

Ende der Lebenszeit (EoL) der Produkte Nuance SpeechAttendant und Open SpeechAttendant

Häufig gestellte Fragen

- **Welche Lösungen sind von dieser Produktabkündigung betroffen?**
 - Diese End-of-Life- (EoL-)Mitteilung gilt für SpeechAttendant (SA) und Open SpeechAttendant (OSA).

- **Was sind die EoL-Daten?**
 - Wie bereits in der Mitteilung zur Produktverfügbarkeit angekündigt, sind Erweiterungen für bestehende Installationen noch bis zum 31. März 2020 möglich. Der Komplettsupport endet am 30. Juni 2020, der begrenzte Support am 31. Dezember 2020. Der Minimalsupport ist bis zum 31. Dezember 2021 verfügbar.
 - Der Komplettsupport beinhaltet M&S-Serviceleistungen einschließlich Diagnose und Korrektur aller Probleme.
 - Der begrenzte Support umfasst die Diagnose und Korrektur durch Patches oder Workarounds nur für kritische und schwerwiegende Fehler.
 - Der Minimalsupport beinhaltet begrenzte M&S-Serviceleistungen einschließlich Diagnose und Korrektur durch vorhandene Patches oder Workarounds nur für kritische und schwerwiegende Fehler.

- **Ist eine Umstellung auf alternative Nuance-Lösungen möglich?**
 - Da auf dem Markt andere Lösungen mit ähnlichem Funktionsumfang erhältlich sind, plant Nuance keine Bereitstellung von Alternativlösungen für den Selfservicebereich.

- **Kann mein Unternehmen ein Upgrade auf die neueste Produktversion vornehmen?**
 - Wir empfehlen, Upgrades der Versionen SA 12.3/OSA 5.3 vor Ende des begrenzten Supports vorzunehmen.

- **Kann mein Unternehmen das System auch nach dem EoL verwenden?**
 - Ja, SA/OSA kann auch nach Ende des Supportzeitraums verwendet werden. Nach den offiziellen EoL-Daten ist jedoch kein Support mehr verfügbar.

- **Kann mein Unternehmen Eingänge bzw. Ports hinzufügen?**
 - Eingänge und Ports können bis zum Ende des Erweiterungszeitraums (31. März 2020) hinzugefügt werden. Wenn Ihr Unternehmen Änderungen an der Konfiguration vorsieht, sollten Sie die erforderlichen Erweiterungen für Ihre bestehende Installation in diesem Zeitraum bestellen.

- **Fallen für den Minimalsupport Extrakosten an?**
 - Der Minimalsupport (Diagnose und Korrektur durch vorhandene Patches oder Workarounds nur für kritische und schwerwiegende Fehler) wird zum M&S-Standardpreis ohne Extrakosten angeboten.

- **Werden meinem Unternehmen die Kosten zurückerstattet?**
 - Nein. Unternehmen erhalten keine Kostenrückerstattung.

- **An wen kann ich mich bei weiteren Fragen wenden?**
 - Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich an Ihren Nuance-Kundenbetreuer.