

Procore

Cloud-Sicherheitsleitfaden

Ein Überblick über die Sicherheitsmaßnahmen von Procore

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Wie hilft Procore Fachleuten im Bauwesen?	3
Was kann Procore?	4
Die Procore-Plattform – für skalierbare Zusammenarbeit entwickelt	5
Was bedeutet es, dass Procore eine cloudbasierte SaaS-Lösung ist?	5
Was bedeutet es, dass Procore eine Plattform ist?	6
Erweiterungen: Kann ich andere Software-Tools neben Procore nutzen?	7
Wir haben hohe Erwartungen an uns selbst und unsere Partner.	7
Wer ist bei Procore für die Informationssicherheit zuständig?	8
Wie sieht die Struktur der Procore-Plattform aus?	8
Welche Branchenstandards hält Procore ein?	9
Wie berücksichtigt Procore Sicherheitsfaktoren bei der Entwicklung?	9
Wo werden Kundendaten gespeichert?	9
Sicherheit und Konformität im Rechenzentrum: Wie schützt der Cloud Service Provider (CSP) von Procore die Daten?	10
Wie überwacht Procore seinen Datenserver-Anbieter?	10
Zugang zur Procore-Plattform und Informationsaustausch	11
RBAC und SSO: Wie stellt Procore den Zugang für Benutzer bereit?	11
Wer in meinem Team kann auf spezifische Informationen zugreifen?	12
Wer bei Procore kann auf meine Informationen zugreifen?	13
Wie kann ich Berichte, die in Procore erzeugt wurden, austauschen und verteilen?	13
Netzwerksicherheitsmanagement	14
Wie überwacht Procore ungewöhnlichen Netzwerk-Traffic?	14
Wie werden die Firewalls von Procore konfiguriert?	14

Wie schützt sich Procore vor DDoS-Angriffen (Distributed Denial of Service)?	14
Wie überwacht Procore auf technische Schwachstellen und Viren?	15
Wie sichert Procore Anwendungen ab?	15
Verfügt Procore über ein „Bug Bounty“-Programm?	16
Wie sorgt Procore für Datenverfügbarkeit?	16
Onboarding, Integrationen und Aktualisierungen	21
Wie laufen Onboarding-Prozesse ab und wie sieht die Drittanbieter-Anwendungsintegration aus?	21
Wie verwaltet Procore Software-Updates?	23
Wie kann Procore die Software stetig verbessern?	24
Ressourcen von Procore	25

Wie hilft Procore Fachleuten im Bauwesen?

Baufachleute suchen nach Möglichkeiten für effizientere Kommunikation und schlankere Workflows, die eine Zusammenarbeit über den gesamten Projektlebenszyklus möglich machen. Durch das Wettbewerbsumfeld und die wirtschaftlichen Bedingungen sind Firmen gezwungen, Verzögerungen zu vermeiden und ihre Effizienz und Produktivität zu steigern. Sie suchen nach Möglichkeiten, bewährte Methoden und gleichzeitig ihre eigene Arbeitsweise zu nutzen, die sie auszeichnet.

Dazu liefert Procore eine Baumanagement-Plattform, die das gesamte Projektteam verbindet, vom Büro bis zum Baugelände und über Unternehmensgrenzen hinweg, sodass alle an einem Ort zusammenarbeiten können. So können die Unternehmen das tun, was sie am besten können – bauen.

Mit Procore können Bauunternehmen ihre IT-Ressourcen effektiver für wertschöpfende Aufgaben einsetzen, beispielsweise zur Gewinnung von Erkenntnissen aus Daten. Gleichzeitig bietet Procore ein skalierbares, flexibles Fundament. Procore bietet Sicherheitsfunktionen auf Unternehmensniveau und investiert stark in Forschung und Entwicklung. Weil ihr Anbieter Skaleneffekte an sie weitergibt, profitieren SaaS-Benutzer (Software as a Service) von großen Einsparungen beim operativen Aufwand und den Kosten im Vergleich zu einer firmeneigenen Lösung, die entwickelt und gewartet werden muss.

Zur Erweiterung unserer Plattform bieten wir APIs an, mit denen andere Anwendungen integriert werden können. So können die Benutzer mit den Tools arbeiten, die für sie und ihr Unternehmen am besten funktionieren. Die Plattform kann an die aktuellen und zukünftigen Unternehmensanforderungen und

-prozesse angepasst werden und unterstützt den gesamten Projektlebenszyklus mit einer integrierten Anwendungspalette.

Unsere Plattform bietet Zugang zu einer zentralen Datenquelle, wodurch Kommunikationsprobleme, Fehler und Nacharbeiten reduziert, Verzögerungen vermieden und der Verlauf für künftige Projekte und die Beilegung von Streitigkeiten aufbewahrt werden können. Dank einer konsolidierten Ansicht des gesamten Projekts in Echtzeit können Benutzer feststellen, ob Projekte im Zeitplan und im Budget liegen, und den Kurs schnell korrigieren.

Procore optimiert die Kommunikation und den Workflow und ermöglicht die Zusammenarbeit des gesamten Projektteams, wodurch Verzögerungen vermieden und Effizienz und Produktivität gesteigert werden. Außerdem können Benutzer nun Analysen nutzen, um ihre Daten zu erkunden, ein tiefes Verständnis für ihr Geschäft zu erlangen und die Entscheidungsfindung zu verbessern.

Was kann Procore?

Procore verwaltet Ihre Projekte, Ressourcen und Finanzen von der Projektplanung bis zur Schlussphase. Unsere Plattform verbindet jeden Projektbeteiligten mit Lösungen, die wir speziell für diese Branche entwickelt haben – für den Bauherrn, für den Bauunternehmer und für den Spezialauftragnehmer.

Procore wird als mandantenfähige, cloudbasierte SaaS-Lösung (Software-as-a-Service) angeboten. Der Zugriff erfolgt über das öffentliche Internet (über eine sicher verschlüsselte Verbindung). Bei cloudbasierter Technologie werden Software- und Hardwaremanagement sowie Wartungsaufgaben an den Dienstleister ausgelagert, sodass sich Ihre Mitarbeiter auf die Wertschöpfung im Unternehmen konzentrieren können. Procore wird auf AWS Global Infrastructure gehostet und bietet native Mobile-Apps für iOS und Android an.

Procore reißt Mauern zwischen Anwendungen ein, reduziert doppelte Dateneinträge und sorgt mit einer zentralen Datenquelle dafür, dass alle auf demselben Stand sind. Unser App Marketplace bietet fast 350 Partnerlösungen, die sich nahtlos in unsere Plattform integrieren lassen. So haben Sie die Freiheit, sich mit dem zu verbinden, was für Sie am besten funktioniert, auch wenn wir es nicht entwickeln. Auf diese Weise gibt Procore Ihrem Team Zugang zu allem, was es für seine Arbeit braucht.

Die Procore-Plattform – für skalierbare Zusammenarbeit entwickelt

Was bedeutet es, dass Procore eine cloudbasierte SaaS-Lösung ist?

Vor Procore haben Benutzer normalerweise Software auf den Festplatten ihrer Computer installiert, die ein Programm ausführte. Auch die Daten wurden lokal auf den Festplatten gespeichert. Später wurde die Software auf Servern installiert, die sich am Unternehmensstandort des Kunden befanden. So konnten die Mitarbeiter in diesem Büro auf das Programm zugreifen und ihre Daten auf dem firmeneigenen Server speichern. Bei dieser Arbeitsweise gab es jedoch einige Herausforderungen für Unternehmen:

1. Software aktualisieren
2. Ausreichend Speicherplatz vorhalten
3. Fehlerbehebung und Reparaturen vornehmen
4. Zugang zu Informationen gewährleisten

Cloudbasierte Lösungen wie Procore bewältigen all diese Herausforderungen für die Benutzer.

Procore bietet eine cloudbasierte Lösung an, die den Kunden im Software-as-a-Service-Modell (SaaS) bereitgestellt wird. Die Daten werden sicher gespeichert und sind für die Benutzer effizient zugänglich. Der Service wird über das Internet bereitgestellt und kann über einen Webbrowser oder eine Anwendung

für mobile Android- oder iOS-Geräte genutzt werden. So müssen nicht erst große Summen in die Anschaffung und Einrichtung von Hardware und Software für ein Rechenzentrum vor Ort investiert werden.

- + Das Procure-Team aktualisiert und sichert die Software, führt regelmäßig neue Funktionen ein und teilt den Kunden mit, wenn Updates für die Mobile-Apps verfügbar sind. Bei uns läuft das alles reibungslos – genau, wie Sie es schon von den großen Apps im Unterhaltungs- und Shoppingsegment kennen.
- + Procure stellt unbegrenzten Speicher für unbegrenzt viele Benutzer bereit. Die Lösung passt sich flexibel an die Bedürfnisse der Kunden an.
- + Procure bietet rund um die Uhr Support für alle Ihre Teammitglieder, auch Ihre Projektmitarbeiter. Die durchschnittliche Antwortzeit bei einer Benutzersupport-Anfrage per Online-Chat oder Telefon lag 2020 bei unter 60 Sekunden.
- + Procure verfügt über umfassende Sicherheits- und Protokoll-Tools für die Zugangsverwaltung und Kunden können festlegen, welche Benutzer bestimmte Rollen und damit Informationszugriff erhalten.

Procure bietet eine cloudbasierte Lösung an, die den Kunden im Software-as-a-Service-Modell (SaaS) bereitgestellt wird. Die Daten werden sicher gespeichert und sind für die Benutzer effizient zugänglich. Der Service wird über das Internet bereitgestellt und kann über einen Webbrowser oder eine Anwendung für vor Ort investiert werden mobile Android- oder iOS-Geräte genutzt werden. So müssen nicht erst große Summen in die Anschaffung und Einrichtung von Hardware und Software für ein Rechenzentrum vor Ort investiert werden.

Ein weiterer Vorteil des Cloud Computing ist die Sicherung der Daten in mehreren geografischen Regionen. So wird die Wiederherstellung im Katastrophenfall erleichtert und die Geschäftskontinuität unterstützt. Der Speicher ist flexibel und skalierbar und die Software wird per Remote-Management von Procure gepflegt.

Sie können sich aufs Bauen konzentrieren, während wir Software für Menschen wie Sie entwickeln, die die Welt bauen.

Was bedeutet es, dass Procore eine Plattform ist?

Die Software von Procore basiert auf einer Plattform-Architektur. Jedes Modul, das Sie verwenden, ist mit den anderen verbunden. So wird Ihr Projektmanagement-Prozess effizienter. Für die Kommunikation gibt es einige Kontrollfunktionen, darunter integrierte Workflow-Mechanismen und Berechtigungen. Zum Beispiel können Bauleiter oder Kolonnenführer auf einer Baustelle Zeiterfassungsdaten in die Mobile-App von Procore eingeben. Teammitglieder sehen diese Informationen automatisch in der Desktop-Anwendung im Büro. Die Daten werden zur automatischen Aktualisierung von Budget, Zeiterfassungstabellen, Bautagebuch, Analysen und vielem mehr genutzt.

Wenn Abgaben eingegeben werden, wird der Arbeitsplan mit allen zugehörigen Plänen automatisch aktualisiert, damit alle mit den neuesten Informationen arbeiten. Außerdem werden Ihre Dokumente nach dem Upload in Procore durch Hyperlinks und Markups dynamisch und interaktiv. All das wird ermöglicht durch die Systemstruktur.

Projektmanagement ist das Kernstück der Procore-Lösung, die auf Projekt- und Portfolioebene arbeitet. Von dort erweitern unsere Benutzer die Kapazitäten frei nach ihren Bedürfnissen, ohne die Software neu installieren zu müssen. So können alle Mitarbeiter in Ihrer Organisation auf eine zentrale Informationsquelle zugreifen und immer mit aktuellsten Daten arbeiten. Procore bietet den Benutzern eine einheitliche Oberfläche für alle Tools, was die Lernkurve abflacht und die Lösung noch benutzerfreundlicher macht.

Erweiterungen: Kann ich andere Software-Tools neben Procore nutzen?

Wir bei Procore verstehen, dass unsere Benutzer manchmal Spezialfunktionen brauchen, die nur Drittanbieter bereitstellen können. Wir haben das System mit einigen Tools ausgestattet, über die sich andere Anbieter mit Procore verbinden können. Wenn Sie sich für die Dienste anderer Anbieter anmelden und ihnen Zugang geben, können die Daten zwischen Procore und der Drittanbieter einseitig oder wechselseitig ausgetauscht werden. Wir haben eine Liste mit über 300 Partnern auf dem API Marketplace auf unserer Website.

Einige unserer Kunden haben ihre eigenen Entwickler, die für sie Anwendungen entwickeln. Oder sie wollen einen Connector für eine Drittanbieter-Software erstellen. Deshalb haben wir ein Toolkit für API-Entwickler. Weitere Informationen zum Integrationsvorgang erhalten Sie im folgenden Abschnitt.

Wir haben hohe Erwartungen an uns selbst und unsere Partner.

Wir bei Procore verstehen, dass unsere Kunden uns bei der Speicherung ihrer Daten in der Cloud viel Vertrauen entgegenbringen. Sicherheit hat bei Procore oberste Priorität und wir investieren kontinuierlich stark in umfassende Initiativen, um für die Daten unserer Kunden Sicherheit und Schutz zu gewährleisten. Procore setzt auf ein „Shared Responsibility“-Modell. Das bedeutet, die Procore-Mitarbeiter übernehmen einige Verwaltungsaufgaben und die Kunden verwalten ihre Konten, Daten, Projekte und weitere Elemente.

Wer ist bei Procore für die Informationssicherheit zuständig?

Das Informationssicherheitsteam bei Procore nutzt ein robustes Informationssicherheitsprogramm für die Verarbeitung der Kundendaten, darunter Übertragung, Speicherung und Zugriff.

Das Procore Informationssicherheitsteam besteht aus dem Procore IT-Team, das mit den Sicherheitsbeauftragten für Produkte und Technologie, Standortzuverlässigkeitsbeauftragten und Procore-Mitarbeitern zusammenarbeitet, die für Risikominimierung und Datenschutz ausgebildet sind. Alle Wartungs- und Konfigurationsarbeiten für die Software und Infrastruktur von Procore werden von Procore-Mitarbeitern ausgeführt.

Procore beauftragt außerdem Dritte mit der Prüfung unseres Programms mittels Penetrations- und Schwachstellentests und Audits, um die Einhaltung bestimmter Branchenstandards sicherzustellen.

Wie sieht die Struktur der Procore-Plattform aus?

Die Procore-Plattform ist eine vollständig cloudnative SaaS-Lösung (Software as a Service). Procore ist eine mandantenfähige Lösung mit starken logischen Zugangskontrollen mittels Authentifizierung und Rollen, um für eine ausreichende Trennung der Daten zwischen den einzelnen Kunden zu sorgen. Alle Infrastrukturaufgaben liegen bei Procore und die Kunden erhalten die Funktionen zur Verwaltung ihrer eigenen Benutzer und Rollen auf Anwendungsebene.

Procore unternimmt angemessene Anstrengungen, um seine Kunden, Abonnenten, Mitarbeiter und Procore selbst vor schädlichen Handlungen zu schützen. Effektive Sicherheitsmaßnahmen und Zuverlässigkeit sind Errungenschaften, die sich nur gemeinsam mit allen Procore-Benutzern erreichen lassen, die mit den Daten- und Informationssystemen arbeiten.

Welche Branchenstandards hält Procore ein?

Unsere Richtlinien berücksichtigen alle geltenden Gesetze, Regelungen und Bestimmungen. Sie werden regelmäßig geprüft und überarbeitet, um die Einhaltung der Gesetze und der aktuellen Branchenpraktiken zu gewährleisten.

Procore hat Richtlinien und Verfahren basierend auf den Cybersicherheits- und Risikomanagement-Frameworks des National Institute of Standards and Technology (NIST) dokumentiert und eingeführt. Dieses Sicherheitsversprechen ist ein Prozess der stetigen Verbesserung und wichtig, wenn neue Bedrohungen entstehen und bestehende Bedrohungen sich weiterentwickeln.

Procore verfügt über mehrere Zertifikate für die Kontrollen, die wir zur Wahrung der Sicherheit verwenden. Dazu zählen:

Standards für das IT-Sicherheitsmanagement:

- + [\(ISO\) 27001:2013](#) Rahmen für Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie für gesetzliche Compliance
- + [SSAE18 SOC. 2](#) So gewährleisten wir Sicherheit und Vertraulichkeit

Wie berücksichtigt Procore Sicherheitsfaktoren bei der Entwicklung?

Procore ergreift Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten während der Softwareentwicklung und bei der Planung unserer Architektur und Infrastruktur. Unser Informationssicherheitsteam ist an jeder Entwicklungsphase sowie an den Codeprüfungen beteiligt.

Wo werden Kundendaten gespeichert?

Zur Wahrung der Redundanz und zur Latenzreduzierung verwendet Procore für die Dateispeicherung ein solides globales Netzwerk aus Servern an 15 Standorten, die von Amazon Web Services gewartet werden. Alle Systeme sind mit Monitoring-Tools und automatischen Benachrichtigungen sowie Rotation auf Abruf und automatischer Eskalation ausgestattet. Informationen zum Dateispeicherprofil für ihre Daten finden die Kunden in ihrem Portal.

- + **Datenredundanz** bedeutet, dass dieselbe Information an verschiedenen Orten existiert. Redundanz hilft Procore dabei, die Daten bei Beschädigung oder versehentlicher Löschung wiederherzustellen.
- + **Latenz** bezeichnet die Zeit, die die Übertragung von Daten von ihrem Ursprungsort an ihren Zielort in Anspruch nimmt. Mit einem weltweiten Servernetzwerk können die Kundendaten an einem Standort in der Region des jeweiligen Kunden gespeichert werden.

AWS bietet Tools auf Unternehmensniveau, die sich als zuverlässig und sicher für heutige webbasierte Anwendungen erwiesen haben. Die Cloud-Computing-Dienste von Amazon werden von Unternehmen jeder Größenordnung genutzt, von Startups bis zu Großkonzernen. Durch die Nutzung des AWS-Netzwerks kann Procore seinen Kunden unbegrenzten Datenspeicher auf der Procore-Plattform bieten.

Sicherheit und Konformität im Rechenzentrum: Wie schützt der Cloud Service Provider (CSP) von Procore die Daten?

[Amazon Web Services \(AWS\)](#) ist der IaaS-Anbieter (Infrastructure as a Service) von Procore. AWS bietet Procore und unseren Kunden die Flexibilität zur bedarfsgerechten Skalierung und die Gewissheit, dass alle Daten sicher und geschützt gehostet werden. AWS sorgt für physische Zugangskontrollen für die Hardware, mit der die Procore-Lösung bereitgestellt wird. Weitere Informationen zu den Sicherheitsprotokollen von AWS finden Sie auf der entsprechenden [Ebenseite](#).

Wie überwacht Procore seinen Datenserver-Anbieter?

Procore nutzt AWS als IaaS-Anbieter (Infrastructure as a Service). AWS liefert die Hosting-Kapazitäten, auf deren Grundlage wir die Procore SaaS-Plattform aufbauen und übt keine Beratungs- oder produktspezifischen Tätigkeiten aus. Es

ergeben sich keine Zuständigkeiten oder Aufgaben aus der unmittelbaren Art unserer Software oder unserer Kunden.

Der Zugang, der Infrastrukturpartnern gewährt wird, wird über technische Kontrollen basierend auf dem Prinzip der minimal nötigen Berechtigungen erteilt. Dieses wird im Procore Informationssicherheitshandbuch unter „Anbietermanagement-Richtlinie“ beschrieben:

„Zugang zu Informationen: Der Anbieter muss den minimal nötigen Zugang zu Netzwerken, Systemen und/oder Daten erhalten, der erforderlich ist, um die beauftragten Dienstleistungen zu erbringen. Dieser Zugang muss den geltenden Richtlinien entsprechen und regelmäßig überprüft werden.“

Zugang zur Procore-Plattform und Informationsaustausch

Procore ergreift angemessene Maßnahmen, um dafür zu sorgen, dass die richtigen Personen Zugang zu den richtigen Informationen erhalten, die falschen Personen jedoch nicht. Wir haben auf mehreren Ebenen Tools und Kontrollmechanismen eingebaut, damit Sie sicher zusammenarbeiten und Informationen in dem Maße austauschen können, das Sie selbst festlegen.

RBAC und SSO: Wie stellt Procore den Zugang für Benutzer bereit?

Bei der Implementierung werden unternehmensweite Einstellungen für Zugangsstufen und Sicherheitsfunktionen angewendet. Dies wird als rollenbasierte Zugangskontrolle (RBAC) bezeichnet. Administratoren können diese Kontrollen dann im laufenden Betrieb einsetzen. Für spätere Konfigurationsänderungen können Personen mit den entsprechenden Berechtigungen Anfragen einreichen.

Procore stellt eine Berechtigungsvorlage für Administratoren bereit, um die Zuweisung von Berechtigungen im Unternehmen und für externe Teammitglieder zu beschleunigen. Alternativ können Sie das auch manuell erledigen. Administratoren können auch Verteilergruppen einrichten. Procore bietet Optionen für rollenbasierte Berechtigungen bei Web- und Mobile-Anwendungen.

Unter anderem gibt es folgende Auswahlmöglichkeiten für Sicherheitsmaßnahmen: Sperrung nach fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen, ablaufende Passwörter und Abmeldung nach Zeitüberschreitung der Sitzung. Unternehmensadministratoren können Konten entsperren.

Procore kann mit mehreren gängigen Single-Sign-On-Anbietern (SSO) integriert werden, sodass Benutzer dieselben Zugangsdaten auch für andere Unternehmensanwendungen verwenden können. SSO ist ein Benutzerauthentifizierungsprozess, bei dem Benutzer auf mehrere Softwareanwendungen mit einem einzigen Satz Zugangsdaten (d. h. eine E-Mail-Adresse und ein Passwort) zugreifen können. Wenn Ihr Unternehmen eine SSO-Lösung mit Procore integriert, melden sich Ihre Endanwender bei einem zentralen Identitätsanbieter an, um auf die Procore-Webanwendung zuzugreifen.

Wer in meinem Team kann auf spezifische Informationen zugreifen?

Procore wurde für die Zusammenarbeit mit dem gesamten Projektteam entwickelt. Der Procore-Kontoinhaber, egal ob Bauherr, Generalunternehmer oder Spezialauftragnehmer, bestimmt, welche Teammitglieder auf welche Informationskategorien zugreifen können. So können sie die Effizienz durch den Informationsaustausch steigern und gleichzeitig geschützte Informationen absichern.

In vielen Fällen entscheiden sich Teammitglieder für ihre eigenen Procore-Instanzen, die von denen getrennt sind, die der Kontoinhaber bereitstellt. So können sie zur internen Buchführung und für effizienteres Projektmanagement auf sämtliche Procore-Tools zugreifen. Ein Spezialauftragnehmer kann so beispielsweise ein eigenes Bautagebuch führen, seine Arbeitskräfte dokumentieren und vieles mehr. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Kundenbetreuer.

Ein Unternehmen oder eine Einzelperson muss zum Projektverzeichnis hinzugefügt werden, um auf das Projekt in Procore zugreifen und es sehen zu können. Das bedeutet, dass der Administrator zum Beispiel die Berechtigungsstufe für Budgets für externe Beteiligte auf „niemand“ setzen kann. Ein Zugang der Stufe „Lesezugriff“ kann verwendet werden, wenn Benutzer Informationen ansehen aber nicht verändern müssen. Zum Beispiel muss eine Bauleiterin Verpflichtungen sehen können, muss sie aber nicht ändern. Der Zugangstyp

„Standard“ wird verwendet, wenn ein Benutzer mit einem Workflow arbeiten muss, diesen aber nicht ändern soll. Ein Beispiel wäre das Aufsetzen oder Beantworten eines RFI. Benutzer der Stufe „Admin“ können den Workflow steuern.

Einige Procore-Tools verfügen über mehr granulare Berechtigungsstufen für weitere Anwendungsfälle. Weitere Informationen zu Berechtigungsstufen finden Sie auf unserer [Support-Seite](#) zu diesem Thema.

Wer bei Procore kann auf meine Informationen zugreifen?

Die Zugangskontrollrichtlinie von Procore orientiert sich am Prinzip der minimal nötigen Berechtigungen. Das heißt, Mitarbeiter, Auftragnehmer und alle Lieferanten erhalten maximal so viel Zugang wie nötig, um ihre Arbeitsaufgaben zu erfüllen. Die Geschäftsführung testet und überwacht die Programme, die sicherstellen sollen, dass die Kontrollsysteme und ihre Bestandteile wie

gewünscht funktionieren und angesichts der technologischen Weiterentwicklung kontinuierlich angemessenen Schutz bieten. Die Geschäftsführung prüft mindestens die Zugangserteilung und die Effektivität der Kontrollen halbjährlich.

Direkter Zugang zu Kundendaten ist auf berechnigte Geschäftsbedürfnisse beschränkt, darunter Aktivitäten zur Unterstützung der Nutzung der Procore SaaS-Anwendungen durch Kunden.

Mitarbeiter dürfen nur auf Ressourcen zugreifen, die für ihre Arbeitsaufgaben relevant sind.

Wie kann ich Berichte, die in Procore erzeugt wurden, austauschen und verteilen?

Procore-Kunden profitieren von der Tatsache, dass sich all ihre Projektdaten auf einer Plattform befinden. So stehen sie für Berichte und Analysen zur Verfügung. Benutzer legen fest, wie und wann diese Informationen mit ihren Stakeholdern geteilt werden, zum Beispiel über regelmäßige E-Mails an eine Verteilerliste. In bestimmten Fällen können sie Berichte an externe Arbeitsorte wie Sharepoint senden. Procore bietet Optionen für die Integration, damit die Teammitglieder die Informationen an dem Ort aufrufen können, der am besten zu den Kundenbedürfnissen passt.

Netzwerksicherheitsmanagement

Procore nimmt Netzwerksicherheit sehr ernst, um zu gewährleisten, dass Kundendaten sicher zum und vom Produktionssystem übertragen werden. Procore gewährleistet diese Sicherheit durch Netzwerkbeobachtung, Webanwendungs-Firewalls, gehärtete Serverkonfigurationen, Patching, starke Verschlüsselung und DDoS-Schutz.

Wie überwacht Procore ungewöhnlichen Netzwerk-Traffic?

Procore nutzt eine Suite aus Beobachtungs- und Endpunktprodukten, um ungewöhnliche Zugriffsmuster auf Host, Netzwerk, Anwendung und DNS zu erkennen. Falls ungewöhnliche Ereignisse erkannt werden, greifen Automatisierungen gemäß branchenführenden DevOps-Praktiken.

Wie werden die Firewalls von Procore konfiguriert?

Nach dem Prinzip der Netzwerksegmentierung gestattet Procore nur die nötige Kommunikation für berechtigte Geschäftszwecke. System-Firewalls, Netzwerksicherheitsgruppen und erweiterte WAF-Technologie werden eingesetzt, um Assets von Procore zu schützen. Alle System-Firewall-Regeln werden durch Konfigurationssoftware verwaltet und sämtliche Änderungen werden vor ihrer Einführung geprüft.

Wie schützt sich Procore vor DDoS-Angriffen (Distributed Denial of Service)?

Procore nutzt die DDoS-Abwehrdienste seines Hosting-Anbieters, um alle Produktionsnetzwerke von Procore zu schützen. Dabei handelt es sich um robuste cloudbasierte Lösungen, welche die Modellierung des Datenverkehrs in Echtzeit bis hin zur Erkennung von Anomalien auf Serverebene und die Abwehr von Angriffen umfasst und drei Schutzschichten zur Erkennung und Filterung von feindlichem Datenverkehr rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr beinhaltet, um die Verfügbarkeit für Kunden im Falle eines DDoS-Angriffs zu gewährleisten.

Wie überwacht Procore auf technische Schwachstellen und Viren?

Procore arbeitet mit Herstellern und unabhängigen Sicherheitsnachrichtendiensten, um potenzielle externe Bedrohungen im Auge zu behalten. Das Produktsicherheitsteam arbeitet eng mit den Standortzuverlässigkeitsbeauftragten (SREs) von Procore zusammen, um dafür zu sorgen, dass Assets von Procore nach Build-Standards konfiguriert bleiben. Die SREs von Procore nutzen automatische Tools und dokumentierte Verfahren, um

alle Netzwerkgeräte, Systeme und Server nach geprüften Spielbüchern aufzubauen und zu konfigurieren. Systeme, Plattformen und Anwendungen sind so konfiguriert, dass Sicherheitsrisiken minimiert werden.

Mit modernsten CSPM- und Schwachstellenmanagement-Tools überwacht Procore kontinuierlich alle Umgebungen auf Schwachstellen und gefährliche Fehlkonfigurationen. Unser Schwachstellenmanagementprogramm (VMP) ist für erkannte Schwachstellen und Fehlkonfigurationen zuständig. Systempatches werden mit dokumentierten Servicegüte-Zielen (SLOs) verglichen.

Procore hat einen standardmäßigen Incident Response Plan entwickelt, der für alle Anwendungsebenen und Sicherheitsvorfälle genutzt wird. Dieser basiert auf bewährten Methoden der Branche und wird regelmäßig geprüft.

Wie sichert Procore Anwendungen ab?

Procore-Kunden greifen über das öffentliche Internet auf die Procore-Umgebung zu. TLS (Transport Layer Security) ist eine Verschlüsselungstechnologie, die Procore nutzt, um die persönlichen Daten von Kunden zu schützen, während diese über das Internet übertragen werden.

Zum Schutz aller Daten, die unsere Kunden auf der Procore-Plattform speichern, verschlüsselt Procore diese Daten während der Lagerung bei unseren Rechenzentrumsanbietern.

Daten im Ruhezustand (Data at Rest, DAR): Für DAR nutzt Procore vom Anbieter verwaltete Geräteverschlüsselungsdienste. Dazu zählen:

- + AWS S3 serverseitige Verschlüsselung für alle Datenobjekte
- + Amazon EC2-EBS-Verschlüsselung Vollständige Datenträgerverschlüsselung für EBS-Datenträger

Daten im Transit: Procore-Verbindungen sind durch HTTP gesichert, das durch Transport Layer Security (TLS) geschützt ist. Die Daten werden bei der

Übertragung mit dem AES256-Standard, dem sicheren Hash-Algorithmus (SHA-2) für Nachrichtenauthentifizierung und RSA als Mechanismus für den Austausch von Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt.

Alle Dienste nutzen die stärksten verfügbaren Blockchiffren, den AES-256-Standard (256-Bit Advanced Encryption Standard), zur Verschlüsselung Ihrer Daten. Die vom Anbieter verwalteten Verschlüsselungsdienste stellen die Schlüssel bereit, die sicher verwaltet werden.

Verfügt Procore über ein „Bug Bounty“-Programm?

Procore pflegt ein sogenanntes Bug Bounty-Programm, mit dem Sicherheitsforscher belohnt werden, die Schwachstellen in den Sicherheitsfunktionen der Procore-Plattform entdecken. Entdeckte Schwachstellen werden in die Pipeline unseres Schwachstellenmanagement-Programms (Vulnerability Management Program, VMP) gestellt und nach Schwere im Vergleich zu dokumentierten Servicegütezielen (SLOs) priorisiert.

Wie sorgt Procore für Datenverfügbarkeit?

SYSTEMÜBERWACHUNG, PROTOKOLLIERUNG UND ALARME

Procore verwendet mehrere branchenübliche Lösungen für die Verwaltung von Unternehmensanwendungen, um Systeme zu überwachen, Warnmeldungen auf der Grundlage von Ereignisprotokollen auszulösen und die Alarmierung, Trendanalyse und Risikobewertung zu erleichtern.

Die stetige Überwachung kritischer Netzwerkereignisse mit unseren robusten Beobachtungs- und Ereigniserfassungsplattformen gibt dem Produktsicherheitsteam von Procore die Möglichkeit, jeden unbefugten Zugriff auf Ressourcen (einschließlich des Zugriffs auf Kundendaten) innerhalb des

SaaS-Produktionsnetzwerks zu identifizieren und zu bekämpfen. Es gibt ein Alarmsystem, das das Produktsicherheitsteam von Procore über jedes Problem informiert.

DISASTER RECOVERY

Die Notfallwiederherstellungspläne und -aktivitäten (Disaster Recovery, DR) von Procore unterstützen die kritischen Funktionen, die die Bereitstellung der SaaS-Anwendung ermöglichen. Procore plant für alle Eventualitäten von kleineren Hardwareausfällen bis zu weitreichenden Naturkatastrophen und menschengemachten Vorfällen.

Die Notfallwiederherstellungsmethode von Procore basiert auf Systemredundanz für die gesamte IT-Infrastruktur unseres Unternehmens. Die Infrastruktur besteht aus sämtlicher Hardware und Software, mit der die Procore SaaS-Anwendung bereitgestellt wird. Diese Redundanz erstreckt sich bis hin zur Diversifizierung von Hardware und Software in verschiedenen Regionen.

Zusätzlich zur Anwendung und den Daten wird der Anwendungscode von Procore (d. h. ohne die Kundendaten) online in einem sicheren Code-Verzeichnis aufbewahrt. Dieses Verzeichnis wird remote von einem gewerblichen Anbieter gehostet.

Die Daten und Assets von Procore werden in der Anwendungsdatenbank und im Simple Storage Service (S3) von AWS aufbewahrt. Die Datenbank wird von AWS Aurora remote gehostet und basiert auf der Aurora High Availability und Ausfalltoleranz-Struktur.

„Amazon Aurora teilt Ihr Datenbank-Volume automatisch in 10 GB-Segmente ein, die auf viele Datenträger verteilt werden. Jedes 10 GB große Stück Ihres Datenbank-Volumens wird sechsfach in drei Verfügbarkeitszonen repliziert. Amazon Aurora ist darauf ausgelegt, den Verlust von bis zu zwei Datenkopien transparent zu bewältigen, ohne die Schreibfähigkeit der Datenbank zu beeinträchtigen, und bis zu drei Kopieverluste ohne Einfluss auf die Leseverfügbarkeit zu verkraften. Außerdem ist der Amazon Aurora Speicher selbstheilend angelegt. Die Datenblöcke und Datenträger werden ständig auf Fehler gescannt und automatisch repariert.“

- https://aws.amazon.com/rds/aurora/faqs/#Backup_and_Restore

Außerdem werden Amazon Aurora Snapshots genutzt, um die volle Verfügbarkeit des Datenbank-Backups zu gewährleisten. Ein Ausfall auf Systemebene bei einer Komponente in der Procore SaaS-Infrastruktur wird einfach erkannt und schnell behoben, weil die nötige

Hardware-Redundanz gegeben ist. Sämtliche Hardware ist „Hot-Swap“-fähig, das heißt, ausgefallene Geräte werden ausgetauscht, ohne dass die Procore-Anwendung beeinträchtigt wird. Die eingesetzten Load Balancer und Firewalls werden automatisch ausgetauscht, falls Probleme erkannt werden. Die Rechenzentrumsredundanz wird zum Schutz vor Naturkatastrophen und von Menschen verursachten Katastrophen verwendet.

Die Hosting-Anbieter von Procore planen und bauen ihre Rechenzentren so, dass sie Naturkatastrophen und von Menschen verursachten Katastrophen widerstehen. Zum Beispiel stattet unser Rechenzentrumsanbieter seine Zentren mit Generatoren, Dieselkraftstofftanks zur Versorgung der Generatoren und mehreren Einstiegspunkten für Internet-Backbone-Verbindungen aus. Procore-Backups gewährleisten, dass alle Projektdaten sicher archiviert werden.

Die Datenbank von Procore wird kontinuierlich in eine Sekundärdatenbank kopiert, die dann alle 24 Stunden in ein separates, standortfernes Datenverzeichnis kopiert wird. Alle Backups werden auf RAID-Datenträger-Arrays geschrieben, um die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Daten zu verbessern und sicherzustellen, dass die Daten nicht von Hardwareausfällen betroffen sind.

Sollte eine Katastrophensituation eintreten, durch die das primäre Rechenzentrum überhaupt nicht mehr verfügbar ist, verfügt Procore über Prozesse und Verfahren, um den Zugang zur Procore SaaS-Anwendung über ein sekundäres Rechenzentrum wiederherzustellen. Das sekundäre Rechenzentrum befindet sich in über 750 Kilometern Entfernung und bietet dieselbe Servicegüte, Sicherheitsmaßnahmen und Infrastruktur wie das primäre Rechenzentrum.

SUPPORT UND NOTFALLMANAGEMENT

Procore hat einen organisationsübergreifenden Incident Response Plan entwickelt, der für alle Anwendungen und Verfügbarkeitsvorfälle genutzt wird. Dieser basiert auf bewährten Methoden der Branche und wird regelmäßig geprüft.

BACKUP UND SPEICHERUNG

Procore unterhält eine robuste Hochverfügbarkeitsstrategie, um unsere Kunden vor Softwareproblemen, Hardwareausfällen und großflächigen Naturkatastrophen zu schützen. Die Grundlagen für diese Strategie sind Redundanz, geografische Streuung und Datenreplikation. Diese Grundlagen schützen unsere gesamte IT-Infrastruktur. Sämtliche Hardware und Software, die zur Speicherung von Kundendaten und zur Bereitstellung der Procore-Anwendung für unsere Kunden genutzt wird, ist geschützt. Procore unterhält zudem einen Notfallwiederherstellungsplan, falls eine vollständige Wiederherstellung nötig werden sollte.

Procore unterhält mehrere Replikate der Anwendungssoftware auf jedem Server. Diese Replikation ermöglicht ein schnelles Rollback im Falle eines

Softwareproblems. Wir unterhalten die Software auf Dutzenden von Servern, die sich in verschiedenen sicheren Rechenzentren befinden. Diese Vielfalt schützt vor Hardwareausfällen und lokalen Serviceproblemen. Im Falle eines Ausfalls leitet unsere Systemlogik alle Kundenanfragen an einen anderen Server weiter. Diese Redundanz ermöglicht es uns, das betroffene System ohne Beeinträchtigung der Kunden zu warten.

Unsere Dienstleister hosten die Datenbank in sicheren Rechenzentren. Die Architektur zur „simultanen Replikation“ von Procore verwaltet die Daten über diese Datenzentren hinweg. Die Daten werden auf unabhängige Server geschrieben, die sich zu jeder Zeit an mindestens drei verschiedenen Standorten befinden.

Alle Daten werden alle 20 Minuten in einen externen Speicher kopiert. Durch die Replikation wird dieser Offline-Snapshot in den gesamten Vereinigten Staaten verteilt. Die Remote-Kopien werden in sicheren Datenzentren aufbewahrt. Diese Snapshots ermöglichen eine vollständige Wiederherstellung der Datenbank ab dem Zeitpunkt des Snapshots und schützen unsere Kunden vor einem flächendeckenden Ausfall. Der Notfallwiederherstellungsplan erfüllt Vorgaben für Wiederherstellungspunkte (Recovery Point Objectives, RPO) und Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objectives, RTO), um Ausfallzeiten oder Datenverluste für die Benutzer zu minimieren.

Procore testet und validiert routinemäßig seine Fähigkeit, sich von einer Vielzahl von Problemszenarien zu erholen. Unsere „Testszenarien“ reichen bis zum Szenario des totalen regionalen Verlusts. Häufige Tests gewährleisten, dass unsere Wiederherstellungspläne es uns ermöglichen, unsere offensiven Wiederherstellungsziele zu erreichen oder zu übertreffen.

DATENEXPORT

Die Anwendung Procore Extracts hilft Ihnen, wenn Ihr Unternehmen ein Archiv mit Projektinformationen speichern möchte. Die Anwendung exportiert die Daten als

Reihe von Dateien und Ordnern, die in einem einzelnen Ordner auf Ihrem Computer organisiert sind. Nach Abschluss des Extraktionsvorgangs können Sie den Ordner öffnen und die Daten aus dem Projekt für einzelne Tools betrachten.

DAS SOLLTEN SIE BEACHTEN

Benötigte Nutzerberechtigungen:

- + „Admin“-Berechtigungen für die Tools, aus denen Sie Daten extrahieren wollen

Weitere Informationen:

- + Wichtig! Damit die Extraktion ausgeführt und abgeschlossen werden kann, brauchen Sie eine aktive Internetverbindung und der Computer muss eingeschaltet bleiben. Wenn die Internetverbindung unterbrochen wird oder Ihr Computer in den Ruhezustand wechselt oder ausgeschaltet wird, startet das System 3 Wiederaufnahmeversuche und hält den Vorgang dann an. Nachdem die Internetverbindung oder Stromversorgung wiederhergestellt wurde, läuft die Extraktion automatisch weiter.
- + Standardmäßig werden die heruntergeladenen Dateien aus der Extraktion in einem Ordner namens „Extracts“ auf Ihrem Computer gespeichert. Der Extracts-Ordner beinhaltet eine Ordnerstruktur mit dem Projektnamen, dem Datum und Zeitpunkt der Extraktion, den Projekttools und den Elementen in den Tools.
- + Die meisten Elemente in Procore werden als PDFs heruntergeladen. Dateien wie Dokumente und Fotos werden im ursprünglichen Dateityp heruntergeladen (zum Beispiel .xls und .jpeg).
- + Wenn der Dateipfadname bei der Extraktion geändert wurde, um speichern zu können, wird im Ordner eine CSV-Datei namens „File Rename Information“ im Ordner angezeigt. Diese Datei enthält den ursprünglichen Dateinamen und den geänderten Dateinamen.

Onboarding, Integrationen und Aktualisierungen

Wie laufen Onboarding-Prozesse ab und wie sieht die Drittanbieter-Anwendungsintegration aus?

IMPLEMENTIERUNG

Das Customer Success Team von Procore sorgt gemeinsam mit Ihnen für eine erfolgreiche Einführung der Baumanagement-Plattform von Procore in Ihrem gesamten Unternehmen und bei jedem neuen Bauprojekt. Bei größeren Einführungsprojekten unterstützt Sie ein eigener Procore Implementierungsmanager bei jeder Phase des Implementierungsplans. Außerdem empfehlen wir die Aufstellung eines Implementierungsteams mit Ansprechpartnern, mit denen wir zusammenarbeiten können.

Verantwortung, Optimismus und Offenheit sind die Unternehmenswerte von Procore. Wir hoffen, dass Sie mit uns gemeinsam dieselben Werte verfolgen, besonders während der Einführung. Zusammen werden wir als Team dafür sorgen, dass der gesamte Implementierungsprozess effizient und gründlich durchgeführt wird. Ziel ist es, dass jedes Mitglied Ihres Teams ausreichend in der Nutzung von Procore geschult wird, um seine Funktionen und Aufgaben zu erfüllen. Unten finden Sie eine Übersicht des Implementierungsprozesses. Die Einzelheiten zu den Schritten finden Sie auf unserer [Support-Website](#).

INTEGRATION MIT DRITTANBIETER-ANWENDUNGEN

Partneranwendungen

Procore bietet Integrationen mit über 300 Partneranwendungen. Eine vollständige Liste der Partneranwendungen finden Sie in unserem [App Marketplace](#). Außerdem haben wir ein Procore Entwicklerportal für eigene Connectors.

ERP-Integration

Eine gängige Integrationsanfrage besteht in dem Wunsch, dass Procore mit der

ERP-Software (Enterprise Resource Planning) eines Kunden kommunizieren soll. Da die Procore-Plattform auch Projektfinanzen verwalten kann, ist eine ERP-Integration eine starke Kombination. ERP-Integrationen können von Procore erstellt, von einem Partner bereitgestellt oder von Procore oder einem Drittanbieter speziell entwickelt werden. Die Liste der verfügbaren Integrationen für Procore wächst stetig.

Im Fall von SAP, einer Lösung mit umfassenden Anpassungsmöglichkeiten, hat unser Team einen Prozess zur Zusammenarbeit mit Kunden entwickelt, mit dem Sie den Wert Ihrer Daten maximieren können und einen Weg haben, Informationen zwischen Baugelände, Frontoffice und Backoffice auszutauschen.

Bei der Planung eines ERP-Integrationsprojekts legt das Kundenteam fest, ob die Datenübertragung in eine Richtung oder in beide erfolgt. Eine Datenübertragung in eine Richtung, zum Beispiel von SAP an Procore, reduziert die Komplexität des Projekts und bietet einen Nutzen, während die Risiken bei der Datensynchronisierung minimiert werden. Eine Datenübertragung in beide Richtungen steigert den Nutzen der Daten und kann sowohl in der Anfangsphase als auch später eingerichtet werden.

Procore definiert gemeinsam mit seinen Kunden Integrationspunkte, damit die Daten von unserer Plattform im ERP-System abgebildet werden können. Das Fundament dafür bietet unser Standard-Spielbuch. Es werden Verknüpfungen zwischen Projekten, Lieferanten, Kostenschlüsseln/Arbeitsaufschlüsselungsstrukturcodes, Budgets, Verträgen/Änderungsaufträgen, Rechnungen, Zahlungen und vielem mehr erstellt.

Die IT-Abteilung des Kunden bewertet die Methode der Dateiübertragung. Bei neueren Softwareversionen und Software mit vorgefertigten Integrationen werden die Daten durch direkte API-Aufrufe übertragen. Bei älteren Anwendungen können

Einfachdateien über sichere Dateiübertragungsprotokolle (sFTP) übertragen werden. Im letzteren Fall richtet ein IT-Mitarbeiter die Datenübertragung zwischen dem ERP-System und dem sFTP ein. Dann führt Procore seine standardmäßige sFTP-zu-Procore-Kette aus. Bei Bedarf empfehlen wir Ihnen gern erfahrene Integratoren zur Einrichtung des sFTP.

Wie verwaltet Procore Software-Updates?

Procore veröffentlicht regelmäßig neue Software-Updates mit neuen Funktionen und Verbesserungen. Wir stellen Informationen und Versionshinweise zu neuen Versionen bereit und gewähren vorab Einblicke in neue Funktionen. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Seite zu [Produktversionen](#).

Die Procore SaaS-Lösung wird für alle Kunden zur gleichen Zeit aktualisiert. Es gibt kein geplantes Ausfallzeitfenster. Updates und Wartungsarbeiten sind so konzipiert, dass sie die Benutzerfreundlichkeit nicht beeinträchtigen. Sollte ein geplantes Wartungsproblem den Zugang zur Plattform beeinträchtigen, wird dies im Voraus mitgeteilt, damit die Auswirkungen mit den Kunden besprochen werden können.

Die Produkt- und Technologieteams von Procore arbeiten mit einem agilen Entwicklungs- und Einsatzrahmen. Dies ermöglicht es den einzelnen Produktteams, kontinuierlich vollständig geprüfte Produkt-Upgrades und -Verbesserungen für die gesamte Plattform zu veröffentlichen, wobei die Produktfreigaben mehrmals pro Tag/Woche erfolgen.

Für wichtige Funktionen oder UI-Updates führt Procore ein Beta-Programm durch und ermöglicht oft für eine gewisse Zeit die Nutzung der „Legacy-Lösung“, um Tests und Feedback zu berücksichtigen.

Procore setzt Test- und Entwicklungsserver ein, um für jede Aktualisierung der Plattform vor der allgemeinen Freigabe Tests und Überprüfungen durchzuführen. Alle Versionen, Erweiterungen und größeren Änderungen werden ausführlich beschrieben und dem Systemadmin zu Planungszwecken lange im Voraus zur Verfügung gestellt. Updates werden auf verschiedene Weise kommuniziert: In-App-Benachrichtigungen, monatliche Newsletter und monatliche Webinare.

Sehen Sie sich für weitere Einzelheiten bitte unsere [Seite zum Support für Produktversionen](#) an.

Patches: Procore arbeitet mit Herstellern und unabhängigen Sicherheitsnachrichtendiensten, um potenzielle externe Bedrohungen zu überwachen.

Das SRE-Team von Procore nutzt automatisierte Tools und dokumentierte Verfahren für die Erstellung und Konfiguration aller Netzwerkgeräte, -systeme und -server aus vordefinierten Verfahren der Versionskonfiguration und gewährleistet so insbesondere Anwendungen sind so konfiguriert, dass Sicherheitsrisiken minimiert werden.

Mit modernsten CSPM- und Schwachstellenmanagement-Tools überwacht Procore kontinuierlich alle Umgebungen auf Schwachstellen und gefährliche Fehlkonfigurationen. Unser Schwachstellenmanagementprogramm (Vulnerability Management Program, VMP) ist für erkannte Schwachstellen und Fehlkonfigurationen zuständig. Systempatches werden mit dokumentierten Servicegüte-Zielen (Service Level Objectives, SLOs) verglichen.

Wie kann Procore die Software stetig verbessern?

Hinsichtlich Produktverbesserungen geht es bei Procore-Produkten und -Technologie immer um unsere Kunden. Nichts passiert ohne die Ideen und Vorschläge unserer Kunden.

Kunden können sich auf verschiedene Weise am Entwicklungsprozess von Procore beteiligen. Wenn Ihnen etwas einfällt, das Procore besser machen könnte, oder Sie auf ein Problem stoßen, das Procore nicht löst, können Sie es im Bereich „Post an Idea“ in Procore hinzufügen. Anschließend gelangen Sie zu unserem [UserVoice Feedback-Forum](#). Dort können Sie über die Ideen anderer Benutzer abstimmen. Dieses Feedback bestimmt die Entwicklungsprioritäten unseres Produktteams. Außerdem haben wir Beta-Programme für neue Produkte und Funktionen und laden Kunden ein, an diesen teilzunehmen.

Sehen Sie sich für weitere Einzelheiten bitte unsere [Seite zum Support für Produktversionen](#) an. „Informationen zum internationalen Prozess für Produktversionen erhalten Sie bei Ihrem Customer Success Manager.“

Außerdem hat Procore eine Community geschaffen, mit der wir die Meinungen aller Kunden auf allen Ebenen einholen können. Procore möchte mehr von unseren Kunden in allen Marktsegmenten erfahren, die nicht nur leidenschaftlich die Zukunft des Bauwesens gestaltet, sondern auch die Produkte von Procore. Procore-Nutzergruppen sind lokal konzentrierte, von Kunden geleitete Treffen, die von Procore-Nutzern für Procore-Nutzer veranstaltet werden. Expertenbenutzer in den USA (und weltweit) planen und veranstalten vierteljährliche bis monatliche Treffen und sprechen dabei über bewährte Methoden, Workflows und Tipps und Tricks für das Procore-Produkt und die Branche insgesamt.

Außerdem haben mehrere Benutzer gefragt, wie sie andere zertifizierte Procore-Nutzer finden und sich mit ihnen vernetzen können. Dafür haben wir eine private Gruppe auf LinkedIn angelegt, in der über 40.000 zertifizierten Procore-Nutzer Mitglied werden können:

<https://support.procore.com/certification/tutorials/join-the-procore-certified-user-group-on-linkedin>

Ressourcen von Procore

Procore Kundenbetreuer stehen Ihnen zur Seite, damit das Onboarding reibungslos abläuft. Unser Kundensupport-Team kümmert sich um den Integrationsvorgang. Unser technisches Serviceteam führt den Plan aus. Außerdem bieten wir Schulungen auf Abruf und persönliche Schulungen an.

Procore stellt seinen Kunden drei wichtige Ressourcen zur Verfügung: einen Kundenbetreuer (Vertrieb), einen Implementierungsmanager (Customer Success) und einen Customer Success Manager (Customer Success).

Zu den weiteren Ressourcen zählen zudem zahlreiche Unterlagen, Schulungsmaterialien und Dienste wie ein Online-Supportportal mit schriftlichen Anleitungen, Videos, FAQs und Leitfäden sowie ein praxisorientiertes Zertifizierungsprogramm. Procore bietet Materialien für verschiedene Lerntypen.

Procore bietet persönliche Schulungswebinare mit unseren speziell ausgebildeten Customer-Success- und Support-Mitarbeitern an. Die Kurse sind völlig kostenlos und werden wöchentlich angeboten. Jede Schulung umfasst auch Zeit für eine persönliche Fragerunde.

Zusätzlich zu Implementierungsmanagern, Customer Success Managern und dem allgemeinen Support stellt Procore eine Gruppe strategischer Produktberater (SPC) bereit, die Erfahrung in der Branche haben müssen und Partner spezieller

Produktlinien-Teams sind, die zu ihrem Background passen. SPCs unterstützen die Ausbildung unserer Kundenservice-Teams und beraten unsere Kunden. Procore bietet außerdem spezialisierte Beratungsdienstleistungen gegen Gebühr an.