



Umfang des Supports

In diesem Dokument wird der Umfang des technischen Supports beschrieben, der von Act! im Rahmen eines aktiven Vertrages für alle Act! Produkte mit Ausnahme von den Act! CRM Editionen Essentials, Standard und Expert angeboten wird.

Act! stellt nur dann einen Support bereit, wenn die Produkte so wie in den Systemvoraussetzungen beschrieben und mit den empfohlenen Plattformen verwendet werden. Act! behält sich das Recht vor, jedes Telefongespräch mit einem Act! Support Advisor auf eine Stunde und/oder auf einen Vorfall zu beschränken.

Edition „Standard“

Umfang des Standard-Supports für Kunden:

- Behebung von Fehlern im Act! Produkt (wie nachfolgend beschrieben). Davon ausgenommen sind Fehler, die der Act! Advisor als durch die kundeneigene Infrastruktur oder Einrichtung verursacht oder beeinflusst identifiziert wurden; und
- Anleitung zur Nutzung der Act! Funktionen, indem Zugang zu Artikeln der Knowledgebase oder anderen Online-Ressourcen zur Selbsthilfe bereitgestellt wird.

Edition „Ultimate“¹

Kunden mit einem Support-Plan für die Ultimate-Edition erhalten den Standard-Support sowie zusätzlich Folgendes:

- Support via Telefon und Fernzugriff zur Nutzung der Funktionen von Act! und
- Behebung von Fehlern via Fernzugriff auf Anfrage.

Kunden, die für die Ultimate-Edition nur einmalig Support erhalten möchten, können diesen auch als einen mindestens einstündigen Termin erwerben.

Benötigen Sie zusätzlich zu den unten beschriebenen Dienstleistungen weitere Unterstützung, wie z. B. eine Schulung oder Beratung, wenden Sie sich bitte an uns oder ggf. an Ihren Act! Certified Consultant.

Der Umfang des technischen Act! Produkt-Supports wird in der nachfolgenden Tabelle beschrieben.

Kategorie	Im Support-Service von Act! enthalten	Nicht im Support-Service von Act! enthalten
Einrichtung und Installation von Act! Premium (Desktop)	<p>Online bereitgestellte Unterstützung und Informationen finden Sie unter Act! Kundenressourcen (unter „act.com“).</p> <p>Edition „Standard“: Behebung von Problemen bei der Installation und Einrichtung</p> <p>Edition „Ultimate“: Unterstützung bei der Installation und Einrichtung, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung während des Installations- oder Aktualisierungsvorgangs • Anleitung für den Installations- und Einrichtungsassistenten • Anleitung während des Datenbank-Upgradeprozesses (Version 7 und höher) • Anleitung während der Act! Integration in Drittanbieter-Software (einschließlich Microsoft Office- und Gmail-Integration) 	<p>Vorbereitung von Daten für den Import</p> <p>Interne Browser- und Internet-Einschränkungen</p> <p>Migration von Daten einer Act! Datenbank von einer älteren Act! Version zu einer neueren Act! Version</p> <p>Internes Netzwerk und Dateifreigabe: Support bei der Einrichtung, Konfiguration und bei den ersten Schritten mit der Software ist als separate, kostenpflichtige Dienstleistung erhältlich. Wenden Sie sich an uns, wenn Sie mehr darüber wissen möchten.</p>
Unterstützung bei den ersten Schritten („Getting-Started-Service“) für die Act! Growth Suite	<p>Edition „Standard“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung des Uploads der Datenbank und deren Einrichtung • Behebung von Fehlern bei der Nutzung der Browser-Schnittstelle (wenn Ihre 	<p>Behebung von Problemen mit der Internetverbindung</p> <p>Probleme mit kundeneigener Software oder Hardware sowie Inkompatibilität mit Act!</p>

¹ Kunden mit einem Act! Pro Support-Vertrag erhalten Leistungen, die der Ultimate-Edition entsprechen. Ab dem 30. Juni 2021 wird Act! Pro nicht mehr unterstützt.
Version: 15. Oktober 2020



Umfang des Supports

<p>(Nur für Neukunden. Buchen Sie diese Dienstleistung beim Kauf der Software über Ihren Kundenbetreuer oder auf Anfrage innerhalb von 30 Tagen nach dem ersten Rechnungsdatum Ihres Abonnementvertrags.)</p>	<p>unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufende Verwaltung der eigenen Act! Serverinfrastruktur im Rechenzentrum; • Anleitung zur Browser-Konfiguration • Bereitstellung von Act! und der Datenbank <p>Edition „Ultimate“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung zum ersten Import/Upload vorhandener Daten während der Einrichtung • Anleitung zur Durchführung automatischer Backups • Anleitung zu den Funktionen in der Browser-Schnittstelle <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung für die Microsoft Outlook®-Konfiguration für die Integration 	<p>Interne Browser- und Internet-Einschränkungen</p> <p>Vorbereitung der Daten für den Import</p>
<p>Hardware, Betriebssysteme, Datenbankplattformen, Internet Information Server (IIS), Browser usw.</p>	<p>Kunden der Edition „Standard“ finden weitere Informationen in den Act! Systemvoraussetzungen und in den Artikeln in der Knowledgebase (unter „act.com“) zu den notwendigen Konfigurationseinstellungen für Ihr Act! Produkt sowie zum Hinzufügen von Act! und SQL-Ausnahmen zu einer Microsoft® Windows™-Firewall.</p> <p>Edition „Ultimate“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei spezifischen Konfigurationseinstellungen, die für Ihr Act! Produkt erforderlich sind • Anleitung zum Hinzufügen von Act!/SQL-Ausnahmen zur Windows-Firewall (ausschließlich) 	<p>Analyse Ihrer technischen Anforderungen und Vorschläge zu Systemempfehlungen</p> <p>Installation von Anwendungen und Hardware von Drittanbietern</p> <p>Behebung von Stabilitäts-, Leistungs- oder anderen Problemen</p> <p>Behebung von Problemen mit dem Betriebssystem – Firewall, Antivirussoftware, Berechtigungen usw.</p>
<p>Erneute Installation und Upgrades</p>	<p>Unterstützung bei der Installation und Aktualisierung auf den Webseiten Act! Kundenressourcen sowie in der Knowledgebase unter „act.com“.</p> <p>Edition „Standard“: Behebung von Problemen während der erneuten Installation oder eines Upgrades</p> <p>Edition „Ultimate“: wie bei der Einrichtung und Installation.</p>	<p>Migration von Daten einer Act! Datenbank von einer älteren Act! Version zu einer neueren Act! Version</p> <p>Lokale (Vor-Ort-) oder Remote-Installationservices</p> <p>Beratungsdienstleistungen zur Installation oder zur Behebung von Problemen beim Installieren von anderer Software als Act! in Ihrer technischen Organisationsumgebung</p> <p>Durchführung oder Steuerung von Bereitstellungs- und Installationsprozessen</p>
<p>Netzwerkverbindung</p>	<p>Behebung von Fehlern beim Herstellen einer Verbindung zu Ihrem Act! Produkt (wenn Ihre unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert)</p> <p>Behebung von Fehlern beim Herstellen einer Verbindung zu einem Act! Hosting-Center (wenn die Internetverbindung und Ihr Drittanbieter-Hosting-Provider ansonsten funktionieren)</p> <p>Wenn bei der Fehlerbehebung festgestellt wird, dass ein Problem durch die</p>	<p>Behebung von Fehlern beim Herstellen einer Verbindung zum Internet</p> <p>Behebung von sonstigen Verbindungsfehlern ohne Bezug zu Ihrem Act! Produkt</p> <p>Unterstützung bei nicht unterstützten Netzwerken</p> <p>Installation, Fehlerbehebung oder Konfiguration der Netzwerksicherheit (WLAN/LAN), von Netzwerkkarten, Netzwerkkabel, Hardware, Software</p>



Umfang des Supports

	Umgebung des Kunden verursacht wird oder sich auf diese bezieht, behandelt der Act! Advisor das Problem als gelöst.	
Kontaktmanagement/Sales-Features (Kontakte, Gruppen, Unternehmen, Kalender, Aufgabenliste, Historieliste, Verkaufschancen und Act! Insight)	Hinweise zur Verfügbarkeit von Knowledgebase-Artikeln sowie Lern- und Schulungsvideos Edition „Standard“: Fehlerbehebung Edition „Ultimate“: Anleitungen zu Features und Einstellungen	Telefon- oder Remote-Support bei folgenden Features: Kontakte, Gruppen, Unternehmen, Kalender, Aufgabenliste, Historieliste, Verkaufschancen und Act! Insight Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zur Konfiguration Produktschulungen (vor Ort oder remote)



Umfang des Supports

<p>Remote-Synchronisierung</p>	<p>Edition „Standard“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behebung von Fehlern beim Ausführen von Assistenten zur Synchronisierung • Behebung von Fehlern beim Herstellen einer Verbindung zu Ihrem Act! Produkt (wenn Ihre unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert) • Behebung von Fehlern bei der Konfiguration oder Nutzung der Synchronisierung in Act! <p>Edition „Ultimate“:</p> <p>Anleitung während der Ausführung von Assistenten zur Synchronisierung</p>	<p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zur Erstellung von Synchronisierungssätzen (Sync-Sets) und zur Bereitstellung einer Remote-Datenbank</p> <p>Unterstützung beim Einrichten Ihres Netzwerks</p>
<p>Anpassung Ihrer Datenbank</p>	<p>Edition „Standard“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behebung von Fehlern sowie Anleitung zum Anpassen des Act! Layouts • Behebung von Fehlern beim Anpassen der Datenbank in Act! <p>Edition „Ultimate“:</p> <p>Anleitung zur Anpassung des Act! Layouts</p>	<p>Änderungen Ihres Layouts, einschließlich Erstellen und Hinzufügen von Feldern, Anpassen von Spalten (inkl. Menüs und Symbolleisten)</p> <p>Bereitstellung eines Services für das Layout-Design</p>
<p>Erstellung und Bearbeitung von Berichten und Vorlagen</p>	<p>Edition „Standard“: Behebung von Fehlern bei der Nutzung vorhandener Berichte und Vorlagen in Act!</p> <p>Edition „Ultimate“: Anleitung zur Bearbeitung von Berichten oder Vorlagen</p>	<p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zum Ausführen, Erstellen oder Bearbeiten von Berichten und Vorlagen</p> <p>Microsoft Word-Unterstützung</p> <p>Verbindung Ihrer Act! Daten mit Berichtstools von Drittanbietern</p> <p>Bereitstellung eines Services für das Berichtsdesign</p>
<p>Benutzerdefinierte Tabellen</p>	<p>Edition „Standard“: Behebung von Fehlern bei der Nutzung benutzerdefinierter Tabellen in Act!</p> <p>Edition „Ultimate“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung zur Funktionsweise der Tabellenverwaltung, Feldverwaltung und Layout-Anpassung • Anleitung zum Import von Daten in benutzerdefinierte Tabellen • Anleitung zum Laden einer Vorlage aus der Vorlagenbibliothek 	<p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zum Erstellen oder Bearbeiten von Vorlagen für benutzerdefinierte Tabellen</p> <p>Bearbeitung von Scripts für benutzerdefinierte Tabellen</p> <p>Bearbeitung von Quelldaten, wie z. B. Excel oder CSV Bereitstellung eines Services für das Design von benutzerdefinierten Tabellen</p>



Umfang des Supports

<p>Import und Export von Daten</p>	<p>Edition „Standard“: Behebung von Fehlern beim Importieren von Daten in Act! mithilfe von Act! Features</p> <p>Edition „Ultimate“: Anleitung zum Importieren von Daten in Act! oder zum Exportieren von Daten aus Act!</p>	<p>Migration von Daten einer Act! Datenbank von einer älteren Act! Version zu einer neueren Act! Version</p> <p>Beheben von Fehlern in Bezug auf beschädigte Daten beim Migrieren, Importieren oder Exportieren von Daten zwischen Datenbanken oder Versionen von Act!</p> <p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zum Importieren und Exportieren von Daten</p> <p>Bearbeitung von Quelldaten, wie z. B. Excel oder CSV</p> <p>Export von Daten aus Drittanbieter-Software oder Validierung des Datenformats</p> <p>Erstellung Ihrer Datendefinitionsdateien oder Zuordnungen für den Datenimport</p>
<p>Act! Marketing Automation</p>	<p>Edition „Standard“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behebung von Fehlern bei der Kontoeinrichtung sowie Behebung von Konfigurationsproblemen, einschließlich Zugriff auf den Service „Act! Marketing Automation“ • Behebung von Fehlern bei der Nutzung von Features <p>Edition „Ultimate“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung zur Einrichtung und Konfiguration des Kontos • Anleitung zur Nutzung des Drag & Drop-Editors, des Kampagnen-Workflows, von Landing-Pages, Assets und Webaktivitäts-Features 	<p>Onboarding und Schulung, einschließlich der Einrichtung von CNAME</p> <p>Umfassende Unterstützung beim Erstellen oder Neuerstellen von Vorlagen sowie Behebung von Fehlern bei der Nutzung des Vorlageneditors</p> <p>Beratung zu einer spezifischen Prozessautomatisierung oder Einrichtung so einer Prozessautomatisierung, die über eine Anleitung zu Kampagnen-Workflows hinausgehen</p> <p>Schulung zu Best Practices im Marketing und zu Ihren speziellen Marketing-Anforderungen</p> <p>Bereitstellung von Web-Aktivitäten, Web-Tracking-Codes für Websites</p> <p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zum Design von Workflows und Vorlagen für End-to-End-Kampagnen</p>
<p>Act! Companion (Mobile App)</p>	<p>Edition „Standard“: Behebung von Fehlern bei der Nutzung der Act! Companion-Features, die durch ein Problem mit der App oder Act! verursacht wurden</p> <p>Edition „Ultimate“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anleitung zur Anmeldung und Erstkonfiguration und Unterstützung bei der Einrichtung • Anleitung zur Nutzung der Features von Act! Companion 	<p>Probleme beim Herunterladen und Installieren über den App-Store (Probleme direkt mit dem Anbieter des App-Stores klären)</p> <p>Von Act! Companion unabhängige Android- oder iOS-Fehler</p> <p>Sollten Probleme mit dem Netzwerk- oder Internetzugriff auftreten, wenden Sie sich bitte an Ihren Provider.</p>



Umfang des Supports

<p>Assistent zur Migration von Daten</p>	<p>Edition „Standard“: Behebung von Fehlern bei der standardmäßigen Datensatzzuordnung (mit dem Assistenten) und bei der Feldzuordnung zu Act! aus Anwendungen und Dateien von Drittanbietern (im Assistenten aufgeführt)</p> <p>Edition „Ultimate“: Anleitung zur Nutzung der standardmäßigen Datensatzzuordnung (mit dem Assistenten) und bei der Feldzuordnung zu Act! aus Anwendungen und Dateien von Drittanbietern (im Assistenten aufgeführt)</p>	<p>Migration von Daten einer Act! Datenbank von einer älteren Act! Version zu einer neueren Act! Version</p> <p>Beheben von Fehlern in Bezug auf beschädigte Daten beim Migrieren, Importieren oder Exportieren von Daten zwischen Datenbanken oder Versionen von Act!</p> <p>Individuell angepasste Migrationen aus CRM-Systemen von Drittanbietern</p> <p>Vorbereitung von CSV-Daten oder Daten zur Migration aus CRM-Systemen von Drittanbietern</p> <p>Benutzerdefinierte Feldzuordnungen</p>
<p>Drittanbieter-Hosting-Provider</p>	<p>Nicht enthalten; mit Ausnahme des in diesem Dokument beschriebenen Act! Supports</p>	<p>Verwaltung des Servers im Rechenzentrum oder der IT-Infrastruktur</p> <p>Bereitstellung der Website und Datenbank</p> <p>Erster Import/Upload vorhandener Daten während der Einrichtung, wenn der Standardimport fehlschlägt</p> <p>Serverseitige Backups</p> <p>Einrichtung und Fehlerbehebung beim Herstellen einer Verbindung und beim Synchronisieren des Offline-Clients und Cloud-Servers des Drittanbieter-Hosting-Providers</p> <p>Behebung von Fehlern bei der Internetverbindung</p> <p>Behebung von lokalen Computerfehlern</p> <p>Vorbereitung von Daten für den Import</p>
<p>Act! Web API und Act! Connect Link</p>	<p>Edition „Standard“: Installation der Act! Web-API: Behebung von Fehlern während der Installation der Act! API (um eine erfolgreiche Installation zu bestätigen), einschließlich Test Ihrer Verbindung zur Web-API</p> <p>Edition „Ultimate“: Konfiguration der Act! Web-API: Anleitung zum Abschließen der Website-Administrationskonsole</p>	<p>Konfiguration der Act! Web-API: Anleitung zum Abschließen der Website-Administrationskonsole</p> <p>Sicherer Webserver: Für Integrationen und Services wird ein sicherer Webserver (SSL) benötigt. Wenn Sie diesbezüglich Fragen zur Konfiguration haben, wenden Sie sich bitte an einen Act! Certified Consultant oder IT-Experten.</p> <p>Erstellung und Personalisierung von Integrationen mithilfe der Web-API</p> <p>Konfiguration des externen Zugriffs (außerhalb Ihres Netzwerks) auf die API</p>
<p>Act! SDK und Drittanbieter-Plug-ins</p>	<p>Behebung von Fehlern in Bezug auf die Leistung des Act! SDKs. Wenn bei der Fehlerbehebung festgestellt wird, dass ein Problem durch Software, Anwendungen, Apps oder Add-ins eines Drittanbieters verursacht wird oder sich auf diese bezieht, behandelt der Act! Advisor das Problem als gelöst.</p>	<p>Endbenutzer-Support für Software, Anwendungen, Apps oder Add-ins von Drittanbietern (wenden Sie sich an den entsprechenden Drittanbieter)</p> <p>Beratung oder Bereitstellung technischer Informationen zum Add-in-Code oder -Design</p> <p>Erstellung eines Add-ins</p>