



# Leistungsumfang des Supports nach Art der Anfrage

Der technische Support von Swiftpage als Bestandteil der Dienstleistung Act! Subscription deckt ausschließlich die Benutzung der Software Act! unter Berücksichtigung der Systemvoraussetzungen und auf unterstützten Plattformen ab.

Zusammengefasst bietet der technische Support:

- Unterstützung bei Problemen mit der Installation
- eine Übersicht der im Programm enthaltenen Funktionen
- Hilfestellung bei allen Fehlern in der Software Act!

Für darüber hinausgehendes Training oder Beratung auf dem Niveau eines Software Consultants wenden Sie sich bitte an einen unserer zertifizierten ACCs (Act! Certified Consultants).

Detailliertere Definitionen zu den Inhalten der Dienstleistung Act! Subscription finden Sie in der folgenden Tabelle:

Kategorie	Bestandteil der Act! Subscription Dienstleistung	NICHT in Act! Subscription Dienstleistung enthalten
Hardware, Betriebssystem (OS), Datenbankplattform, Internet Information Server (IIS), Browser, etc.	Erklärung der Systemvoraussetzungen  Beratung zu spezifischen Konfigurationen und Einstellungen die für den Betrieb von Act! notwendig sind.  Act! und SQL als Ausnahmen zur Windows-eigenen Firewall hinzufügen	Kaufempfehlungen für Hard- und Software  Installation von Produkten anderer Hersteller  Fehlersuche bei Instabilität, Geschwindigkeitseinbrüchen oder ähnlichen Problemen  Fehlersuche bei Problemen mit der Plattform – Betriebssystem, Firewall, Antivirenprogramm, Berechtigungen, etc.  Anlegen oder Entfernen von Windows Benutzern.
Installation & Aktualisierung	Erklärung des Vorganges der Installation oder der Aktualisierung  Begleitende Unterstützung bei Installation und Ersteinrichtung  Konvertierung der Datenbank (Version 7 und neuer)  Fehlersuche bei Problemen im Zusammenhang mit Installation oder Aktualisierung  Verbindung von Act! zu unterstützter Software anderer Hersteller	Vor-Ort-Unterstützung bei der Installation  Beratende Dienstleistungen vor der Installation oder zur Lösung von nicht Act!-bezogenen Problemen, die spezifisch für ihre technische Umgebung sind  Eine von uns durchgeführte Installation und Einrichtung der Software  Konvertierung einer Datenbank von Act! Versionen älter als Act! 7
Synchronisation von Remote-	Fehlersuche bei Verbindungsproblemen	Beratung zur Einrichtung und Anlegen von Sync-



# Leistungsumfang des Supports nach Art der Anfrage

Datenbanken	<p>innerhalb von Act!, wenn ihr Netzwerk ansonsten korrekt funktioniert</p> <p>Fehlersuche bei Problemen mit der Einrichtung oder Benutzung der Synchronisation innerhalb von Act!</p> <p>Einrichtungsassistenten für die Synchronisation</p>	<p>Sets zur Nutzung von Remote-Datenbanken oder deren Wiederherstellung</p> <p>Unterstützung bei der Einrichtung ihres Netzwerks</p>
Kundenspezifische Anpassungen in der Datenbank	<p>Fehlersuche bei Problemen, die im Zuge von Anpassungen an der Datenbank auftreten</p> <p>Erklärung, wie man in Act! Layouts erstellt und anpasst</p>	<p>Vornehmen von Änderungen an Layouts, erstellen und hinzufügen von Feldern, Anpassungen an Spalten, Menüs und Werkzeugleisten</p> <p>Umfassend unterstützt werden Sie bei solchen Anpassungen an Layouts und ähnlichen Themen von unseren zertifizierten Partnern (ACCs)</p>
Erstellen und Anpassen von Berichten und Vorlagen	<p>Erklärung zum Anpassen von Berichten und Vorlagen</p> <p>Fehlersuche bei Problemen, die im Zusammenhang mit ab Werk vorhandenen Berichten und Vorlagen auftreten</p>	<p>Beratung und Empfehlungen zur Benutzung, Erstellung und Anpassung von Berichten und Vorlagen</p> <p>Unterstützung zu Microsoft Word</p> <p>Hilfe bei der Verbindung von Act! mit Software anderer Hersteller zur Erstellung von Berichten</p>
Import und Export von Daten	<p>Erklärungen zum Import und Export von Daten in Act!</p> <p>Fehlersuche bei Problemen beim Import von Daten nach Act</p>	<p>Beratung und Empfehlungen zum Import und Export von Daten in und aus Act!</p> <p>Bearbeiten von Datenquellen wie Excel oder CSV</p> <p>Daten aus Software anderer Hersteller exportieren oder diese Daten zu prüfen und zum Import in Act! zu formatieren.</p> <p>Erstellen von Dateien zur Zuordnung von Datensätzen zum Datenimport</p>
Netzwerkverbindung	<p>Fehlersuche bei Verbindungsproblemen innerhalb von Act!, wenn ihr Netzwerk ansonsten korrekt funktioniert</p> <p>Fehlersuche bei Problemen mit der Verbindung zu einem Act! Hosting Center, wenn ihre Internetverbindung ansonsten korrekt funktioniert</p>	<p>Fehlersuche bei Problemen mit ihrer Internetverbindung</p> <p>Fehlersuche bei Verbindungsproblemen, die außerhalb von Act! liegen</p> <p>Unterstützung bei nicht unterstützten Netzwerktypen</p> <p>Installation, Fehlersuche oder Konfiguration der Sicherheit / Karten / Kabel / Hardware / Software ihres Netzwerks (WAN/LAN/WLAN)</p>
Support für Act! emarketing	<p>Erklärung zum Erstellen von Vorlagen</p>	<p>Beratung zum Design von Vorlagen und</p>



# Leistungsumfang des Supports nach Art der Anfrage

und Swiftpage Connect	mit dem eingebauten Vorlageneditor  Probleme beim Zugang zum Account oder mit Rechnungen und Zahlungen  Probleme beim Zugang zur Dienstleistung	Kampagnen  Training zur Benutzung des Vorlageneditors
Act! Premium Cloud	Managed Server IT Infrastruktur  Bereitstellung von Website und Datenbank  Import oder Upload ihrer bestehenden Daten bei der Ersteinrichtung  Automatische Datensicherung  Fehlersuche bei Problemen mit dem Web-Interface, wenn ihr Netzwerk ansonsten korrekt funktioniert  Erklärung zu den Funktionen des Web-Interfaces	Fehlersuche bei Problemen mit der Internetverbindung  Lokale Probleme mit ihrem PC  Aufbereitung von Daten zum Import
Act! API und Connections	<b>Installation der Act! Web-API:</b> Bestätigung der Installation und Fehlersuche bei während der Installation auftretenden Problemen  <b>Konfiguration der Web-API:</b> Hilfe Ausfüllen des administrativen Dialogfensters  <b>Test ihrer Verbindung:</b> Wir testen ihre Verbindung zur Web-API	<b>Absicherung ihres Webservers:</b> Die Integrationsdienste setzen ein mittels SSL gesicherten Webserver voraus. Sind Sie nicht sicher, wie dies eingerichtet wird, wenden Sie sich bitte an einen unserer zertifizierten Partner (ACCs)  Erstellen und Anpassen von Verbindungen mittels der Web-API  Konfiguration des externen Zugangs zur Web-API von außerhalb ihres Netzwerks