



Mindjet Software Assurance & Support

Kundenleitfaden



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Mindjet Software Assurance & Support	4
Kontakt zum Mindjet Support.....	5
Autorisierte Ansprechpartner	5
Online-Kontakt.....	5
Telefonischer Kontakt:.....	5
Verfügbarkeit der Support-Leistungen	6
Support-Bereiche.....	6
Weitere Geschäftsbedingungen für Mindjet Software Assurance & Support	6
Anhang A: Vorlage für das Festlegen autorisierter Ansprechpartner.....	7
Anhang B: Anfragen und Verbesserungsvorschläge	7
Mindjet Niederlassungen	8

Einleitung

Das Support- und Service-Team von Mindjet heißt Sie mit diesem Mindjet Software Assurance & Support (MSA) Kundenleitfaden herzlich willkommen.

Technologien alleine reichen nicht immer aus, um der Dynamik Ihrer Geschäfts- und Informationsanforderungen gerecht zu werden. Deshalb stellen wir Ihnen die Dienstleistungen unseres Kundendienstes („**Support-Leistungen**“) zur Verfügung, um bestmöglich von Ihrer Software Investition zu profitieren.

Dieser Leitfaden liefert alle relevanten Informationen zu Support-Leistungen, Richtlinien, Verfahren und Prozessen von Mindjet. Ihnen wird die Suche nach den zur Verfügung stehenden technischen Informationen und Produktinformationen erleichtert. Sie erfahren, wie und wo Sie Ihre Fragen stellen können, wenn zusätzliche Hilfe notwendig ist.

Speziell für unsere MindManager Enterprise Kunden stellen wir mit Mindjet Software Assurance & Support („**MSA**“) zusätzliche Inhalte zu Produkten, deren Bereitstellung und Einsatzmöglichkeiten zur Verfügung. Sie erhalten qualifizierten telefonischen Support durch unsere Produkt- und Technikspezialisten, die Ihnen bei der Fehlersuche während der Implementierung helfen und technische Fragen schnell und effektiv klären können.

Unser Ziel ist es, Ihre Arbeit mit den Produkten von Mindjet („**Produkte**“) erfolgreich zu gestalten. Mindjet wird Sie bei der Installation kompetent unterstützen, damit Sie die Software so schnell und so produktiv wie möglich einsetzen können.

Ihr Support- und Service-Team von Mindjet

Mindjet Software Assurance & Support (MSA)

MSA wurde für Unternehmen im MindManager Enterprise Lizenzprogramm entwickelt, die für sich einen Bedarf an Support erkannt haben und darüber hinaus den Anspruch auf ein Upgrade auf die nächste Version des Produkts nutzen möchten. MSA kann nur direkt beim Erwerb der Produktlizenz abgeschlossen werden und muss auf Grundlage der Anzahl der Lizenzen geordert werden.

Upgrade-Schutz: Nutzen Sie die Vorteile der frühzeitigen, kostengünstigen Kaufentscheidung und sichern Sie sich somit einen nahtlosen Übergang zu unserer nächsten Vollversion. Näheres hierzu finden Sie in der „[Richtlinie zu Produktversionen und Wartung](#)“.

Updates innerhalb der laufenden Produktversion: Über Produkt-Aktualisierungen, Service Packs oder andere Software-Anpassungen zur Pflege der aktuellen Produktversion im Sinne der „[Richtlinien zu Produktversionen und Wartung](#)“ können Sie sich auf der Downloadseite informieren. Sind Sie für Upgrades berechtigt, die einen neuen Lizenzschlüssel erfordern, erhalten Sie diesen per E-Mail.

Downgrade-Recht: Während der Laufzeit von MSA sind Sie berechtigt, eine frühere Version anstelle der erworbenen Softwareversion zu installieren und zu nutzen.

Priorisierter Online-Support: Stellen Sie Ihre Support-Anfragen über die Mindjet Support-Webseite für priorisierte Bearbeitung. Sie werden automatisch an das regionale Support-Callcenter weitergeleitet.

Telefonischer Helpdesk-Support: Direkter Kontakt zwischen autorisierten Kontakten des Kunden und dem Support- und Service-Team von Mindjet, von Montag bis Freitag, während der Geschäftszeiten des Kundendienstes außer an gesetzlichen Feiertagen dort, wo das Support-Callcenter ansässig ist.

Autorisierte Ansprechpartner: Diese festgelegten Ansprechpartner bilden die Schnittstelle zwischen Ihrem Unternehmen und dem Mindjet Support- und Service-Team. So können Ihre Anfragen schnell und effizient bearbeitet werden.

Unterstützung bei der unternehmensweiten Software Verteilung: Nutzen Sie unsere Dokumentationen sowie das Fachwissen unserer Support-Spezialisten zur unternehmensweiten Verteilung der Software (Large Scale Deployment Guide im Rahmen des Admin Downloads).

Kontakt zum Mindjet Support

Autorisierte Ansprechpartner

MSA-Kunden können Ansprechpartner festlegen, die zur Abwicklung von MSA autorisiert sind und Anfragen stellen können. Als Richtlinie gelten mindestens zwei autorisierte Ansprechpartner (für die ersten 100 Nutzer) im Unternehmen; ferner können Sie für alle weiteren 100 Nutzer einen zusätzlichen autorisierten Ansprechpartner benennen.

Abweichende Regelungen können in Zustimmung beider Parteien vereinbart werden.

Teilen Sie uns die Namen und notwendigen Angaben aller autorisierten Ansprechpartner wie in Anhang B beschrieben oder durch Ihren Kundensachbearbeiter bei Mindjet mit.

Online-Kontakt und Geschäftszeiten

Der Zugriff auf Online-Ressourcen sowie Anfragen über das Online-Formular stehen rund um die Uhr über die Mindjet Support-Webseite zur Verfügung. Darüber hinaus bietet Mindjet über die Webseite, unter Support, einen Live-Chat während den üblichen Geschäftszeiten an.

Mindjet Support Webseite	https://www.mindjet.com/de/support-info/
--------------------------	---

Telefonischer Kundenservice

Support-Center	Sprache	Geschäftszeiten	Telefon
D/A/CH	Deutsch	9-17 Uhr MEZ (MGZ +1)	+49 (0) 6023 – 9645 - 678
Großbritannien	Englisch	9-17 Uhr MEZ (MGZ)	+44 (0) 845 – 355 - 5501
Frankreich	Französisch*	9-17 Uhr MEZ (MGZ +1)	+33 (0) 821 – 230 – 136 +49 (0) –1803 000 974
EMEA	Englisch	9-17 Uhr MEZ (MGZ +1)	+44 (0) 845 – 355 - 5501
Nord- / Südamerika	Englisch	9-17 Uhr MEZ (MGZ -8)	+1 877 – 646 - 3538
Asien / Pazifikraum	Englisch	9-17 Uhr MEZ (MGZ +8)	+1 877 – 646 - 3538
Japan	Japanisch		nur per E-Mail: ayano.ogawa@mindjet.com

* Mindjet bietet eingeschränkten französischsprachigen Support an. Wenn kein französischsprachiger Mitarbeiter verfügbar ist, wird der Anruf an einen englischsprachigen Mitarbeiter weitergeleitet.

Verfügbarkeit der Support-Leistungen

Die Support-Leistungen sind auf die Dauer der MSA-Vereinbarung beschränkt und treten mit Kaufabschluss in Kraft. Zu Abweichungen bei der Verfügbarkeit von Support-Leistungen kann es aufgrund von regionalen Feiertagen oder eventueller Systemausfällen oder Wartungen an Servern kommen.

Support-Leistungen erhalten Sie durch:

- ✓ Mindjet GmbH
für Europa, Nahost und Afrika in deutscher, englischer und französischer Sprache.
- ✓ Mindjet LLC
für Nord- und Südamerika, Asien und den Pazifikraum in englischer und japanischer Sprache.

Support-Bereiche

Die Support-Leistungen von Mindjet beinhalten Unterstützung bei grundlegenden Konnektivitätsproblemen, wenn die Produkte zusammen mit Produkten oder Leistungen anderer Anbieter verwendet werden sollen, insoweit diese zur Funktionalität des Mindjet-Produkts gehören, ferner bei Fragen zur Installation und Verteilung, zu Produkt-Upgrades, zur Integration von Microsoft Office® und zu den grundlegenden Einsatzmöglichkeiten und Funktionen.

Die Unterstützung der MSA-Kunden bei der unternehmensweiten Verteilung (Large Scale Deployment) beinhaltet elektronische Dokumentation, grundlegende Fehlersuche sowie zeitlich angemessene telefonische Beratung. Umfassendere oder laufende Unterstützung, Vor-Ort-Support oder andere Leistungen im Zusammenhang mit der Installation können gesondert vereinbart werden und werden nach Material- und Zeitaufwand zu den jeweils geltenden Sätzen von Mindjet abgerechnet.

Weitere Geschäftsbedingungen für Mindjet Software Assurance & Support

Für die Bereitstellung von Support-Leistungen in Verbindung mit dem Erwerb von MSA gelten ergänzend die „MSA-Bedingungen“, die Sie unter Support auf der Mindjet Webseite finden.

Anhang A: Vorlage für das Festlegen autorisierter Ansprechpartner

MindManager Enterprise Kunden, die MSA im Rahmen ihres Lizenzprogramms erworben haben, legen die Angaben zu ihren benannten Ansprechpartnern wie folgt vor:

Vorname:
Nachname:
Firma:
Abteilung:
Titel / Position:
Vollständige Anschrift:
E-Mail:
SIN*

* Die Support Identification Number (SIN) in Ihrem Lizenzzertifikat wird für MSA-Kunden von Mindjet ausgestellt und zu ihrer Identifizierung verwendet. Geben Sie die SIN bei allen Support-Anfragen an, die Sie per Online Formular oder über das Support-Callcenter von Mindjet stellen

Bitte senden Sie uns diese Kontaktdaten per [Web-Formular](#) zu.

Bitte richten Sie eine Mindjet-ID ein und registrieren Sie Ihre(n) Produktlizenzschlüssel sowie Ihre SIN-Nummer(n). Anschließend können Sie diese Informationen jederzeit online abfragen, falls Sie sie verlegt haben oder das Produkt neu installieren müssen. Zudem erhalten Sie direkten Zugang zu unserem Support-Download-Bereich und können Ihre Mindjet-Support-Anfragen mühelos online stellen.

Erstellen Sie eine Mindjet-ID unter: <https://secure.mindjet.com/accounts/login.aspx>

Anhang B: Anfragen und Verbesserungsvorschläge

Mindjet geht allen Kundenanforderungen und Verbesserungsvorschläge zu den Produkten nach. In jeder Planungsphase neuer Produktversionen bezieht das Produktmanagement von Mindjet die Kundenanregungen zur Produktverbesserung in der aktuellen bzw. in nachfolgenden Versionen mit ein. Welche Leistungsmerkmale und Verbesserungen bei einer Produktversion berücksichtigt werden, liegt ausschließlich im Ermessen von Mindjet. Ihre Einreichung von Anforderungen begründet keine Verpflichtung seitens Mindjet, bestimmte Funktionen bereitzustellen.

Bitte senden Sie Ihre Verbesserungsvorschläge an: <https://www.mindjet.com/de/kontakt/>

Mindjet Niederlassungen

Bitte entnehmen Sie die aktuellen Kontaktdaten unserer weltweiten Niederlassungen unserer [Webseite](#).

|

