

# Servicehandbok

**Framgång genom tekniskt stöd,  
träning och rådgivning av världsklass.**

# Innehållsförteckning

## Översikt: Hur du drar största möjlig fördel av din tekniska investering

### Avsnitt 1 - Service som tillhandahålls

Tekniskt stöd	4
Elektroniskt stöd	6
Gratis installationsstöd	7
Stödplanering	7
Individuella stödalternativ	10
Programservice	11
Globalt stöd	13
Hur du förnyar ditt stöдавtal	13
Kooperativt stöd	13
Vill du veta mera?	13
Kursprogram	13
Föreläsning/Labbkurser	14
Självstudiekurser	14
Träning på platsen	14
Sybase kurspass	15
Professionellt diplom	15
Vill du veta mera?	15
Konsultservice	16
Servicekategorier	16
Sybase Advanced Frameworks To Enable (SAFE) (Avancerad Ramstruktur)	17
Vill du veta mera?	17
Extra service	17
Kundtjänst	17
Användargrupper	18
Sybase Utvecklar nät	18
Publikationer	18
Sybase produkter	19
Medarbetares produkter och tjänster	19

<b>Avsnitt 2 - Hur du utnyttjar Sybase service</b>	20
Vägledning till Tekniskt Stöd	20
Kontakta Tekniskt Stöd	20
Problemidentifiering	21
Isolera problemet	21
Vem kan logga ett ärende?	21
Extra Tekniska Stödkontakter	22
Byte av Tekniska Stödkontakter	22
Innan ett ärende loggas	22
Hur ett ärende loggas	23
Hur ett ärende hanteras	23
Rapport av produktfel	24
Eskalering av ett ärende	24
Avsluta ett ärende	25
Frågor rörande äldre programvaror	25
<b>Kundtjänst och Stöd</b>	25
USA & Kanada	25
Europa	25
Asien	26
Latinamerika	27
Konsultcenter	28
Nordamerika	28
Europa	28
Asien	29
Försäljningskontor	30
Snabb referenslista Tekniska stödcenter Sybase Kurscenter	32
Kontrollista tekniskt stöd	35

## **Översikt: Hur du drar största möjliga fördel av din tekniska investering**

Sybase kundserviceprogram är ett exakt, effektivt och bekvämt sätt att överföra avgörande teknisk kunskap till dig. Vi har några av de mest sofistikerade och omfattande serviceprodukterna inom programvarubranschen!

- Tekniskt stöd som exakt uppfyller dina behov vare sig du är en programvaruutvecklare som endast ibland har behov av stöd eller en internationell organisation som kräver ett konstant stöd.
- Elektroniskt stöd med ett prisbelönat, personligt web-stöd via [my.sybase.com](http://my.sybase.com); ett komplett tekniskt bibliotek på nätet; ett effektivt ärendehanteringssystem; direktanslutna programuppdateringar; varsel om eventuella problem och frågor rörande Sybase produkter, etc.
- Programstöd som regelbundet uppdaterar ditt Sybase-program med nya programversioner och underhållsprogram.
- Träning från färdighetsbedömning till skraddarsydda kursprogram och professionella diplom. En praktisk och verklighetstrogen träning på Sybase produkter och lösningar som på ett effektivare sätt hjälper dig att uppnå dina mål.
- Rådgivning som ger den tekniska assistans som krävs för ett framgångsrikare användande av Sybase produkter och lösningar. Vi hjälper dig planera på lång sikt och hur du hanterar akuta affärsproblem. Sybase Rådgivning vill mer än någon annan att du ska lyckas med dina Sybase produkter.

Vad gäller alla ovanstående tjänster och produkter, förlitar vi oss i stor utsträckning på den feedback vi får från kundenkäter och kundgrupper och som tillförsäkrar en fortlöpande förbättring och utveckling. Vare sig du väljer att dra fördel av vårt förstklassiga tekniska stöd, kurser eller rådgivning, kan du vara helt säker på att vi kommer att tillse att din tekniska investering är en lönande investering.

I följande servicehandbok beskrivs det stöd som erbjuds, oavsett var ditt företag är beläget. Telefonnumren till våra globalt belägna kontor hittar du på sista sidan.

Vi vill att varje servicetillfälle ska vara en effektiv och fullt tillfredsställande erfarenhet. Men för att kunna uppnå detta mål måste vi samarbeta med våra kunder. Så dela med dig av dina åsikter nästa gång du ringer för att få tekniskt stöd, fråga om kurser eller vägledning. Vi uppskattar verkligen dina åsikter, så var snäll och fyll i kundenkäten och skicka tillbaka den till oss.

## **Avsnitt 1 - Service som tillhandahålls**

### **Tekniskt stöd**

Sybase®, Inc. vet att alla företag är olika. Därför är vårt tekniska stöd tillräckligt omfattande och flexibelt för att du ska kunna välja den servicenivå som erfordras. Vare sig du drar fördel av vårt elektroniska stöd eller köper ett av våra tekniska stödprogram, ansluts du omedelbart till den expertis som erfordras. Och om du upptäcker att du behöver mer stöd, går det lätt att uppgradera till en högre stödnivå.

### **Elektroniskt stöd**

#### **Att få svar**

Att få svar är lika lätt som att ställa din web-brower på [my.sybase.com](http://my.sybase.com).

Du kan:

- Skapa en egen web-sida och personifiera det stöd som erfordras.
- Få den allra senaste informationen om Sybase produkter från olika Sybase-källor.
- Få e-post rörande ämnen som du själv väljer.
- Öppna dina egna stödärenden - ansluta informationsfiler - samt registrera och granska stödteknikers kommentarer.
- Endast titta på den information som du är intresserad av.

#### **Tekniska dokument på nätet**

Tekniska Dokument är ett fullständigt sammandrag av det senaste av stödrelaterad teknisk information inklusive tekniska kommentarer, FAQ, intygande och problemrapporter, faktasammanställningar och mer. Du kan lätt söka efter eller ställa in din profil för att granska alla tekniska dokument på vår personliga web-sida.

#### **Elektronisk ärendehantering**

Från Sybase hemsida eller din personliga profil får du lätt åtkomst till vårt ärendehanteringssystem. Med detta flexibla och självständiga instrument kan du logga in nya ärenden med relevanta filanslutningar i vår Tekniska Databas; ärendeinformation uppdateras; framskridandet av ett ärende kontrolleras och ärendelistor granskas.

## **Elektronisk programdistribution**

Ladda ner programvaror från vår web-sida eller leta snabbt rätt på information om programlappningar. Om du föredrar att vi sänder programlappningarna till dig, ring Tekniskt Stöd och säg vilken programlappning du önskar.

## **Elektroniska meddelanden**

Undvik bekymmer genom att erhålla varning om eventuella problem med din specifika Sybase-produkt. Uppge din preferens i my.sybase så kommer Sybase att sända en e-post när t.ex. en programladdning är redo.

## **Produktmanual på CD**

En produktmanual på CD finns tillgänglig med alla produktleveranser. Ytterligare CD eller papperskopior kan köpas separat.

## **Gratis installationsstöd**

Våra registrerade kunder erbjuds ett gratis installationsstöd. Sybase tillhandahåller ett tekniskt stödpaket som hjälp vid eventuella installations- och konfigurationsproblem. Paketet gäller i 60 dagar från och med det första stödsamtalet. Ytterligare gratis installations- och konfigurationshjälp finns tillgänglig genom vår elektroniska stödservice. Du kan fråga om Tekniska Dokument, granska direktanslutna produktmanualer och samtala med produkttekniker och andra om frågor angående nyhetsgrupperna på Internet.

## **Stödplanering**

Sybase SupportNowSM Tekniska Stödprogram ger telefonåtkomst till vår Tekniska Stödorganisation och en mängd andra stödtjänster:

- SupportNow Affärsprogram samt Utökade och Elementära Program är tillgängliga för alla Sybase produkter och ger ett mer omfattande stöd inklusive nya programversioner och valmöjligheter som stöd dygnet runt, sju dagar i veckan. Dessa tre program har utformats för kunder som använder Sybase-produkter för utveckling eller installation.
- SupportNow Affärsutvecklings-, Utvecklings- och Incidentprogram är tillgängliga för Sybase produkter för arbetsplatsen. (Förutbestämda produkter för arbetsplatsen inkluderar de flesta Powersoft®-verktyg och NT-baserade UNIX-

produkter. Dessa tre program har utformats för kunder som använder designerade produkter för utveckling och vissa produktinstallationer. Några programuppdateringar inkluderas inte i dessa program utan måste köpas separat.

Programmets specifika egenskaper illustreras av nedanstående diagram och sammanfattas på följande sidor.

### SupportNow Affärsprogram

Affärsplanen ger ett lättillgängligt stöd åt kunder med affärskritiska projekt och eliminerar tidsbegränsningar för akuta problem. Detta årsprogram ger ett prioriterat stöd i form av snabbare svarstid, förtursunderhåll och prioriterad eskalering. Sex stödkontakter ges

<b>Support Plan Features</b>						
	<b>Enterprise</b>	<b>Extended</b>	<b>Basic</b>	<b>Enterprise Developer*</b>	<b>Developer*</b>	<b>Incident*</b>
<b>Support Coverage</b>						
Normal Business Hours			•	•	•	•
24x7 (Follow-the-Sun)	•	•				
After-Hours support	Included	Included	Option	Option	Option	Option
Number of Contacts	6	4	2	2	2	NA
Number of Cases	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Single or pack
<b>Enterprise Support Team</b>						
Enterprise Support Team	•			•		
Response Time	P1<30 min.	P1<1 hour	P1<4 hours	P1<30 min.	P1<4 hours	P1<4 hours
Priority Case Escalation	•			•		
<b>Electronic Support</b>						
Technical Documents on the Web	•	•	•	•	•	•
Newsgroups	•	•	•	•	•	•
Electronic Case Management	•	•	•	•	•	•
Electronic Software Distribution	•	•	•	•	•	•
Email Notification	•	•	•	•	•	•
<b>Software Services</b>						
Enhancement Releases	•	•	•	Option	Option	Option
Maintenance Releases	Priority	•	•	Priority	Electronic	Electronic
<b>Personalized Support Services</b>						
Account Management Services	•			•		
Review Meetings	•			•		
Alliance Support	Option			Option		
Alliance Dedicated Support	Option			Option		
Alliance Onsite Support	Option			Option		
Project Launch Services	Option			Option		

\*Designated Products Only

telefonstöd 24 timmar om dygnet plus tillgång till Sybase Affärstekniska Team. Dessutom erbjuds kontohantering, regelbundna kontrollmöten och nya programversioner. Du kan också skraddarsy ditt program med hjälp av en rad Personliga Stödalternativ inklusive dedicerat stöd, stöd på platsen m.m.

### **SupportNow Utökade Program**

Det Utökade Programmet ger stöd dygnet runt. Detta årsprogram som utformats för kunder med komplicerade affärskrav, är ett omfattande stöd med fyra stödkontakter med tillgång till telefonstöd dygnet runt, sju dagar i veckan, för kritiska problem och nya programversioner.

### **SupportNow Elementära Program**

Det Elementära Programmet ger ett kvalitativt tekniskt stöd åt kunder som vill försäkra sig om ett obegränsat antal stödsamtal samt nya programversioner. Detta årsprogram är tillgängligt för alla Sybase-produkter och erbjuder telefonstöd från två stödtekniker under normal arbetstid. (T.ex. i Sverige är en normal arbetstid måndag till fredag, förutom helgdagar, 8.00 till 18.00.)

### **SupportNow Affärsutvecklingsprogram**

Affärsutvecklingsprogrammet ger en extra snabb svarstid för kunder med kritiska utvecklingsprojekt. Detta årsprogram ger under normal arbetstid prioriterad tillgång till Sybase Affärstekniska Team för två stödkontakter och vissa förutbestämda produkter (majoriteten av PowerSoft-verktyg och NT-baserade UNIX-produkter). Dessutom erbjuds kontohantering, regelbundna kontrollmöten och en möjlighet att skraddarsy program med hjälp av en rad Personliga Stödalternativ som dedicerat stöd, stöd på platsen m.m.

Med de flesta produkterna kan ett Uppdateringsprogram (USP) köpas separat som tillförsäkrar att du använder den allra senaste programversionen i din programutveckling.

### **SupportNow Utvecklingsprogram**

Utvecklingsprogrammet ger obegränsad åtkomst åt kunder med ett periodiskt stödkrav. Detta årsprogram ger under normal arbetstid tekniskt stöd åt två stödkontakter och vissa förutbestämda produkter.

Med de flesta produkter kan ett Uppdateringsprogram (USP) köpas separat som tillförsäkrar att du använder den allra senaste programversionen i din programutveckling.

### **SupportNow Incidentprogram**

Incidentprogrammet är ett ärendebaserat program som ger ett kvalitativt tekniskt stöd och en möjlighet att uppgradera ditt stöd och att förvärva det stöd som efter hand är nödvändigt. Telefonstöd ges under normal arbetstid. Stöd kan köpas i form av årliga stödpaket bestående av 10 stödtillfällen. Stödpaketet kan användas för alla förutbestämda produkter och utlöper ett år efter inköpsdagen eller när alla 10 stödtillfällen har utnyttjats, vilket endera som infaller först. Individuella stödtillfällen finns också tillgängliga när stödbehovet inte är så stort.

Med de flesta produkter kan ett Uppdateringsprogram (USP) köpas separat som tillförsäkrar att du använder den allra senaste programversionen i din programutveckling.

### **Individuella stödalternativ**

Individuella Stödalternativ lämpar sig bäst för kunder som kräver en högre servicenivå för affärskritiska projekt. De Individuella Stödalternativen är endast tillgängliga för kunder med Affärsprogram och Affärsutvecklingsprogram och innebär ett närmare samarbete med Sybase. Det personliga stödet kan skraddarsys efter ditt projekt. Tillgängliga tjänster:

#### **Alliansstöd**

Alliansstödet ger en direkt kontakt med en allianstekniker för två stödkontakter under normal arbetstid. Alliansteknikern och ett Alliansstödteam lär känna ditt projekt och dina system för en snabbare lösning på dina tekniska problem.

För att undvika problem, inkluderas i Alliansstödet ett tvådagars besök på din arbetsplats för planering och genomgång av ditt projekt, systemkonfiguration och granskning av exekveringsplan, rekommendationer rörande programhantering samt en regelbunden telefonrådgivning. Dessutom ges högst svarprioritet, identifiering av

felorsak och prioriterat underhåll. Ytterligare stödkontakter eller projekt kan läggas till efter behov.

### **Dedicerat Alliansstöd**

Ett Dedicerat Alliansstöd innebär att ditt företag tillskrivs en speciell allianstekniker. Du kan dra fördel av alla i ovan beskrivna Alliansstöd inkluderade förmåner men på en mer koncentrerad nivå. Upp till åtta stödkontakter kan utses att arbeta tillsammans med din Allianstekniker på upp till tre projekt. Dessutom erbjuds ett fyra dagars besök på din arbetsplats för planering och granskning av projekt, konfiguration och exekvering.

### **Alliansstöd på Arbetsplatsen**

Ett Alliansstöd på Arbetsplatsen innebär att en dedicerad allianstekniker kommer till ditt företag varje dag. Teknikern får en närmare inblick i ditt projekt och en omfattande system- och programkunnskap och finns alltid nära tillhands för att ge stöd. Ett designerat Alliansstödteam tillhandahåller extra expertis och assistans då alliansteknikern inte finns på plats. Ett Alliansstöd på Arbetsplatsen innebär att du kan utse upp till åtta stödkontakter att arbeta tillsammans med alliansteknikern på upp till tre projekt.

### **Projektlansering**

Det är oerhört viktigt för din verksamhets framgång att nya projekt kommer igång och att du får ut det mesta av innevarande applikationer. En Projektlansering med hjälp av vår Professionella Serviceorganisation hjälper dig uppnå ett gott resultat med målinriktade erbjudanden för Sybase Adaptive Server™ och PowerBuilder® produkter. Dessa paket hjälper dig att installera nya nätcentraler och PowerBuilder, inställa prestandan eller flytta innevarande nätcentralsapplikationer och ge nya funktioner åt eller formge innevarande PowerBuilder-program.

### **Programservice**

Sybase utvecklar och förbättrar oavbrutet sina programvaror för konkurrenskraftiga informationssystem. Vår Programservice ger åtkomst till programförbättringar genom följande nya program- och underhållsversioner:

## **Nya Programversioner**

Nya programversioner innebär en avsevärt förbättrad funktionalitet, konstruktion och prestanda. Dessa versioner utkommer regelbundet och testas för att tillförsäkra en oöverträffad produktkvalitet. Programversionerna kan inkludera nya beskafterheter, en förbättrad funktionalitet eller modifikationer som gör ditt program kompatibelt med existerande operativsystem och hårdvaror. De nya versionerna kan också inkludera felkorrigeringar som identifierats hos tidigare programversioner samt reviderad produktdokumentation. För vissa produkter utges inga nya versioner.

Nya programversioner ingår i SupportNow Elementära och Utökade Program och Affärsprogram och finns tillgängliga på förfrågan. Kunder med SupportNow Incident-, Utvecklings- och Affärsutvecklingsprogram måste för att erhålla nya programversioner köpa ett årligt Uppdateringsprogram (USP). Uppdateringsprogrammet tillförsäkrar att kunder med Incident-, Utvecklings- och Affärsutvecklingsprogram erhåller de allra senaste programversionerna och att det lönar sig att köpa ett årligt Uppdateringsprogram jämfört med individuella uppdateringar.

## **Underhållsprogram**

Sybase utkommer regelbundet med fullt testade, produktionskvalitativa underhållsprogram och programkorrigeringar. Alla underhållsprogram genomgår tillsammans med andra produkter från Sybase en regressions- och kompatibilitetstestning som tillförsäkrar att våra krav på produktkvalitet uppfylls. Dessutom utges regressionstestade interimversioner med programkorrigeringar.

Underhållsprogrammen ingår i SupportNow Elementära och Utökade Program och Affärsprogram och finns tillgängliga på förfrågan. Underhållsprogram för designerade produkter för arbetsplatsen kan erhållas gratis över nätet i laddningsbart format. Om ett underhållsprogram sänds med post eller om produkten inte finns tillgänglig i elektroniskt format, tillkommer en porto- och hanteringsavgift för kunder utan ett Uppdateringsprogram, Elementärt, Utökat eller Affärsprogram.

## **Globalt Stöd**

Ett Globalt Stöd består av ett enskilt stödavtal och en individuell fakturering för installationer i flera länder med en utsedd stödkontakt i varje land. För världsomfattande installationer kan en konsoliderad eller global stödkontakt erhållas. Internationella företag som inte förvärvar ett globalt avtal måste köpa separata stödavtal för varje enskilt land.

## **Hur du förnyar ditt stödavtal**

För att du ska kunna dra fördel av de tjänster som ingår i stödprogrammet måste du inneha ett gällande programstödavtal. Se till att du förnyar ditt stödavtal i tid för att undvika dröjsmål när du behöver stöd. Om det är något du undrar över eller vill ändra i ditt avtal eller om du vill veta när avtalet behöver förnyas, ring närmaste stödcenter. Se telefonlistan längst bak i denna handbok.

## **Kooperativt stöd**

Vi har upprättat kooperativa stödavtal med flera andra produkt Distributörer för att ge ett så sömlöst stöd som möjligt till kunder med olika produktvarumärken. Dessa avtal innebär att produkt Distributören tillhandahåller Sybase stödtekniker med en bestämd stödkontakt. Distributörens stödkontakt prioriterar och påskyndar lösningen av ditt problem.

## **Vill du veta mera?**

För andra stödtjänster eller för ytterligare information om Sybase Professionella Service och våra medarbetare, kontakta Sybase närmaste säljkontor (se telefonlistan längst bak i denna handbok) eller besök Sybase web-sida på [www.sybase.com](http://www.sybase.com).

## **Kursprogram**

Med Sybase Kursprogram blir du snabbt och billigt både produktiv och självständig. Sybase Kursprogram (SLC) tillhandahåller praktisk träning på Sybase produkter och lösningar. Sybase Kursprogram kan hjälpa dig med alla dina träningsbehov. Du väljer den kurs eller det träningsprogram som uppfyller just dina objektiv och får detaljerad kursinformation. Sybase Kursprogram tillhandahåller varierande träningsmöjligheter från traditionella och utökade

föreläsnings/labbkurser till kundanpassade kurser och professionella diplom. Detta ger programvaruutvecklare, funktionshanterare, systemövervakare, web-specialister och slutanvändare den färdighet som krävs för att de till fullo ska kunna utnyttja och dra fördel av din tekniska investering. Besök oss på [www.sybase.com](http://www.sybase.com) (Kurser).

### **Föreläsnings/Labbkurser**

Kvalificerade Sybase-instruktörer håller standardkurser eller kundanpassade kurser på din arbetsplats eller Sybase Kurscenter eller på ett av Sybase godkända kurscenter. Kursdeltagarna ges genom ett växelspel med instruktörerna en i högsta grad praktisk erfarenhet. Utökade kurser inkluderar för- och efterträningsmoduler. Förträningsmodulerna bedömer din kunskap och ger den träning som erfordras inför en kurs så att du bättre kan dra fördel av din kurserfarenhet. Efterträningsmodulerna utökar och fördjupar den kunskap du har erhållit genom att gå igenom kursens nyckelobjektiv, finslipa dina färdigheter genom extra övningar och djupgående utforska eller behandla mer avancerade frågor. Resultatet är en effektiv och förstärkt kunskapsöverföring som möjliggör ett bättre stöd.

### **Självstudiekurser**

Flexibla självstudiekurser är idealiska i dagens snabba affärstempo. Restider och utgifter elimineras ofta helt och flera kursdeltagare kan studera tillsammans för en liten eller ingen extra kostnad. Med över 40 självstudiekurser som komplement till klassrumsträningen, ger Sybase Kursverksamhet dig en möjlighet att lära i hemmet, på kontoret eller i bilen i en rad olika CD-format: över nätet eller via dator, video eller multimedia.

### **Träning på platsen**

Om flera personer på din arbetsplats behöver tränas står Sybase Kursverksamhet gärna till tjänst med kurser på din arbetsplats vilket sparar på både kurs- och resekostnader. Välj från någon av de klassrums- eller självstudiekurser som erbjuds. Du ställer lämplig utrustning och faciliteter till förfogande; vi tillhandahåller en expert och allt nödvändigt kursmaterial.

## **Sybase Kurspass**

Sybase Kurspass ger dig ett helt år av obegränsat antal kurser på Sybase Kurscenter. Dessutom:

- Får du tillgång till alla direktanslutna för- och efterträningsmoduler.
- Kan du med din examenskupong ta Sybase Professionella Diplomexamen.
- Ovanstående pass är tillgängliga i de flesta länder men villkor och bestämmelser kan variera. Kontakta ditt lokala Sybase Kursombud för ytterligare information.

## **Professionellt diplom**

Ett Professionellt diplom från Sybase kompletterar dina tekniska färdigheter, erfarenheter och självförtroende. Vare sig du är heltidsanställd inom IT eller frilansar är efterfrågan på professionella personer som kan Sybase PowerBuilder och Adaptive Server/SQL Server mycket stor. Enligt en branschenkät betalar IT-cheferna högst lön till kvalificerade Sybase dataexperter och PowerBuilder programutvecklare.

Sybase kan erbjuda följande professionella diplom:

- Sybase Diplom för Adaptiv Nätcentralsövervakare - Associerat och professionellt
- Sybase Diplom för SQL-utvecklare - Associerat
- Sybase Diplom för SQL Allmänt - Associerat
- Sybase Diplom för PowerBuilder-utvecklare - Associerat och professionellt

## **Vill du veta mera?**

Sybase Kursservice och Sybase Auktoriserade Kurspartners kan erbjuda ett omfattande kursprogram. Tillsammans överbryggar vi en kunskapsbrist genom en nyskapande och flexibel kombination av träningsmetoder avsedda att uppfylla just dina unika behov.

För Sybase kurskataloger, klassscheman, information om Auktoriserade Kurspartners, assistans med kursplanering eller närmare detaljer om

*\*Pass finns tillgängliga i de flesta geografiska områden men villkor och bestämmelser kan variera. För ytterligare information kontakta din lokala Sybase Utbildning Representant.*

våra professionella diplomkurser, kontakta ditt lokala Sybase Kursombud (se listan längst bak i denna handbok) eller besök Sybase Kursverksamhet (Träning) på [www.sybase.com](http://www.sybase.com).

### **Konsultservice**

Sybase Konsultservice ger den tekniska assistans du behöver för att leverera de affärsresultat alla förväntar sig. Vi ställer produktexperterna vid din sida för att svara på dina frågor och stötta dig. Vi hjälper dig planera på lång sikt och att hantera akuta affärskriser. Sybase Konsultservice vill mer än någon annan att du ska lyckas med Sybase produkter.

### **Servicekategorier**

- **Produktanvändning** - Dra nytta av våra erfarenheter av produktinstallering och konfiguration.
- **Produktbedömning** - Låt våra konsulter komma med nya idéer, utföra konkurrenspräglade och icke konkurrenspräglade prestandatester och utveckla applikationsprototyper.
- **Arkitektur** - Konsulter kontrollerar att dataarkitekturer, processflöden, applikations- och teknologiarkitekturer liksom tekniska specifikationer och designdokument uppfyller gällande industristandarder och Sybase vedertagna praktik.
- **Driftsberedskap** - Hög dina driftsberedskap genom att låta våra konsulter granska, utveckla och tillförsäkra kvalitativa drifts- och administrationsprocedurer; granska din återhämtningsstrategi; utvärdera kunnskapen hos de anställda och assistera med att kapacitets- och tillväxtplanera för din IT infrastruktur.
- **Prestanda och finjustering** - Utveckla prestandan hos dina nätcentraler, databaser och applikationer så mycket som möjligt.
- **Felsökning** - Erhåll omedelbart stöd på platsen för tekniska problem som påverkar din missionskritiska verksamhet.
- **Överföringsservice** - Använd det allra nyaste inom Sybase teknologi, få hjälp med att planera och exekvera överföringar; tillförsäkra prestanda och kvalitet i en ny miljö; och stimulera nödvändiga kunskapsöverföringar.
- **Personalutökningar** - Utöka din existerande Sybase Kunskapsbas med våra tekniska experter från ett team av över 1400 globalt lokaliserade konsulter. Lös dina personalproblem och förfoga över väsentlig Sybase-expertis.

## **Sybase Advanced Frameworks To Enable (SAFE) (Avancerade Ramstruktur)**

SAFE™ hjälper dig att snabbt ta fram informationsarkitekturer så att du med minimal risk kan uppnå dina affärsobjektiv. Använd SAFE för att effektivt integrera affärsprocesser, arbetsflödet, informationssystem och färdigheter samt för att ställa in din IT-miljö på väsentliga affärsobjektiv.

- SAFE/EP - SAFE Affärsportal är ett system som snabbt och stegvis överför din verksamhet till nätet.
- SAFE/ITA - SAFE Informationstekniska Arkitektur (SAFE/ITA) omvandlar affärskrav till en användbar distribuerad datorarkitektur.
- SAFE/AD -SAFE Applikationsutveckling (SAFE/AD) ger vägledning vid nyskapande integrationer av komponenter och teknologier för att lösa specifika affärsproblem.
- SAFE/PM - SAFE Projekthantering (SAFE/PM), en ISO 9001 TickIT verifierad struktur som hjälper dig att framgångsrikt övergå från en optimal affärsutveckling till IT-design, applikationsutveckling och fullständig systemimplementation.

### **Vill du veta mera?**

För ytterligare information om Sybase Konsultservice och medarbetare, kontakta närmaste konsultkontor (se listan längst bak i denna handbok) eller besök Lösningar på [www.sybase.com](http://www.sybase.com).

### **Extra service**

Vare sig du behöver individuell assistans, en branschkollegas expertis, en lösning på ett specifikt problem eller teknologi som fungerar tillsammans med Sybase produkter, har vi alla de resurser som behövs. Sybase policy är att tillhandahålla lösningar som överstiger våra kunders förväntningar.

### **Kundtjänst**

Oberoende av vad det är du vill fråga om hittar alltid Sybase Kundtjänst svaret. Och om Kundtjänst inte har den information du söker hänvisas du till den grupp eller avdelning som har. Vänd dig till Kundtjänst för att:

- Beställa programuppdateringar och underhållsprogram

- Fastställa vilken plattform eller operativsystem som är förenlig med en Sybase-version
- Bekräfta ditt plats-ID (kundnummer)
- Byta teknisk stödkontakt
- Ställa allmänna faktureringsfrågor
- Spåra produktleveranser
- Utföra och bibehålla ändringar som stöd till program - byta stödkontakter, uppdatera program, ändra leveransadress, etc.

### **Användargrupper**

Användargruppenas möten är ett viktigt forum för Sybase kunder. Här kan våra kunder samverka med andra användare, byta idéer och ta del av andras erfarenheter. Användargrupperna varierar i storlek och omfång från ett fåtal medlemmar med inriktning på en specifik produkt till en internationell organisation med inriktning på en typ av produkt. Även om användargrupperna helt utformas och leds av användarna, bidrar Sybase med penningmedel och marknadsföring så att nya grupper kan etableras. Olika gruppalternativ inkluderar:

- Lokala Sybase Användargrupper (LUGS)
- Internationella Sybase Användargrupper (ISUG)
- Powersoft Användargrupper

För ytterligare information om användargrupperna i ditt område, besök [www.isug.com](http://www.isug.com).

### **Sybase Utvecklarnät**

Sybase Utvecklarnät (SDN) är rätt plats för Sybase utvecklingsinformation. SDN sätter dig i kontakt med Sybase allra senaste tekniska produktutveckling - information om beta, strategiska tekniska handlingar, tips och tillvägagångssätt samt laddningsbara koder och hjälpprogram. Och bäst av allt - det är helt gratis! Välj Utvecklare (Developer) på [www.sybase.com](http://www.sybase.com) för att ta reda på mera om denna fantastiska service.

### **Publikationer**

Från tekniska tips till CIO-intervjuer och kompletterande produktokumentation, Sybase publikationer täcker alla dina informationsbehov. I synnerhet:

- Sybase-journalen som fokuserar på dagens affärsfrågor och strategisk realisering av IT-teknologi.
- Powerline-journalen, en direktansluten tidning på [www.sybase.com/powerline](http://www.sybase.com/powerline) som understödjer en framgångsrik applikationsutveckling inom en öppen teknologisk struktur med vägledning av Sybase Tekniska Stödteam och tekniska artiklar.

## **Sybase produkter**

För att beställa extra produkter eller tjänster från Sybase, kontakta ditt Sybase försäljningsombud. För information om Sybase produkter och lösningar, se Sybase web-sida på [www.sybase.com](http://www.sybase.com) eller din personliga sida på [my.sybase.com](http://my.sybase.com).

## **Medarbetares produkter och tjänster**

För information om produkter och tjänster från medarbetare som är kompatibla med Sybase produktfamilj och för information om hur du kan bli en av Sybase medarbetare, se Sybase web-sida på [www.sybase.com](http://www.sybase.com) och välj Medarbetare eller kontakta närmaste Sybase-kontor. Se listan längst bak i denna handbok.

## **Vad är ett ärende?**

Alla frågor eller ansökningar om assistans som din tekniska stödkontakt loggar hos Sybase Tekniska Stödcenter registreras som ett ärende. Ett ärende är en enskild teknisk fråga eller ett problem. Om du t.ex. har en fråga rörande PowerBuilder Window Painter och en annan rörande PowerBuilder Database Painter behandlas detta som två separata ärenden. Alla ärenden tilldelas ett referensnummer eller ett ärendenummer så att ditt problem prioriteras och effektivt kan spåras. Spara ditt ärendenummer så att du kan hänvisa till detta vid efterföljande samtal.

## **Ärendeprioritering**

Ett ärende prioriteras beroende på hur akut problemet är och hur det påverkar din affärsverksamhet. Ärendets prioritet är avgörande för hur lång svarstiden ska bli. Var snäll och beskriv hur ärendet påverkar ditt projekt då detta underlättar för din Tekniska Stödkontakt och Stödtekniker vid behandling av problemet. Korrekt prioriterade ärenden medför också att det Tekniska Stödteamets arbetsbörda balanseras vilket i sin tur tillförsäkrar att alla kunder erbjuds en effektiv problemlösning.

*Prioritet 1* – Programvaran är driftsoduglig och inget alternativ är möjligt eller ett alternativ existerar men är oacceptabelt på grund av hur det påverkar din verksamhet. Utvecklingen och produktionen har stannat eller problemet har en allvarlig effekt på din förmåga att fortsätta utvecklingen.

*Prioritet 2* – Programvaran är driftsoduglig men dess funktionalitet har påverkats allvarligt. Det kan finnas ett alternativ, men detta är tidsödande och har en negativ effekt på projektets livscykel.

*Prioritet 3 – (Basenhet)* – Programvaran är driftsoduglig men utvecklingen eller produktionen har påverkats. Utvecklingen/produktionen kan fortsätta under en begränsad tid innan problemet blir för kritiskt. Ett acceptabelt alternativ existerar.

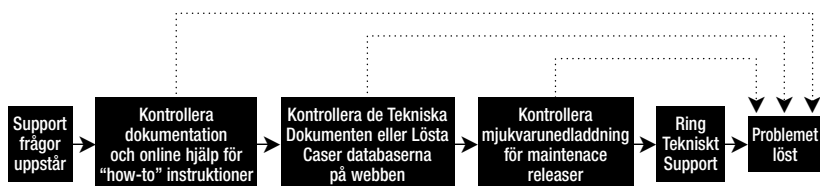
*Prioritet 4* – Programvaran är driftsoduglig men du vill be produkthanteringsteamet om en utökning eller du har en fråga.

## Avsnitt 2 - Hur du utnyttjar Sybase service

### Vägledning till Tekniskt Stöd

#### Kontakta Tekniskt Stöd

Många gånger finner du svaret på dina tekniska frågor utan att behöva ringa Tekniskt Stöd. Sybase elektroniska stödservice kan hjälpa dig hitta ett problem, lösa det eller fastställa om du har stött på ett programfel. Genom att anlita källor som [my.sybase.com](http://my.sybase.com) kan du finna en lösning på ditt problem. Nedanstående diagram visar vad du bör kontrollera innan du ringer Tekniskt Stöd.



## **Problemidentifiering**

Innan du ringer för assistans, försök fastställa vad det är som orsakar problemet genom att svara på följande frågor:

- Vad är det som händer? Vad borde hända?
- Hur länge sedan var det som programvaran fungerade ordentligt? När uppdagades problemet för första gången? Vilka förändringar har skett i din miljö sedan dess? (Som t.ex. programinstallationer, nya konfigurationer, etc.)
- När inträffar problemet? När uteblir problemet? Vad är det som skiljer den ena situationen från den andra?
- Hur omfattande eller lokalt är problemet? Vilka förhållanden utlöser problemet?
- Hur kritiskt är problemet för din utveckling eller användande? Kan du arbeta runt problemet tills en lösning har hittats?
- Kan programvaran exekveras på ett bättre sätt så att problemet försvinner?

## **Isolera problemet**

- Efter att ett problem har fastställts, försök att isolera det så mycket som möjligt.
- Klarlägg exakt vad som krävs för att konsekvent reproducera problemet.
- Avlägsna alla variabler, objekt, diagram, relationer, etc. som är onödiga för problemets existens.

## **Vem kan logga ett ärende?**

Ditt företag kan, beroende på det stödavtal som gäller, registrera en eller flera auktoriserade tekniska stödkontakter. Dessa personer är de enda som är auktoriserade att kontakta ett Tekniskt Stödcenter med frågor. Auktoriserade tekniska stödkontakter skyddar ditt företag och din programvara vilket innebär att endast auktoriserade personer kan be oss undersöka eller modifiera ditt system.

Om en icke auktoriserad person ringer, hänvisas han/hon till din tekniska stödkontakt. I en nödsituation kan vi dock i undantagsfall börja hantera ett ärende från en icke auktoriserad stödkontakt med förbehåll för att detta verifieras vid ett senare tillfälle.

### **Extra Tekniska Stödkontakter**

Det antal tekniska stödkontakter som tillåts beror på vilket stödprogram ditt företag har valt. Du kan lägga till extra stödkontakter, förvärva möjligheten att lägga till extra stödkontakter eller uppgradera till en högre stödnivå som erbjuder fler stödkontakter. För ytterligare information, se listan längst bak i denna handbok och kontakta närmaste Kundtjänst.

### **Byte av Tekniska Stödkontakter**

Om din tekniska stödkontakt av någon anledning behöver bytas, sänd eller faxa ett meddelande på ditt företags brevhuvud till Kundtjänst på närmaste Tekniska Stödcenter. Detta bör göras av den innevarande tekniska stödkontakten eller avdelningschefen. Följande information bör inkluderas:

- Ditt företags namn
- Namnet på den tekniska stödkontakt som ska ersättas
- Den nya tekniska stödkontaktens namn, adress och telefonnummer
- Den gamla tekniska stödkontaktens eller avdelningschefens underskrift

### **Innan ett ärende loggas**

När du behöver logga ett ärende med Tekniskt Stöd, se till att ha följande information tillgänglig för att påskynda ärendets lösning. Använd kontrollistan längst bak i denna handbok som handledning.

- Registreringsnummer eller stöd-ID
- Ärendenummer, inloggningsdatum och namnet på den stödtekniker som du tidigare talat med
- Ärendet prioritetsnivå
- Vilken produkt och version du använder inklusive underhållsprogram
- Plattform och operativsystem inklusive version
- Frontprodukt (klientprodukt) och version
- Klientens operativsystem och version
- Beskrivning av problemet inklusive felmeddelanden
- Annan användbar information inklusive detaljer om ditt lokala system, genomsnittliga CPU-användande och andra relevanta detaljer.

## Hur ett ärende loggas

Ett ärende kan loggas in elektroniskt via vår direktanslutna service eller ringas in till närmaste Tekniska Stödcenter eller det stödcenter som uppges i din produkthandbok. Se listan över Tekniska Stödcenter längst bak i denna handbok.

När ditt ärende väl har loggats, tilldelas det ett ärendenummer och en stödtekniker. Kom ihåg att anteckna ditt ärendenummer på din kontrollista för tekniskt stöd. Ärendenumret är en snabbpreferens till problemets alla detaljer.

## Hur ett ärende hanteras

När du kontaktar Tekniskt Stöd, ombeds du först och främst bekräfta ditt stöd-ID och uppges ärendets bakgrund inklusive prioritetsnivå. Svarstiden varierar beroende på denna prioritetsnivå och gällande stödavtal.

Ibland går det inte att finna en lösning på ett ärende under det första samtalet. Ytterligare information kan behövas eller kanske det under det första samtalet framkommer att en annan typ av expertis erfordras för att lösa ditt problem eller för att identifiera ett eventuellt produktfel. Om en annan typ av expertis erfordras, hänvisar stödteknikern ärendet till en tekniker som är kunnig i ämnet. Du blir givetvis informerad om denna ändring.

Kunder berättigade till stöd dygnet runt, sju dagar i veckan kan inleda eller fortsätta behandlingen av ett affärskritiskt P1-ärende efter normal arbetstid. Kunder med standardstöd kan endast inleda ett ärende och erhålla stöd under normal arbetstid. Kunder som vill inleda eller fortsätta behandlingen av ett P1-ärende som har stor inverkan på deras verksamhet kan köpa övertidsstöd.

### **Telephone Support Priority 1 Response Time**

Program	Alliance	Enterprise	Enterprise Developer	Extended	Basic	Developer	Incident
<b>Priority 1</b>	15 min.	30 min.	30 min.	1 hr.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.

*\*Alliance svarstider är baserade på telefonsamtal direkt till ditt 'Alliance Support Team' och på vilka tider du har valt att ha Alliance support. Om du loggar ditt case via 'Electronic Case Management' eller genom kundjänst så kommer svarstiden att vara baserad på Enterprise support tider.*

Om du har ytterligare information som du vill tillfoga ditt ärende kan du göra detta med hjälp av vår elektroniska service eller genom att ringa ditt Tekniska Stödcenter. Uppge ärendenummer och se till att all extra information loggas in korrekt.

### **Rapport av produktfel**

Om du vill rapportera ett potentiellt produktfel kommer stödteknikern att kontrollera om samma problem har rapporterats tidigare och om det går att lösa. Om det inte är ett känt programfel, kommer stödteknikerna att försöka duplicera problemet. En sådan duplicering kan innebära att stödteknikern måste logga in på ditt system (med ditt godkännande), erhålla koden från dig eller använda felmeddelandet och sådan annan information som du kan tillhandahålla för att finna en lösning på problemet. När problemet väl har duplicerats, sänder stödteknikern informationen till lämplig programavdelning för ett slutgiltigt bekräftande att det rör om ett produktfel. Din stödtekniker kommer sedan att informera dig om att det är ett produktfel och vad som planeras för att lösa problemet.

Om du har köpt ett Incidentprogram och önskar få hjälp med ett programfel, räknas ett sådant samtal som ett ärende. Om du endast vill rapportera ett programfel men inte behöver någon hjälp, räknas det inte som ett ärende.

### **Eskalering av ett ärende**

Om du någon gång under behandlingen av ett ärende inte är nöjd med existerande handlingsplan, kan du be din stödtekniker eskalera ärendet. En anhållan om eskalering avgörs av den tekniska stödchef som ansvarar för det team som stödjer ärendet. Stödchefen utreder kundens eskaleringsanhållan och arbetar fram en handlingsplan. Handlingsplanen presenteras sedan till kunden varvid lämpliga uppdateringar görs med kundens medgivande tills ärendet avslutas. Om en eskalerad situation kräver en ännu högre stödnivå, sänds en rapport till stödcentrets chef eller till stödchefen som i sin tur rapporterar ärendet till vicepresidenten för Kundtjänst och Stöd. En kund kan när helst det är nödvändigt anhålla om en eskalering till en högre prioriteringsnivå.

## Avsluta ett ärende

Ett ärende avslutas när du och stödteknikern är eniga om att problemet är löst. Ett ärende kan också avslutas på grund av att:

- Den information och/eller programvara som stödteknikern tillhandahållit har löst ditt problem.
- Du meddelar stödteknikern att ärendet inte längre utgör ett problem.
- Du och stödteknikern är eniga om att ditt problem inte kan lösas.

## Frågor rörande äldre programvaror

Tekniskt stöd ges åt de senaste två programversionerna. En felduplicering av innevarande och direkt föregående programversioner kan utföras även om programfel normalt endast korrigeras hos innevarande versioner. När det gäller äldre Sybase-program, försöker stödteknikern så gott han/hon kan att svara på dina frågor, men en extraavgift tillkommer. För ytterligare information, kontakta Kundtjänst.

## Kundtjänst och Stöd

### USA & Kanada

Tel: 1-800-8-SYBASE, alternativ 3

Fax: +1 510-922-3911

### Europa

#### *Belgien/Luxemburg*

Tel: +32 (0)2 716 8300

Fax: +32 (0)2 716 8384

#### *Frankrike*

Tel: +33 (0)1 41 90 42 42

Fax: +33 (0)1 4190 4245

#### *Tyskland/Österrike*

Tel: +49 (0)2 1159 76444

Fax: +49 (0)2 1159 76410

#### *Italien*

Tel: +39 (0)2 4832 4222

Fax: +39 (0)2 4832 4274

### ***Nederländerna***

Tel: +31 (0) 346 552 666

Fax: +31 (0) 346 558 321

### ***Norge***

Tel: +47 2310 5540

Fax: +47 2310 5551

### ***Spanien/Portugal***

Tel: +34 (0) 91 7689 448

Fax: +34 (0) 91 7689 445

### ***Sverige***

Tel: +46 (0) 8 750 6505

Fax: +46 (0) 8 752 8888

### ***Schweiz***

Tel: +41 (0) 1 308 6355

Fax: +41 (0) 1 308 6372

### ***Storbritannien***

Tel: +44 (0) 1 628 597 111

Fax: +44 (0) 1 628 597 112

För länder som inte är listade här ovan, kontakta din lokala distributör.

### ***Asien***

#### ***Australien***

Tel: +1 800 252 454

Fax: +61 2 9936 8898

#### ***Kina***

Tel: +86 10 6856 8488

Fax: +85 10 6856 8490

#### ***Hong Kong***

Tel: +85 2 2506 6095

Fax: +85 2 2506 6050

#### ***Indien***

Tel: +91 80 228 3850

Fax: +91 80 228 3851

### ***Indonesien***

Tel: +001 800 61 419

Fax: +001 800 61 454

### ***Korea***

Tel: +82 2 3451 5252

Fax: +82 2 3451 5298

### ***Malaysia***

Tel: +1 800 801730

Fax: +1 800 801943

### ***Nya Zeeland***

Tel: +0800 479 22273

Fax: +0800 44 703

### ***Filippinerna***

Tel: 1-800-1-611 0103

Fax: +63 2 754 4141

### ***Singapore***

Tel: +800 188 5200

Fax: +65 370 5151

### ***Taiwan***

Tel: +0080 85 5367

Fax: +8862 2545 6909

### ***Latinamerika***

#### ***Argentina***

Tel: +54 1 393 0421

Fax: +54 1 326 7039

#### ***Brasilien***

Tel: +55 11214 4044

Fax: +55 11256 9105

### ***För länder som inte är listade här ovan:***

Tel: +1 562 330 6700

### ***Korea***

Tel: +82 2 3451 5246

Fax: +82 2 3451 5298

**Malaysia**

Tel: +60 (0)3 242 4218

Fax: +60 (0)3 243 4318

**Nya Zeeland – Auckland**

Tel: +64 (0)9 377 3666

Fax: +64 (0)9 377 3695

**Nya Zeeland – Wellington**

Tel: +64 (0)4 473 3661

Fax: +64 (0)4 499 9068

**Filippinerna**

Tel: +63 (0)2 754 4100

Fax: +63 (0)2 754 4141

**Singapore**

Tel: +65 330 4113

Fax: +65 338 8112

**Taiwan**

Tel: +8862 (0)2 715 6000

Fax: +8862 (0)2 545 6909

**Latinamerika****Argentina**

Tel: +54 114 313 4488

Fax: +54 114 315 8834

**Brasilien**

Tel: +55 11 214 4044

Fax: +55 11 214 2558/214 0820

**Konsultcenter****USA & Kanada**

Tel: 1-800-8-SYBASE, alternativ 2

Fax: 1-510-922-3210

**Europa****Belgien**

Tel: +32 (0) 2716 8311

**Frankrike**

Tel: +33 (0)1 4109 4326

**Tyskland**

Tel: +49 (0) 211 5976 0

**Italien**

Tel: +39 (0) 02 4832 4250

**Nederländerna**

Tel: +31 346 558 406

**Norge**

Tel: +47 (0) 23 105500

**Spanien**

Tel: +34 1 302 0900

**Sverige**

Tel: +46 (0)8 587 11000

**Schweiz**

Tel: +41 (0)1 308 6317

**Storbritannien**

Tel: +44 (0)1 628 597 024

**Asien****Australien – Melbourne**

Tel: +61 (0)2 9936 8800

**Australien – Sydney**

Tel: +61 (0)2 9936 8800

**Hong Kong**

Tel: +852 2506 8902

**Indien**

Tel: +91 80 228 3850

**Japan**

Tel: +81 (0)3 5210 6070

**Malaysia**

Tel: +60 (0)3 247 4768

**Nya Zeeland – Auckland**

Tel: +64 (0)9 377 3666

**Nya Zeeland – Wellington**

Tel: +64 (0)4 473 3661

**Filippinerna**

Tel: +63 2750 4100

**Singapore**

Tel: +65 338 0018

**Latinamerika**

**Argentina**

Tel: +54 114 313 4488

**Brasilien**

Tel: +55 11 214 4044

**Försäljningskontor**

**USA & Kanada**

Tel: 1-800-8-SYBASE, alternativ 1

Fax: 800-879-2273

**Europa**

**\*Österrike**

Tel: 0660 67 14

**\*Belgien**

0800 1 55 62

**Tjeckien**

+42 (0)2 2431 0808

**\*Danmark**

80 01 02 07

**\*Frankrike**

0800 90 81 35

***\*Tyskland***

0130 81 88 52

***\*Italien***

167 87 20 36

***\*Nederländerna***

060 22 21 02

***\*Norge***

800 11 012

***\*Spanien***

900 99 44 17

***\*Sverige***

020 79 17 05

***\*Schweiz***

0800 554881

***\*Storbritannien***

0800 444455

*\* Gratis nummer för inrikessamtal.*

*\*\* För länder som inte är listade här ovan, ring +(44) 1 528 506242*

**Asien**

***\*Australien***

1 800 805 349

***Kina***

+86 10 6856 8488

***Hong Kong***

+ 85 22506 6000

***Indien***

+91 80 228 3850

***Indonesien***

+62 21 526 6520

**Japan**

+81 3 5210 6000

+81 3 5214 0850

**Korea**

+82 2 3451 5200

**Malaysia**

+60 3 242 4218

**Nya Zeeland – Auckland**

+64 4473 3661

**Nya Zeeland – Wellington**

+64 (0)4 473 3661

**Filippinerna**

+63 2750 2550

**Singapore**

+65 338 0018

**Taiwan**

+886 2 715 6000

**Latinamerika**

**\*Argentina**

+54 1 393 0421

**\*Brasilien**

+55 11214 4044

\* För länder som inte är listade här ovan, ring +(55) 11214 4044.

**Snabb referenslista**

**Tekniska stödcenter**

**Sybase Kurscenter**

**USA & Kanada**

Tel: 1-800-8-SYBASE, alternativ 2

## **Europa**

### ***Belgien***

Tel: +32 (0)2 716 8311

Fax: +32 (0)2 725 6550

### ***Frankrike***

Tel: +33 (0)1 4190 43 64

Fax: +33 (0)1 4190 4261

### ***Tyskland***

Tel: +49 (0) 69 17082 0

Fax: +49 (0) 69 17082 111

### ***Italien***

Tel: +39 (0)2 4832 41

Fax: +39 (0)2 4830 0660

### ***Nederländerna***

Tel: +31 346 582 936

Fax: +31 346 558 445

### ***Norge***

Tel: +47 231 05500

Fax: +47 231 05501

### ***Spanien***

Tel: +34 1302 0900

Fax: +34 1302 8937

### ***Sverige***

Tel: +46 (0) 8 632 9900

Fax: +46 (0)8 750 5420

### ***Schweiz***

Tel: +41 (0) 1 308 6363

Fax: +41 (0) 1 308 6399

### ***Storbritannien***

Tel: +44 (0) 1 628 597 089

Fax: +44 (0) 1 628 597 082

## **Asien**

### ***Australien – Melbourne***

Tel: +61 (0) 3 9520 4000

Fax: +61 (0) 3 9520 4022

### ***Australien – Sydney***

Tel: +1 800 645 632

Fax: +61 (0)2 9936 8833

### ***Kina – Beijing***

Tel: +86 10 6856 8488

Fax: +86 10 6856 8489

### ***Kina – Chengdu***

Tel: +86 28 6259 800

Eller +86 28 5856 8488

Fax: +86 28 6259 800

### ***Hong Kong***

Tel: +852 2506 6026

Fax: +852 2506 6096

### ***Shanghai***

Tel: +86 21 6390 6658

Fax: +86 21 6390 6650

### ***Indien***

Tel: +91 80 228 3850

Fax: +91 80 228 3851

### ***Indonesien***

Tel: +62 21 526 6520

Fax: +62 21 526 6523

### ***Japan***

Tel: +81 (0)3 5210 6250

Fax: +81 (0)3 5213 7723

## Kontrollista tekniskt stöd

För att påskynda behandlingen och registreringen av ett problem, fyll i följande kontrollista innan du kontaktar ditt Tekniska Stödcenter.

Plats-ID (kundnummer) \_\_\_\_\_

Ärendenummer \_\_\_\_\_

Prioritet \_\_\_\_\_

Stödtekniker \_\_\_\_\_

Datum då ärendet öppnades \_\_\_\_\_

Datum då ärendet avslutades \_\_\_\_\_

Sybase produkt- och versionnummer  
inklusive underhållsprogram. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Typ av driftsystem och version \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Frontprodukt (klientprodukt) och version \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Klientmaskinens driftsystem och version \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beskrivning av problemet (inklusive felnummer, felmeddelanden och andra omständigheter).

---

---

---

---

---

Annan användbar information (inklusive kopia av felaktig logg, reproducerat problem, antal systemanvändare, genomsnittligt CPU-användande och andra relevanta detaljer)

---

---

---

---

---