



Produsoft

Produsoft Customer Technical Support Charter



Introductie

Beste Produsoft klant,

U helpen om het meeste uit uw software te halen is onze nummer één prioriteit. Daarom doen wij steeds ons uiterste best u een handige, snel te bereiken en hoogst efficiënte technische support aan te bieden.

Om onze supportdienst naar u toe zo optimaal mogelijk te maken, stelden we deze Customer Technical Support Charter op. Hiervoor zijn we op zoek gegaan naar de meest efficiënte manier om onze technische supportdienst te bereiken en snel een oplossing voor uw probleem te krijgen. We bundelden deze informatie in dit handige document en hopen hiermee het contact met onze technische ondersteuning zo aangenaam en efficiënt mogelijk te maken.

Het Produsoft Team

Inhoudsopgave

1. Wanneer hebt u recht op support?	3
- Een onderhoudscontract biedt meer dan alleen support!	3
- Wat als u [geen] onderhoudscontract meer wilt?	4
2. Wat doen alvorens contact op te nemen?	5
3. Op welke manieren kan u contact opnemen?	6
- Openingsuren	6
- Registratie via de website	7
- Mail naar support adres	7
- Telefonisch	7
4. Met welke vragen kan u terecht?	8
- Support	8
- Bug	8
- Suggesties voor verbetering	8
5. Verdere verloop	8
6. Gepersonaliseerde software	9
7. Re-installatie van het systeem	9
8. Updatetrainingen en gebruikersdagen	10
- Updatetrainingen	10
- Gebruikersdagen	10

Wanneer hebt u recht op support?

Iedere Produsoft klant heeft automatisch toegang tot onze supportdienst gedurende het eerste jaar na de aankoop van de licentie. Daaropvolgend wordt dit onderhoudscontract jaar na jaar automatisch verlengd. De klant ontvangt hiervan telkens een bewijs en kan dit onderhoud ten laatste drie maanden voor de start van de nieuwe assistentieperiode stopzetten. U kunt hiervoor mailen naar info@produsoft.com of bellen naar het nummer +32 (0)50 72 95 95.

Belangrijk is dat u als klant één systeemverantwoordelijke en één plaatsvervanger aanduidt. Alvorens support te krijgen dienen deze personen bij ons de nodige opleidingen gevolgd te hebben over de aangekochte software. Tijdens het leveren van de bijstand wordt een brede reeks van begrippen immers als gekend verondersteld.

Een onderhoudscontract biedt meer dan alleen support!

Een onderhoudscontract brengt volgende voordelen met zich mee:

- Nieuwe software versies worden ter beschikking gesteld.
- Problemen/wensen kunnen gemeld worden zodat deze kunnen opgenomen worden in een volgende release.
- U kan met al uw vragen terecht bij onze helpdesk.
- Oproepen van klanten op onderhoud worden prioritair behandeld.
- Mogelijkheid tot overzetten van software naar een andere computer of licentie bij defect of diefstal

Wat als u geen onderhoudscontract [meer] wilt?

Situaties waarbij de klant geen onderhoudscontract heeft op de software proberen we graag te vermijden. Het blijft ten slotte een relatief beperkte investering wanneer we de verhouding van de kostprijs van de onderhoudsovereenkomst tot de kost van een mogelijke productieuitval bekijken.

Onze verschillende software leveranciers investeren continu in het verbeteren van hun software om zo de werking te vereenvoudigen en nieuwe productietechnieken te ondersteunen. Deze aanpassingen, alsook software verbeteringen, worden vrijgegeven in nieuwe versies. Als u niet over een onderhoudscontract beschikt, zal u deze versies moeten aankopen, wat een grote meerkost met zich meebrengt. Zoniet zal uw versie na enige tijd sterk verouderd zijn.

Het servicecontract bevat daarnaast een groot aantal voordelen:

- Een gegarandeerde support en ondersteuning bij vragen en/of problemen met de software
- Kosteloze vervanging van de dongle of software (bij brand, diefstal, defect)
- Gratis toegang tot de gebruikersdagen
- Korting op updatetrainingen
- Software-updates naar de nieuwste versie:
 - Ondersteuning van nieuwe besturingssystemen en computers
 - Compatibiliteit met de laatste CAD-formaten
 - Verbeteringen op vlak van gebruiksgemak
 - ...
- Ondersteuning bij vervanging van computers of server
- Gegarandeerde support op de geleverde postprocessors
- Ondersteuning van nieuwe machines en nieuwe postprocessors

Door opzegging van een onderhoudscontract zijn deze voordelen niet langer beschikbaar. Er kan in de toekomst altijd opnieuw een servicecontract afgesloten worden, maar dit zal extra kosten met zich meebrengen.

Wat doen alvorens contact op te nemen?

Het is voor ons technisch support team belangrijk dat u het probleem duidelijk en gedetailleerd kan omschrijven en kunt uitleggen in welke mate het uw werking beïnvloedt. Zorg er daarom voor dat u, alvorens contact met ons op te nemen, de volgende informatie bij de hand heeft:

1. Uw bedrijfsnaam
2. Een telefoonnummer waarop wij u kunnen contacteren
3. Indien van toepassing elk 'EON Call nummer' dat verwijst naar een eerder of vergelijkbaar probleem.
4. Een duidelijke en beknopte omschrijving van het probleem.
5. Een idee van hoe het probleem ontstaan is of gereproduceerd kan worden.
6. Indien van toepassing, enige gebruikte software van derden en om welke versie het gaat.
7. Documenten of bijlagen gerelateerd aan het probleem. Gelieve grote bestanden reeds te compresseren.
8. Welk besturingssysteem en versie u gebruikt, inclusief 'patches'.

Op welke manieren kan u contact met ons opnemen?

Er zijn verschillende manieren om onze helpdesk te bereiken. Graag willen we er u op wijzen dat we bij Produsoft een volgorde van prioriteit hanteren in het behandelen van deze oproepen.

Zo prefereren wij de registratie van problemen via de supportpagina op de website www.produsoft.com. Deze komen bij ons telkens bovenaan terecht in het systeem en zullen het eerst beantwoord worden naargelang de dringendheid van het probleem. Indien het niet mogelijk is om het probleem te registreren via de website kan u ook een mail sturen naar de specifieke support e-mailadressen. Meer uitleg over beide methodes vindt u hieronder terug.

Ten slotte is het ook mogelijk telefonisch contact met ons op te nemen, al is dit vooral voor dringende gevallen. We raden een telefonische oproep af bij niet-dringende problemen. Dit omdat het zowel voor u als voor ons support team veel efficiënter is als zij eerst het probleem grondig kunnen lezen en bestuderen alvorens zij u zelf opbellen.

Openingsuren

U kan ons het best bereiken tijdens de kantooruren. Ons technisch support team is aanwezig van maandag tot donderdag tussen 8u30 en 12u30 en opnieuw vanaf 13u tot 17u. Op vrijdag is dit vanaf 8u30 tot 12u30 en 13u tot 16u.

Tijdens deze openingsuren zetten wij alle middelen in om uw aanvraag zo snel mogelijk telefonisch of via mail te beantwoorden. Dit met onmiddellijke hulp van een supportingenieur voor dringende problemen ofwel met een tijdstip waarop wij u inplannen voor verdere opvolging van het probleem.

Ook buiten de werkuren kan u problemen registreren, deze worden de eerstvolgende werkdag zeker bekeken.

Registratie probleem via de website

Wij raden u ten zeerste aan problemen eerst aan te melden via onze website.

Hiervoor surft u naar: **www.produsoft.com/support**

Op deze pagina krijgt u een formulier te zien waarop u alle vereiste informatie kan invullen. Zodra dit formulier verzonden wordt, komt dit bij de juiste support engineer terecht. Deze persoon probeert u vervolgens zo snel mogelijk te contacteren voor, indien mogelijk, directe hulpverlening of voor het inplannen van een tijdstip waarop hij uw probleem kan behandelen.

Mail naar support adres

Indien u het probleem niet kan omschrijven via het formulier op de website of u bepaalde documenten en bijlagen wilt verzenden, kan dit via de support e-mailadressen.

visi.support@produsoft.com
worknc.support@produsoft.com
edgecam.support@produsoft.com
radan.support@produsoft.com
peps.support@produsoft.com
spaceclaim.support@produsoft.com

Telefonisch

Oproepen via telefoon raden we ten zeerste af. Liggen de machines stil of kan u absoluut niet verder zonder de verhelping van uw probleem? In dergelijke dringende gevallen kan u ons natuurlijk contacteren via het nummer:

+32 (0)50 72 95 95

In alle andere gevallen vragen we u vriendelijk om het probleem eerst te registreren via de website. Zodoende kunnen onze support engineers het probleem eerst grondig bestuderen alvorens zij u zelf opbellen of een oproep via Teamviewer met u organiseren.

Met welke vragen kan u terecht?

Vragen voor technische support zijn onder te verdelen in 3 categorieën. Wanneer u een supportvraag aanmeldt via de website, dient u aan te geven tot welke categorie uw vraag behoort.

Support

Vragen voor algemene ondersteuning of advies bij een probleem vallen onder de categorie 'support'. Onze support engineers helpen u per mail, telefonisch of via Teamviewer verder naargelang de aard van de vraag.

Bug

Het kan in zeldzame gevallen voorkomen dat een bepaalde functie van de software niet naar behoren werkt. Dit noemt men een bug. Dergelijke problemen meldt u best bij onze supportdienst zodat zij dit kunnen doorgeven aan onze leverancier. In tussentijd zullen zij u verder proberen te helpen met een tijdelijke oplossing zodat het probleem uw werking zo min mogelijk beïnvloedt.

Suggesties voor verbetering

Denkt u steeds bij uzelf: 'Mocht ik dit nu kunnen met mijn software, zou dat toch heel erg handig zijn'? Of loopt u steeds tegen dezelfde beperking aan? Laat het ons weten! Wij staan altijd open voor suggesties die onze software nog beter kunnen maken. Aarzel dus niet om uw ideeën met ons te delen.

Verdere verloop

Stel dat er tussen de aanvraag en behandeling van het probleem extra informatie bijkomt, (vb. het probleem doet zich vaker voor, wordt kritiek of is reeds door uzelf opgelost) zorg er dan voor dat ons technisch support team hiervan tijdig op de hoogte is. Dit kan opnieuw via de website, per mail of telefonisch.

Gepersonaliseerde software

Bijna al onze producten laten toe om het gebruik ervan te personaliseren op basis van verschillende tools. Ons technisch support team kan advies en begeleiding voorzien omtrent het gebruik van deze tools en hoe u mogelijk voorkomende problemen kan oplossen.

Desondanks moet u begrijpen dat onze support engineers uw gepersonaliseerde software niet voor u kunnen schrijven of bugs hierin kunnen oplossen. In sommige gevallen kan het dus zijn dat het technisch support team uw probleem niet kan oplossen aangezien het niet binnen het bereik van hun dienstverlening valt.

Re-installatie van het systeem

Alvorens u bepaalde software opnieuw installeert of uw licentie verplaatst, is het aangewezen dat u eerst contact opneemt met onze helpdesk. Afhankelijk van de situatie, kan u aangeraden worden om ons te vragen deze reïnstallatie voor u te doen.

Onthoud dat licenties altijd verbonden zijn met uw hardware. Wijzigingen moeten dus steeds goed gepland worden.

Updatetrainingen en gebruikersdagen

Naast de dagelijkse ondersteuning via onze helpdesk, zijn er nog andere manieren om steeds up to date te blijven over de werking van uw software en deze zo optimaal mogelijk te gebruiken. Zo bieden we updatetrainingen aan en organiseren we geregeld gratis gebruikersdagen.

Updatetrainingen

Bij het uitkomen van een nieuwe versie van de software kunnen klanten met een onderhoudscontract genieten van een updatetraining aan voordelig tarief. Tijdens deze training ontdekt u de mogelijkheden van de nieuwe release onder begeleiding van één van onze support engineers.

De deelnameprijs voor de klassikale opleidingen bedraagt € 425,-/dag per persoon. Voor bedrijfsspecifieke opleidingen bedraagt de prijs € 1000,-/dag (€ 1250,-/dag vanaf 3 personen), exclusief verplaatsingskosten.

Gebruikersdagen

Om onze klanten steeds op de hoogte te houden van de laatste software releases, organiseert Produsoft op regelmatige basis gebruikersdagen.

Aan de hand van presentaties van zowel interne als externe sprekers, wordt telkens een boeiend en leerrijk programma opgesteld. Zo weet u steeds wat er leeft binnen de sector en welke nieuwigheden er binnenkort aankomen. Vergezeld van een hapje en een drankje, is dit tevens een gezellig netwerkmoment.

Klanten ontvangen steeds een persoonlijke uitnodiging, maar hou ook zeker de website in de gaten. Zo bent u steeds tijdig op de hoogte van onze nieuwe gebruikersdagen.