



# Umfang des Supports für Act! Premium

In diesem Dokument wird der Umfang des technischen Supports beschrieben, der von Act! im Rahmen eines aktiven Vertrages für alle Act! Premium, Growth Suite und verwandten Produkte mit Ausnahme von den Act! CRM Classic 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.

## Standard-Support

Umfang des Standard-Supports für Kunden:

- Behebung von Fehlern im Act! Produkt, wenn eine Act! Fehlermeldung angezeigt wird. Davon ausgenommen sind Fehler, die vom Act! Advisor als durch die kundeneigene Infrastruktur oder Einrichtung verursacht oder beeinflusst identifiziert wurden.
- Zugang zu Artikeln der Knowledgebase oder anderen Online-Ressourcen zur Selbsthilfe als Unterstützung bei der Nutzung der Funktionen von Act!

## Erweiterter Support

Der erweiterte Support umfasst neben den Leistungen des Standard-Supports folgende Leistungen:

- Support via Telefon und Fernzugriff zur Nutzung der Funktionen von Act!
- Behebung von Fehlern (auch solchen, die nicht zur Anzeige einer Fehlermeldung führen). Davon ausgenommen sind Fehler, die vom Act! Advisor als durch die kundeneigene Infrastruktur oder Einrichtung verursacht oder beeinflusst identifiziert wurden.
- Behebung von Fehlern via Fernzugriff auf Anfrage

Sollte ein anderes Problem als die oben beschriebenen auftreten, kann Act! dieses unter Umständen als professionelle Dienstleistung im Rahmen eines mindestens einstündigen Termins beheben.

Kunden, die über einen Act! Pro Support-Vertrag verfügen, erhalten Leistungen, die dem erweiterten Kundensupport entsprechen.

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.



# Umfang des Supports für Act! Premium

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 <a href="#">Act! Kundenressourcen</a> (unter „act.com“).</p> <p>Standard-Support: Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Installation und Einrichtung</p> <p>Erweiterter Support: Unterstützung bei der Installation und Einrichtung, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitung während des Installations- oder Upgradevorgangs</li><li>• Anleitung für den Installations- und Einrichtungsassistenten</li><li>• Anleitung während des Datenbank-Upgradeprozesses (Version 7 und höher)</li><li>• Anleitung während der Act! Integration in Drittanbieter-Software (einschließlich Microsoft-Office- und Gmail-Integration)</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
<p>Unterstützung bei den ersten Schritten („Getting-Started-Service“) für Act! Premium Cloud</p> <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><b>Standard-Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfung des Uploads der Datenbank und deren Einrichtung</li><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung der Browser-Schnittstelle (wenn Ihre unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert)</li><li>• laufende Verwaltung der eigenen Act! Serverinfrastruktur im Rechenzentrum</li><li>• Anleitung zur Browser-Konfiguration</li><li>• Bereitstellung von Act! und der Datenbank</li></ul> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitung zum ersten Import/Upload vorhandener Daten während der Einrichtung</li><li>• Anleitung zur Durchführung automatischer Backups</li><li>• Anleitung zu den Funktionen in der Browser-Schnittstelle</li><li>• Anleitung für die Microsoft-Outlook®- und Gmail-Konfiguration für die Integration</li></ul>	<p>Behebung von Problemen mit der Internetverbindung</p> <p>Probleme mit kundeneigener Software oder Hardware sowie Inkompatibilität mit Act!</p> <p>Interne Browser- und Internet-Einschränkungen</p> <p>Vorbereitung der Daten für den Import</p>



# Umfang des Supports für Act! Premium

<p>Hardware, Betriebssysteme, Datenbankplattformen, Internet Information Server (IIS), Browser usw.</p>	<p><b>Standard-Support:</b> Kunden 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><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Unterstützung bei den für Ihr Act! Produkt erforderlichen Konfigurationseinstellungen</li><li>• Anleitung zum Hinzufügen von Act!/SQL- Ausnahmen zur Windows-Firewall (ausschließlich)</li></ul>	<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 bei Upgrades ist auf den Webseiten Act! Kundenressourcen sowie in der Knowledgebase unter „act.com“ verfügbar.</p> <p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern während der erneuten Installation oder eines Upgrades</p> <p><b>Erweiterter Support:</b> 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>



# Umfang des Supports für Act! Premium

Netzwerkverbindung	<p><b>Standard-Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behebung von Fehlermeldungen bezüglich der Verbindung zu Ihrem Act! Produkt (wenn Ihre unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert)</li><li>• Behebung von Fehlern beim Herstellen einer Verbindung zu einem Act! Hosting-Center (wenn die Internetverbindung und Ihr Drittanbieter-Hosting-Provider ansonsten funktionieren)</li></ul> <p>Wenn bei der Fehlerbehebung festgestellt wird, dass ein Problem durch die Umgebung des Kunden verursacht wird oder sich auf diese bezieht, behandelt der Act! Advisor das Problem als gelöst.</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Unterstützung bei den für Ihr Act! Produkt erforderlichen Konfigurationseinstellungen</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
Kontaktmanagement/ Sales- Features (Kontakte, Gruppen, Unternehmen, Kalender, Aufgabenliste, Historieliste, Verkaufschancen und Act! Insight)	<p>Hinweise zur Verfügbarkeit von Knowledgebase-Artikeln sowie Lern- und Schulungsvideos</p> <p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung von Kontaktmanagement-Features</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<p>Assistance téléphonique ou à Telefon- oder Remote-Support bei folgenden Features: Kontakte, Gruppen, Unternehmen, Kalender, Aufgabenliste, Historieliste, Verkaufschancen und Act! Insight</p> <p>Analyse Ihres Geschäftsmodells und Vorschläge zur Konfiguration</p> <p>Produktschulungen (vor Ort oder remote)</p>



# Umfang des Supports für Act! Premium

Remote-Synchronisierung	<p><b>Standard-Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung von Synchronisierungsassistenten</li><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Verbindungsfehlern (wenn Ihre unterstützte Netzwerkinfrastruktur ansonsten funktioniert)</li><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Synchronisierung in Act!</li></ul> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
Anpassung Ihrer Datenbank	<p><b>Standard-Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung der Funktion „Felder definieren“ oder von Anpassungstools</li><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern beim Anpassen eines Act! Layouts oder einer Listenansicht</li></ul> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
Erstellung und Bearbeitung von Berichten und Vorlagen	<p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung vorhandener Berichte und Vorlagen in Act!</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung</li><li>• Behebung von Problemen mit angepassten Berichten</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>



# Umfang des Supports für Act! Premium

<p>Benutzerdefinierte Tabellen</p>	<p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung benutzerdefinierter Tabellen in Act!</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung;</li><li>• Features zur Tabellenverwaltung, Feldverwaltung und Layout-Anpassung</li><li>• Import von Daten in benutzerdefinierte Tabellen</li><li>• Laden von Vorlagen aus der Vorlagenbibliothek</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
<p>Import und Export von Daten</p>	<p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern beim Importieren bzw. Exportieren von Daten in/ aus Act! Funktionen</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung beim Importieren von Daten in Act! oder zum Exportieren von Daten aus Act!</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<p>Migration de données d'une 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>



# Umfang des Supports für Act! Premium

Act! Marketing Automation	<p><b>Standard-Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Kontoeinrichtung und beim Zugriff auf Act! Marketing Automation</li><li>• Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung von Act! Marketing Automation Features</li></ul> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung bezüglich:</li><li>• Einrichtung und Konfiguration des Kontos</li><li>• Drag-and-Drop-Editor, Kampagnen-Workflow, Landing-Pages, Assets und Webaktivität-Features</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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>
---------------------------	--	---



# Umfang des Supports für Act! Premium

<p>Act! Companion (Mobile App)</p>	<p><b>Standard-Support:</b> Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern bei der Nutzung der Act! Companion Features, die durch ein Problem mit der App oder Act! verursacht wurden</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen sowie Konfigurationsberatung bezüglich:</li><li>• Anmeldung und Erstkonfiguration/Ersteinrichtung</li><li>• Nutzung der Features von Act! Companion</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<p>Probleme beim Herunterladen und Installieren über den App-Store (Probleme direkt mit dem Anbieter des App-Stores klären) Von Act! Companion</p> <p>unabhängige Android- oder iOS-Fehler</p> <p>Sollten Probleme mit dem Netzwerk- oder Internetzugriff auftreten, wenden Sie sich bitte an Ihren Provider.</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 Vorbereitung von Daten für den Import</p>





# Umfang des Supports für Act! Premium

<p>Act! Web API und Act! Connect Link</p>	<p><b>Standard-Support:</b> Installation der Act! Web-API: Behebung von in Act! Fehlermeldungen angezeigten Fehlern während der Installation der Act! API und Testen Ihrer Verbindung zur Web-API</p> <p><b>Erweiterter Support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitungen zu Features und Einstellungen der Act! Web-API sowie Konfigurationsberatung beim Durchlaufen des Website-Verwaltungsdialogs</li><li>• Behebung von Problemen ohne Anzeige einer Fehlermeldung</li></ul>	<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 Fehlermeldungen bezüglich der 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>