ChainWise
Kursplanungssoftware

Handbuch ChainWise Support Protocol

Datum: 29-10-2026

Version: 1.0

Alle Rechte vorbehalten von ChainWise
Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung von ChainWise in irgendeiner Form verwendet werden.

Inhalt

SUPPORT PROTOCOL 3

NEUE MELDUNGEN 3

FEHLERMELDUNGEN UND STÖRUNGEN 3

WÜNSCHE UND SERVICEANFRAGEN 3

FRAGEN 3

KONTAKTINFORMATIONEN 4

Support Protocol

ChainWise wendet ein standardisiertes Support-Protokoll an. Die Kommunikation erfolgt hauptsächlich per E-Mail. Sollten weitere Informationen erforderlich sein, um Ihre Meldung (weiter) bearbeiten zu können, werden wir Sie dazu telefonisch oder per E-Mail kontaktieren.

Neue Meldungen

Die Helpdesk-Mitarbeiter priorisieren und bearbeiten neue Meldungen in regelmäßigen Abständen. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Meldung eine hohe oder sehr hohe Priorität hat, ist es erforderlich, dass Sie telefonisch Kontakt mit dem Helpdesk aufnehmen, damit sofort Maßnahmen ergriffen werden können. Stellt sich nach der Analyse heraus, dass ein Workaround möglich ist, wird dies mitgeteilt und die Meldung um mindestens eine Prioritätsstufe herabgestuft, wobei sich die Frist entsprechend verschiebt.

Fehlermeldungen und Störungen

Ihre produktionsbeeinträchtigende Fehlermeldung mit der Priorität „sehr hoch“ wird unmittelbar nach der Registrierung bearbeitet, wobei eine Lösung innerhalb eines Werktages erwartet wird. Meldungen mit der Priorität „hoch“ werden innerhalb von 8 Stunden nach der Registrierung aufgenommen, wobei eine Lösung innerhalb von 2 Werktagen erwartet wird. Für die Priorität „mittel“ gilt eine erwartete Lösung innerhalb von 5 Werktagen und für die Priorität „niedrig“ innerhalb von 10 Werktagen oder eine Lösung in einem zukünftigen Release, wobei in jedem Fall innerhalb von 10 Werktagen mitgeteilt wird, wie mit der Meldung weiter verfahren wird.

Wünsche und Serviceanfragen

Abhängig von Priorität, Auswirkung und Dringlichkeit der Meldung werden Wünsche und Serviceanfragen sofort bis spätestens 3 Wochen nach Eingang inhaltlich beantwortet. Sie erhalten eine Rückmeldung darüber, wie der Wunsch oder die Serviceanfrage bewertet und weiterverfolgt wird. Häufig handelt es sich um eine zukünftige Verbesserung des Pakets, es kann aber auch kundenspezifisch sein. In letzterem Fall werden Sie möglicherweise gefragt, ob Sie den Wunsch auf die Wunschliste setzen möchten oder ob der Wunsch anhand eines Funktionsformulars eingeschätzt werden darf. Die Kosten gehen dann (in der Regel) zu Ihren Lasten, nachdem Sie der vorgeschlagenen Änderung zugestimmt haben.

Fragen

Für die Beantwortung von Fragen gilt – abhängig von der Priorität und dem Zeitaufwand für die Beantwortung – eine Bearbeitungszeit von 2 Werktagen bis 2 Wochen.
Unsere Mitarbeiter tun ihr Bestes, um jede Meldung richtig einzuschätzen. Bei einer telefonischen Meldung geschieht dies in Absprache mit Ihnen. Natürlich kann es vorkommen, dass unsere Mitarbeiter eine Meldung anders einschätzen oder bewerten, als Sie erwartet hatten. In diesem Fall ist Arjan Vos, Operations Manager bei ChainWise, Ihr erster Ansprechpartner bei der Abwicklung der Helpdesk-Aktivitäten.

Kontaktinformationen

Supportzeiten

08:30 Uhr – 17:00 Uhr
Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage)

Erreichbarkeit

+31 74 24 90 430

support@chainwise.de