

OpenText – Flexible Credits

Einlösen von Flexible Credits für kurzfristige Services

Leitfaden

www.microfocus.com/flexiblecredits

Evaluierungsleitfaden

Einführung in Flexible Credits

Flexible Credits sind eine Servicewährung von OpenText, mit der Sie auf flexible Weise bei Bedarf zusätzliche kurzfristige Services erwerben können. Wir wissen, dass immer wieder Probleme auftreten: Sie haben ein kritisches Problem und benötigen einen Fachmann vor Ort, Sie könnten Unterstützung bei der Installation eines neuen Produkts gebrauchen, oder Sie bräuchten Schulungen, um Ihre aktuelle Lösung besser zu verwalten und mehr Wert daraus zu ziehen. Wir wissen auch, wie viel Mühe es kostet, für diese Services während eines laufenden Vertrags einen Auftrag genehmigt zu bekommen. Wir sind da, um Ihr Leben einfacher zu machen: Sie können beim Abschluss oder jederzeit während der Laufzeit Ihres Vertrags Flexible Credits erwerben,

die Sie dann bei Bedarf zur Bezahlung der benötigten Services einsetzen können. Wir möchten Ihnen mit den OpenText Lösungen ein positives Erlebnis bieten. Nutzen Sie daher unsere Services, wenn Sie uns brauchen. Sie können Ihre Flexible Credits ab Erwerb jederzeit 12 Monate lang für Support-, Schulungs- oder Consulting Services einlösen. Wenden Sie sich an uns, damit wir Ihnen maßgeschneiderte Services anbieten können, die Ihre Anforderungen erfüllen.

Dieses Dokument bietet eine Einführung in die Art der Services, die Sie erhalten können, Anleitungen zur Einlösung der Credits sowie Richtlinien zu deren Nutzung.





Support

Sie können Flexible Credits für eine Vielzahl von Support-Services einlösen, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Wir nutzen die am Ende dieses Supportabschnitts aufgeführten Kernbausteine, um ein Paket zu schnüren, das genau auf Ihre Situation angepasst ist. Lassen Sie uns gemeinsam über Ihre einzigartige Umgebung, Ihre Geschäftsanforderungen und Zukunftspläne sprechen. Um Ihnen die ersten Schritte zu erleichtern, haben wir Beispiele für Support-Services aufgelistet, die Ihnen helfen werden, das Beste aus Ihrer OpenText Software-Investition herauszuholen.

Premium Support

Nachdem Sie unsere kurzfristigen Services genutzt haben, können Sie sich auch weiter auf uns verlassen. Durch das einzigartige Wissen, das wir durch Einblicke in Ihr Unternehmen aufgebaut haben, können wir Sie weiterhin mit personalisiertem Support versorgen und Ihnen den Zugang zu einem ausgewiesenen, erfahrenen Support Engineer anbieten. Dieser Service kann vom Remote-Support bis hin zur Bereitstellung einer dedizierten Ressource vor Ort reichen. Weitere Informationen zum [Premium Support](#).

Beispiele für Support-Services

Support-Service	Beschreibung	Typischer Zeitrahmen	Flexible Credits
Supportability Assessment	Wir unterstützen Sie proaktiv dabei, Problemen vorzubeugen und das Auftreten kritischer Ereignisse zu minimieren. Dafür unterstützen wir Sie mit einer formalen Überprüfung und Analyse Ihrer Umgebung. Wir überprüfen Ihre Konfiguration, die Aktualität von Patches sowie weitere Faktoren, die sich auf die Stabilität und Leistung auswirken. Wenn wir damit fertig sind, erhalten Sie von uns Empfehlungen, wie Sie bestehenden Systeme verbessern und Best Practices nutzen können, um Probleme zu vermeiden. Dieser Service umfasst üblicherweise ein Remote-Kick-off-Meeting, um eine Datenerhebung zu starten, gefolgt von einem Besuch vor Ort, um Ihre Umgebung praxisbezogen zu untersuchen, mit Ihren Mitarbeitern zu sprechen und abschließend Empfehlungen zu besprechen, sowie die Vorbereitung und Bereitstellung eines Berichts.	2 Remote-Tage 3 Tage vor Ort	21
Hilfe bei Upgrades	Beziehen Sie uns mit ein, um Ihren Aktualisierungsplan zu prüfen und Verbesserungsempfehlungen auszusprechen. Wir vermitteln Ihnen bewährte Verfahren und helfen Ihnen, häufig auftretende Probleme zu vermeiden, damit Ihr Upgrade so reibungslos wie möglich abläuft. Außerdem sind wir für Sie während des Upgrades auf Abruf erreichbar, damit wir sofort Hilfe anbieten können, falls während des Ablaufs ein Problem auftreten sollte.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort 8 Stunden Scheduled Standby	17
Technisches Mentoring	Sie nutzen ein komplexes Produkt in Ihrer Umgebung? Sie möchten gerne erfahren, wie Sie Ihr Produkt optimal warten und konfigurieren können? Sie sind an der zugrundeliegenden Struktur interessiert und möchten wissen, wie ein Produkt funktioniert? Lernen Sie von unseren Experten in einer ungezwungenen Whiteboard-Session, bei der wir unser Wissen an Ihre Mitarbeiter weitergeben.	2 Tage vor Ort	10
Produktplanung	Können Sie den vollen Wert Ihrer Produkte ausschöpfen? Sind Ihnen die neuen Funktionalitäten kommender Releases bekannt? Haben Sie eine solide Upgrade- und Migrationsstrategie? Passt Ihre Patching-Strategie zum Release-Zeitplan von OpenText? Wir informieren Sie darüber, wie Sie Ihre OpenText Lösungen optimal einsetzen und den maximalen Wert daraus ziehen können.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort	13
Workshops zur Fehlerbehebung	Lernen Sie Tipps und Tricks von Experten, die sich seit Jahren mit der Fehlerbehebung bei den betreffenden Produkten beschäftigen. Wir teilen unsere Techniken und Tools zur schnellen Ermittlung von Problemen und zeigen Ihrem Team Best Practices für die optimale Konfiguration und Wartung Ihrer Produkte, damit Sie in Zukunft problemlos arbeiten können.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort	13
Unterstützung vor Ort	Bei unerwarteten Systemausfällen schicken wir einen Experten, der dafür sorgt, dass Ihre Systeme möglichst schnell wieder einsatzbereit sind.	2 Tage vor Ort	10
Beratung vor Ort	Wir bieten Ihnen proaktive technische Beratung und Leitung, damit Sie Ihre Produkte optimal nutzen und häufige Fehler vermeiden können.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort	13
Externe Unterstützung	Wenn Sie nicht darauf warten können, bis ein Mitarbeiter zu Ihnen gereist ist, können wir uns mit Ihrem System verbinden und innerhalb weniger Minuten mit der Arbeit beginnen, um eine schnelle Lösung bereitzustellen.	2 Remote-Tage	6
Scheduled Standby	Organisieren Sie einen Entwickler vom technischen Support, der an einem bestimmten Tag und zu einer bestimmten Zeit außerhalb der Geschäftszeiten verfügbar ist, während Sie Wartungsarbeiten ausführen oder Aktualisierungen vornehmen. Bevor die Rufbereitschaft beginnt, können Sie für bis zu einer Stunde mit diesem Experten sprechen, um Beratung zu erhalten und ihn mit Ihrem System und den geplanten Änderungen vertraut zu machen. Während der Rufbereitschaft können Sie den Techniker mit einer angestrebten Antwortzeit von 30 Minuten erreichen.	8 Stunden	4
Support nach der Implementierung	Haben Sie Ihr Produkt vor Kurzem installiert oder aktualisiert? Egal, ob Ihre Mitarbeiter daran gearbeitet haben, oder Sie Professional Services oder einen kompetenten Partner beauftragt haben – wir können Ihnen dabei helfen zu verstehen, wie Sie die neue Umgebung betreuen und auftretende Probleme beseitigen können. Darüber hinaus beraten wir Sie dabei, wie Sie Ihre neue Lösung optimal nutzen können.	2 Tage vor Ort 4 Wochen personalisierter Support	30
Personalisierter Support	Arbeiten Sie mit einem ausgewählten Senior Engineer zusammen, um konzentriert an einem kritischen Problem "zu arbeiten, hilfreiche Tipps zur Implementierung zu erhalten oder Ihre Konfigurationen und das Patching zu überprüfen.	2 Wochen (≤ 10 Stunden) 9x5, Remote	10
Scripting- und Testautomatisierung (verfügbar für ausgewählte Produkte)	Arbeiten Sie mit einem Experten zusammen, der Sie bei der Einrichtung von Scripting- und Testautomatisierungsservices, Berichten und Konfiguration anleitet.	5 Remote-Tage	15

Wenden Sie sich noch heute an uns. Nachdem wir Ihre Situation überprüft haben, erbringen wir einen der oben aufgeführten Services, oder wir erstellen für Sie aus diesen Kernbausteinen einen benutzerdefinierten Support-Service:

Kernbausteine für Support	Credits
Scheduled Standby für vier Stunden außerhalb der Geschäftszeiten	2 Credits
1 Tag Remote-Support	3 Credits
1 Tag Remote-Support außerhalb der Geschäftszeiten	4 Credits
1 Tag Vor-Ort-Support (mindestens zwei Tage)	5 Credits
1 Tag Vor-Ort-Support (außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Vorankündigung von weniger als einer Woche)	6 Credits
Personalisierter Support (bis zu zehn Stunden über einen Zeitraum von zwei Wochen, 9x5, Remote)	10 Credits



Schulungsservices

Flexible Credits können für unser breites Angebot an Schulungsservices genutzt werden. Schulungen helfen Ihnen, Ihre Produktinvestitionen zu maximieren, da Sie leicht und bequem die Kenntnisse erwerben, die Sie

zur Installation, Konfiguration und Verwaltung der OpenText Produkte und Lösungen benötigen. Die folgenden Arten von Schulungsangeboten stehen zur Verfügung:

Training Service	Beschreibung
Schulung mit Schulungsleiter	Traditionelles Schulungsangebot mit einem erfahrenen Schulungsleiter. Die Kurse können online oder an Ihrem Standort absolviert werden. In der Regel beinhalten die Kurse praktische Übungen zur direkten Anwendung der im Kurs gelehrtten Konzepte.
Digitales Lernen	Just-in-Time-Kurse, die rund um die Uhr an 365 Tagen verfügbar sind, wo immer eine Internetverbindung vorhanden ist. OpenText bietet digitales Lernen als Subscription an, damit Kursteilnehmer bei Bedarf jederzeit Zugriff auf Schulungen haben.
OpenText-Zertifizierungen	Mit dem Zertifizierungsangebot von OpenText können Sie Ihr Wissen und Ihre Fertigkeiten zu Themen und Plattformen in Zusammenhang mit Workload-Management, Identity Management und Endpoint-Management sowie Backend-Betriebssystemen und Integration nachweisen.

Die Anzahl der erforderlichen Flexible Credits unterscheidet sich von Kurs zu Kurs.

Wenden Sie sich an einen [Experten für Schulungsservices](#) oder an Ihren Customer Success Manager (CSM), wenn Sie Fragen zu den Schulungsservices haben, die uns zur Verfügung stehen. Zusätzliche Informationen finden Sie in unserem [Portal für Schulungsservices](#).

Consulting

Flexible Credits können für Consulting Services eingelöst werden. Diese reichen von konzeptueller Planung oder Entwicklung über Implementierungsunterstützung bis hin zur Analyse Ihrer technologischen Umgebung oder zu einer ähnlichen fachlichen Beratung oder Unterstützung. Wir nutzen unsere langjährige Erfahrung, um Sie bei der Nutzung Ihrer IT-Investitionen zu unterstützen, ohne dass Ihre IT-Mitarbeiter an ihre Grenzen stoßen. Unsere Erfahrung und die bewährten Bereitstellungsmethoden ermöglichen Kunden, greifbare Resultate zu erreichen und noch schneller einen ROI zu verzeichnen. Zu diesen Services gehören Aktivitäten, die über Support-Services hinausgehen, jedoch eher zeitbasiert als an die Erreichung bestimmter Ergebnisse oder Ziele gebunden sind.

Nachfolgend finden Sie eine Auswahl der Arten von Consulting Services, die wir anbieten können. Wenden Sie sich an einen Consulting-Manager, um herauszufinden, für welche Services Sie Ihre Flexible Credits nutzen können.

Annahmen

- Consulting Services werden während der normalen Geschäftszeiten erbracht.
- Das Startdatum und der Zeitplan werden vor Beginn des Services vereinbart.

- Consulting kann mit einwöchigen Abständen eingelöst werden, insofern nichts abweichend davon vereinbart wurde.
- Die Anfragen werden geprüft, um festzustellen, ob der Umfang die Einlösung von Flexible Credits zulässt, oder ob eine Leistungsbeschreibung gegen Aufpreis erforderlich ist.



Beratungsdienste	Beschreibung
Bewertungen	
Implementation Assessment	Bestimmung des Gesamtarbeitsumfangs, der zur Implementierung einer Lösung von OpenText nötig wäre. Bereitschaftsbeurteilung und Implementierungsplanung sind inkludiert.
Upgrade Assessment	Einschätzung der Bereitschaft der Technik und Ihres Unternehmens für ein Upgrade auf die neueste Lösungsversion ein.
Maturity Assessments	Beurteilung der Bereitschaft und Planung von Initiativen für DevOps, IT4IT, Hybrid Cloud, Enterprise Mobile, Automatisierung oder Sicherheitsabläufe.
Cyber Incident Readiness Review	Eine Sicherheitslösung, die sich auf den optimalen Umgang mit Vorfällen konzentriert.
Transformations Workshops	
DevOps	Priorisieren Sie Initiativen, um die Einführung von DevOps und die Releases von Anwendungen zu beschleunigen. Verbessern Sie Ihre Fähigkeit, sich in eine flexiblere, qualitätsorientierte und benutzerzentrierte Organisation zu verwandeln. Schnelle Erfolge. Besprechen Sie Wertbeiträge, Probleme und Lösungen.
Hybrid IT	Realisieren Sie den Umfang, Maßstab und entscheidende Erfolgsfaktoren für Ihr Multi-Supplier und Service-Integrationsprojekt. Identifizieren Sie schnelle Erfolge, die Impulse setzen. Profitieren Sie von Frameworks wie ITIL, COBIT und TOGAF.
Consulting	
QuickStarts	Schnelle Time To Value für bestimmte Software von OpenText mit Basiskonfiguration und Aktivierung.
Beurteilung des Automatisierungspotenzials	Aufzeigen der Vorteile von Automatisierung in Bezug auf Kosten und Ressourcen.
Personalausbau	Vor-Ort-Unterstützung, um technische, administrative, oder betriebliche Aktivitäten abzudecken.
Unternehmens-Dashboards	Wie Sie Dashboards aufbauen und erstellen, um wichtige IT-Metriken zu überwachen und den geschäftlichen Nutzen demonstrieren.

Für jeden der obengenannten Services sind mindestens 5 Tage erforderlich. Die Anzahl der erforderlichen Flexible Credits ist je nach Land unterschiedlich.

So lösen Sie Flexible Credits ein

Nachdem Sie Flexible Credits erworben haben, können Sie diese für bis zu 12 Monate ab Erwerbsdatum für Services einlösen. Im [Support-Portal von OpenText](#) finden Sie das Menü **Flexible Credits**, in dem Sie Ihren Credit-Verlauf überprüfen oder eine Serviceanfrage senden können, um Ihre Flexible Credits für Services einzulösen. Ein Manager aus den Abteilungen Support, Schulungsservices oder Consulting wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um über Ihre Anforderungen zu sprechen und die Erbringung der Services zu organisieren. Bitte wenden Sie sich mindestens drei Wochen vor der geplanten Inanspruchnahme der Services an OpenText, damit wir Zeit haben, die entsprechenden Ressourcen einzuplanen.

Einlösungsprozess für Schulungsservices

Wenn Sie Ihre Flexible Credits für Schulungsservices nutzen möchten, navigieren Sie zum [Support-Portal von OpenText](#), wählen Sie das Menü „Flexible Credits“ aus, senden Sie eine Serviceanfrage und wählen Sie „Schulungsanfrage“ aus. Ein Schulungskordinator wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen, um über Ihre Anfrage zu sprechen.

- Wenn Sie eine Schulung mit Kursleiter wünschen, holt der Schulungskordinator Informationen über das Thema und die Anzahl der Teilnehmer ein und fragt Sie, ob Sie eine öffentliche oder private Schulung bevorzugen und ob die Schulung virtuell oder vor Ort abgehalten werden soll. Anschließend sendet er Ihnen einen Code, mit dem Sie sich für den Kurs im [Portal für Schulungsservices](#) registrieren können.
- Wenn Sie digitales Lernen oder eine OpenText Zertifizierung wünschen, sendet Ihnen der Schulungskordinator einen Bestätigungscode per E-Mail, mit dem Sie im [Portal für Schulungsservices](#) auf Ihre digitale Lerneinheit oder Zertifizierungsprüfung zugreifen können.
- Wenn Sie sich für zukünftig stattfindende Kurse oder Prüfungen anmelden möchten, können wir Ihre Flexible Credits Ihrem Konto für Schulungsservices als „Schulungseinheiten“ gutschreiben. Sie können sich dann nach Belieben beim [Portal für Schulungsservices](#) anmelden, um sich für Kurse oder Prüfungen zu registrieren.

Wenden Sie sich bei Fragen an Ihren [Schulungskordinator](#). Bitte geben Sie dabei Folgendes an: Ihren Name, Ihre Kontaktdaten, Name des Unternehmens, TU-Code oder Nummer der Supportvereinbarung (falls vorhanden), Anzahl der erworbenen Flexible Credits und wie Sie die Flexible Credits einlösen möchten. Stellen Sie uns ausreichende Informationen bereit, damit wir Ihre Anforderung prüfen können. Der Schulungskordinator antwortet Ihnen innerhalb von zwei Geschäftstagen auf Ihre Anfrage.

Folgende Einschränkungen sollten Sie beachten:

- Flexible Credits können nicht für Kurse eingelöst werden, die von einem Schulungspartner abgehalten werden.
- Flexible Credits können nicht für Licensed ART eingelöst werden.

Richtlinien für Flexible Credits

Die Bedingungen, die für den Erwerb und die Nutzung von Flexible Credits gelten, finden Sie unter [Bedingungen für Flexible Credits](#).

Über OpenText

OpenText ist ein weltweit agierendes Softwareunternehmen mit 40 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung und dem Support von Softwarelösungen für Unternehmen, mit denen Kunden Innovationen schneller und mit geringerem Risiko realisieren können. Dank unserer jahrelangen Erfahrung in den Bereichen Software und Security können wir unsere Kunden dabei unterstützen, neue Technologielösungen zu nutzen und gleichzeitig den Wert bereits vorhandener wichtiger IT-Infrastrukturen und Unternehmensanwendungen zu maximieren. So können unsere Kunden die IT-Systeme entwickeln, nutzen und sichern, durch die bestehende Geschäftsstrukturen und Anwendungen mit den neuesten Technologien zusammengebracht werden – also eine Brücke zwischen alt und neu –, um die immer komplexer werdenden Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Erfahren Sie mehr unter [Flexible Credits](#)

www.opentext.com

Stets das Neueste erfahren

