

WS 18 & WS 28
Optimierung der Upgrade Prozesse eines
Prinect Systems: Hauptrelease & Patches.



Drucken neu gedacht.

Produktqualität

Problemen nach Upgrade/Update

Verfügbarkeit der Prinect Software während Upgrades

WORKSHOP

18



Drucken neu gedacht.

Produktqualität

Problemen nach Upgrade/Update

Verfügbarkeit der Prinect Software während Upgrades

WORKSHOP

28









Wie plane ich Updates?





Optimierung der Upgrade Prozesse eines Prinect Systems: Hauptrelease & Patches.

Wann ist die beste Zeit ein Update durchzuführen?

- Installieren sie so schnell als möglich die neuen Versionen.
- HEIDELBERG versucht sinnvolle Pakete zur Verfügung zu stellen.
- Ziel ist es, so selten wie möglich, aber so schnell wie nötig die Pakete zur Verfügung zu stellen.
- Wenn möglich, nicht mehr als 1 x Ausfallzeit pro Monat.
- Für die Fehler in Update-Paketen kann das Prinect Maintenance Center eine E-Mail-Benachrichtigung direkt an den Kunden senden und diesen informieren.
- ...



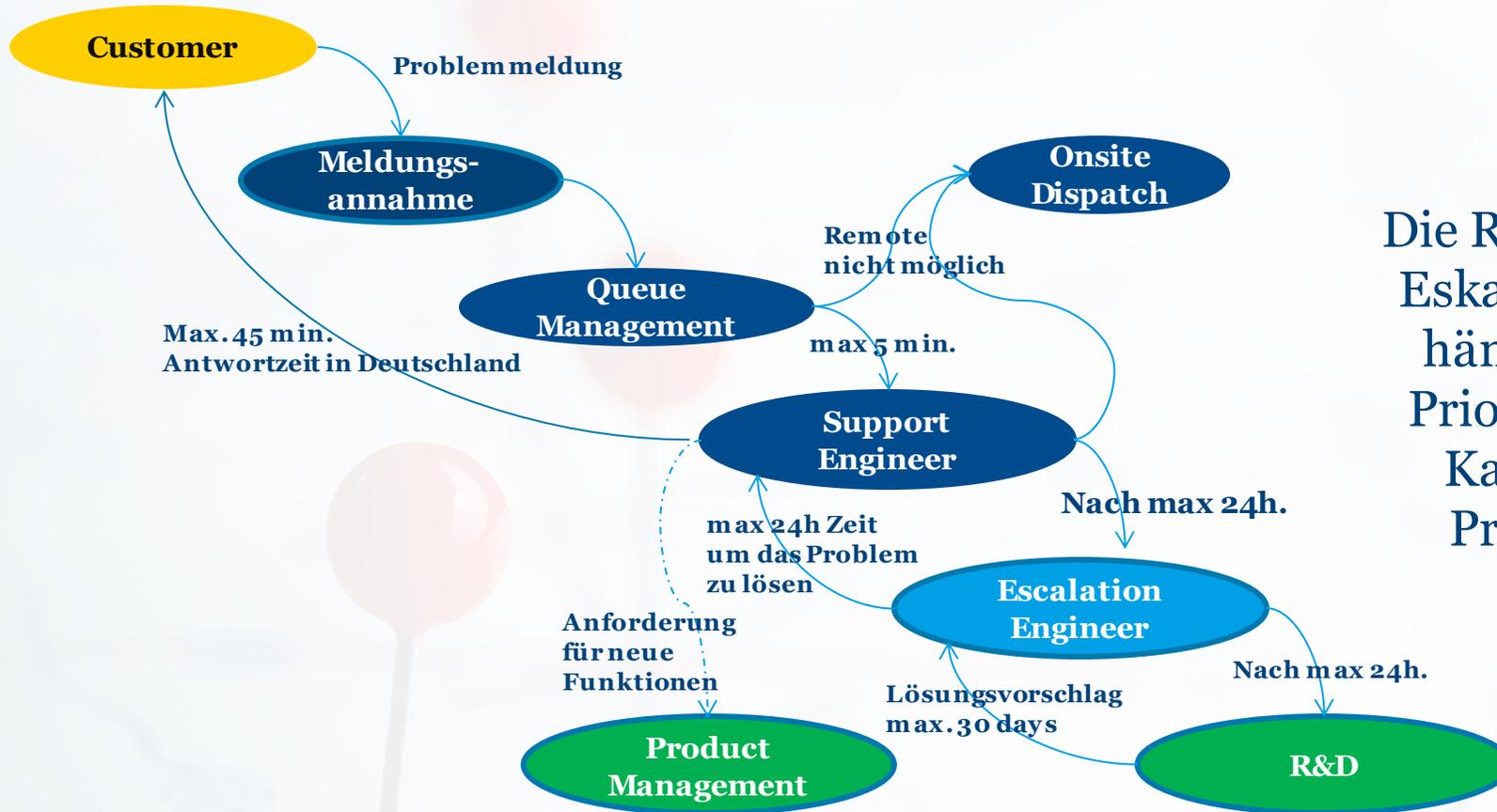
Wie ist der Fehlerbearbeitungsprozess bei HEIDELBERG?
Wie erstellt HEIDELBERG Hotfixe?





Optimierung der Upgrade Prozesse eines Prinect Systems: Hauptrelease & Patches.

Prozessbeschreibung der Fehlerbearbeitung:



Die Reaktions- und Eskalationszeiten hängen von der Priorität und der Kategorie des Problems ab.



Optimierung der Upgrade Prozesse eines Prinect Systems: Hauptrelease & Patches.

Wie bekommt ein Kunde einen Hotfix?

- Erstellen eines Servicetickets für ein Problem (Anruf Service Hotline, HEIDELBERG Assitant, ...).
- Der 1st oder 2nd Level Support möchte das Problem im Detail verstehen, mit allen benötigten Informationen analysiert der Support das Problem und hilft dem Kunden, wenn möglich.
- Ist dies nicht möglich, muss das Problem im nächsten Schritt einem Entwickler zur Analyse übergeben werden.
- Die Entwicklung bewertet, analysiert und behebt das Problem und erstellt einen Hotfix.
- Für extrem kritische Fehler erhält der Kunde einen eigenständigen Hotfix.
- Für die kritischen Fehler werden die Einzel-Hotfixe zu einem RUP-Paket zusammengefasst.
- Nach dem internen Test des RUP-Pakets wird es den betroffenen Kunden zur Verfügung gestellt.
- Mit den Update-Paketen erhalten alle Serienkunden mit Wartungsverträgen die Fehlerbehebungen.
- Treten nach dem Rollout unerwartete Fehler auf, kann HEIDELBERG die Update-Pakete stoppen und ggf. Kunden informieren, die diese bereits aktiv installiert haben.



Weshalb gibt es die Princt 2019.10 Version?





Optimierung der Upgrade Prozesse eines Prinect Systems: Hauptrelease & Patches.

Warum haben wir eine Prinect 2019.10 Version erstellt?

- Synchronisation der Prinect-Software mit den Software-Release-Zeitpunkten der Druckmaschinen einschließlich der erforderlichen Funktionserweiterungen.
- Alle bisherigen kritischen Fehlerbehebungen sind enthalten.
- Die Upgrades und Neuinstallationen beim Kunden werden deutlich schneller sein.

Warum soll ich Prinect 2019.0 installieren?

- Sie erhalten frühzeitig neue Funktionen.
- ...



Alte und neue Features.





Live
Demonstration.



Workflow-Lösungen für Business und Produktion.
Prinect. Driving the Smart Print Shop.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Ich freue mich auf Ihre Fragen.