einer Aktualisierung der Imprivata-Software nicht mehr ordnungsgemäß funktioniert, kontaktieren Sie bitte den Kundensupport von Imprivata.

Die Entwicklung neuer Anwendungsprofile sowie Änderungen bestehender Anwendungsprofile in Unterstützung einer neuen Version von Anwendungssoftware liegen außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Wartungs- und Supportabteilung von Imprivata. In diesem Fall steht Ihnen der professionelle Kundendienst von Imprivata mit seinen umfassenden Kenntnissen hinsichtlich der Verfahren im Gesundheitswesen und seiner weitreichenden technologischen Erfahrung zur Verfügung, um neue Anwendungsprofile zu erstellen oder bestehende Profile zu verbessern und zu warten.

Benutzerdefinierte Entwicklung

Es gibt Situationen, in denen der Kundensupport von Imprivata Ihnen zwar helfen kann, Ihr Problem zu verstehen oder zu identifizieren, aber nicht in der Lage ist, es vollständig zu beheben. Hier ein paar Beispiele derartiger Situationen:

- Entwurf, Entwicklung oder Debugging von benutzerdefinierten Workflows (z. B. EXOs, Skripts usw.)
- In Software- oder Hardwareprodukten von Drittanbietern ermittelte Fehler
- Fragen bezüglich der Systemarchitektur oder des Anwendungsdesigns
- Probleme, die infolge der Nutzung nicht unterstützter Versionen oder Konfigurationen bei Imprivata-Produkten auftreten
- Probleme, die infolge der Installation auf oder der Verwendung mit Produkten von Drittanbietern auftreten, die nicht von Imprivata unterstützt werden

Wenden Sie sich an den professionellen Kundendienst von Imprivata, wenn Sie Unterstützung bei benutzerdefinierten Komponenten benötigen, die infolge einer Aktualisierung von Imprivata-Software oder einer anderen Umgebungsänderung nicht mehr ordnungsgemäß funktionieren.

Anfragen bezüglich Produktverbesserungen (Ideen)

Kunden können über den Ideen-Bereich im [Imprivata Customer Support Center](#) Anfragen bezüglich Produktverbesserungen einreichen. Die Anfragen werden vom Produktmanagement von Imprivata bewertet. Hinweis: Imprivata kann keine speziellen Zeitrahmen für die Bewertung/Implementierung von Verbesserungsanfragen garantieren.

Anfragen bezüglich der Funktionalität bestehender Produktversionen von Imprivata mit neueren Versionen der Produkte von Drittanbietern werden wie Verbesserungsanfragen behandelt. Die Implementierung von Kompatibilitätsmaßnahmen erfolgt in der Regel in Folgeversionen von Imprivata-Produkten. Bei dringenden Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder den Kundendienst.

Feedback zu Kundensupport

Wir schätzen Anmerkungen und Feedback unserer Kunden sehr. Sie werden nach Abschluss von Supportfällen in regelmäßigen Abständen zur Teilnahme an einer Kundenzufriedenheitsumfrage gebeten. Alle Umfrageergebnisse werden von der Leitung des Kundensupports geprüft, um die Kundensupporterfahrung kontinuierlich zu verbessern. Sie werden möglicherweise kontaktiert, falls wir Fragen zu Ihrem in Umfragen erteilten Feedback haben.

Wir arbeiten akribisch an der Bereitstellung einer positiven Kundenerfahrung. Unsere Teammitglieder erhalten von uns für Ihr positives Feedback Anerkennung.