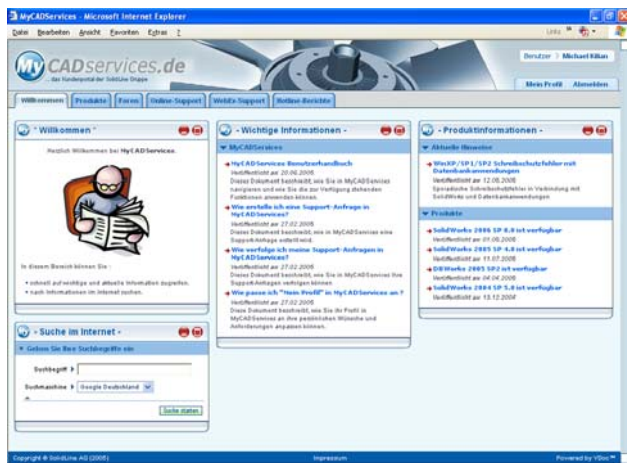




## MyCADservices

Die SolidLine Gruppe bietet seinen Kunden auf Basis des Service- und Supportportals MyCADservices umfassende Unterstützung bei der Anwendung ihrer verschiedenen Software-Lösungen, um Investitionsschutz und anhaltende Produktivitätssteigerungen zu gewährleisten.



Mit einer Erreichbarkeit von 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche bietet MyCADservices einen entscheidenden Mehrwert gegenüber vergleichbaren Service-Modellen:

- Verfolgbarkeit des Anfragestatus – jederzeit an jedem Ort
- Automatische Benachrichtigungen bei Statusänderungen
- Sofortlösungsangebote durch deutschsprachiges Wissensportal

### Expertenwissen für professionelle Anwender

Die Foren auf MyCADservices spannen den Bogen zwischen Anwendern und Experten. Das Stichwort heißt „Cross-Know-how“: Unternehmen arbeiten in der Regel nicht nur mit einer Software, sondern nutzen eine individuelle Umgebung mit verschiedenen Applikationen. Das Portal MyCADservices ist der Schlüssel zum Know-how von über 300 Experten in ganz Europa – ergänzt durch Tipps und Tricks aus einer Datenbank mit Volltextsuche.

### Registrierung für MyCADservices

Erstes und wichtigstes Ziel von MyCADservices ist es, die Bearbeitung von Support-Anfragen transparent zu gestalten. Wartungskunden werden automatisch per eMail von MyCADservices informiert, sobald ihre Anfrage (per Internet, eMail oder Telefon) eingegangen, bearbeitet und geschlossen ist. Anwender, die MyCADservices nutzen wollen, registrieren sich zunächst unter [www.mycadservices.de](http://www.mycadservices.de). Das geschieht durch Anklicken der Schaltfläche „Wie registriere ich mich?“ im Fenster „Anmeldung“ und der Eingabe der erforderlichen Daten.

Nach Überprüfung der Daten, erhält der Anwender seine Zugangsdaten übermittelt. Voraussetzung für die Nutzung ist ein bestehender Wartungsvertrag zu einem Portfolioproduct der SolidLine AG.

### Service- und Supportleistungen

Es werden für alle SolidWorks-Produkte und weitere integrierte Zusatzapplikationen Software-Wartungsverträge und -Nutzungsverträge angeboten. Diese Verträge bestehen aus einem Rahmenvertrag, produktbezogenen Leistungsblättern sowie einem Serviceschein mit einer übersichtlichen Aufstellung aller Softwareprodukte, die unter Wartung stehen. Die Vertragslaufzeit beträgt für Wartungs- und Nutzungsverträge mindestens ein Jahr mit jährlicher Kündigungsmöglichkeit.

### Service Basisdienst

- Updates auf neueste Software-Versionen
- Download von aktuellen Patches und Servicepacks
- Nutzung MyCADservices Supportportal
  - Verbesserungen, Tipps und Tricks
  - Teile- und Modellbibliotheken
  - Wissensdatenbanken
  - Experten-Foren zu CAD und PDM
  - Zugriff auf SolidLine FTP-Fileserver
  - Konferenz- und Support-Center WebEx
  - Platzierung von Verbesserungsvorschlägen

### Hotline Service

- Nutzung MyCADservices Supportportal
  - Call-Management für Internet-, Telefon- oder E-Mail-Anfragen
  - Unterstützung zu Produktfunktionen, Menübefehlen, Installation und Fehlerbehebung
  - Verfolgbarkeit des Anfragestatus (Call-Tracking) rund um die Uhr
  - Sofortlösungsangeboten durch deutschsprachiges Wissensportal
- Klassische telefonische Unterstützung über kostenlose 0800-Nummer
- Erfahrene, von der SolidWorks Corporation zertifizierte Support-Mitarbeiter
- Servicezeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:15 bis 17:30 Uhr
- Kurze Reaktionszeiten