

## SolidLine Software-Wartungsvertrag für SOLIDWORKS Produkte

Neben einer effizienten Implementierung der SOLIDWORKS Software-Produkte ist der sichere und optimierte Betrieb Voraussetzung für das Erreichen Ihrer angestrebten Produktivitätssteigerungen.

### Darauf können Sie sich verlassen:

- Ihre Software-Installation wird auf dem neusten Stand der Software-Entwicklung gehalten, damit Sie bestmöglich vom technischen Fortschritt profitieren.
- Sie erhalten im Problemfall sofort und unkompliziert Hilfestellung mit unmittelbarer Fehlerbeseitigung.
- Erfahrene Experten helfen Ihnen bei Fragen rund um den Einsatz der Software.

Der SolidLine Software-Wartungsvertrag beinhaltet folgende Leistungen:

### Software-Services

Mit den Software-Services halten Sie Ihre Software-Installation auf dem aktuellsten Stand:

- Regelmäßige Software-Aktualisierungen mit umfangreichen Funktionserweiterungen
- Bereitstellung von Patches und Service Packs für die laufende Verbesserung der Software-Qualität
- Zugriff innerhalb des SOLIDWORKS Support-Portals auf:
  - Wissensdatenbanken, Tipps & Tricks und Anleitungen
  - Teile- und Modellbibliotheken
  - Expertenforen

### SolidLine Helpdesk-Services

Mit den Helpdesk-Services stehen Ihnen erfahrene Software-Experten zur Verfügung, die bei allen Fragen zum Software-Einsatz weiterhelfen:

- Bearbeitung von allen Anfragen, die sich auf Software-Produkte mit einem Wartungsvertrag beziehen
- Unterstützung und Hilfestellung zu Produktfunktionen, Menübefehlen, Installation und Fehlerbehebung
- Bearbeitung der Anfragen über Internet, Telefon oder E-Mail
- Telefonische Unterstützung über eine kostenlose 0800-Nummer
- Übernahme der Kommunikation mit dem Software-Hersteller
- Erfahrene, von SOLIDWORKS zertifizierte deutschsprachige Support-Mitarbeiter
- Nutzung moderner WebEx-Support-Center-Software für die effiziente Kommunikation
- Zugriff auf den SolidLine FTP-Fileserver für den schnellen und sicheren Datenaustausch
- Schnelle Reaktion während der Servicezeiten von Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.30 Uhr
- Zugriff auf das moderne und effiziente Support-Portal [www.mySolidLine.de](http://www.mySolidLine.de)
  - Verfügbarkeit rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr
  - Verfolgen aller Anfragen mit allen zugehörigen Informationen
  - Sofortlösungsangebote durch deutschsprachige „Fragen und Antworten“

## SolidLine Software-Wartungsvertrag für SOLIDWORKS Produkte

Für die schnelle und unkomplizierte Kommunikation mit den einzelnen Fachteams haben wir eigene E-Mail-Adressen pro Team angelegt. Wenn Sie eine der folgenden Adressen verwenden, wird Ihre E-Mail direkt an das zuständige Support-Team weitergeleitet:

### E-Mail-Adresse

hotline@solidline.de  
epdmsupport@solidline.de  
camworkssupport@c-cam.de  
edgecamsupport@c-cam.de  
portaxsupport@hcv.de  
dbworkssupport@hcv.de  
simulationsupport@solidline.de

### Themengebiet

SOLIDWORKS  
SOLIDWORKS PDM  
CAMWorks  
Edgecam  
Porta~X  
DBWorks  
SOLIDWORKS Simulation

Bei Fragen zu allgemeinen und übergreifenden Themen oder hier nicht aufgeführten Produkten senden Sie bitte eine E-Mail an [hotline@solidline.de](mailto:hotline@solidline.de).

### Telefonischer Support

- Erreichbarkeit: Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.30 Uhr
- Kostenlos aus dem deutschen Festnetz: **0800 76 54 354**
- Aus dem Ausland: **+49 4264 8316 43**

Die Laufzeit für den SolidLine Software-Wartungsvertrag beträgt mindestens ein Jahr mit einer Kündigungsmöglichkeit von drei Monaten vor Ablauf.

**Überzeugen Sie sich von der Qualität des SolidLine Software-Wartungsvertrags für SOLIDWORKS Produkte und sichern Sie damit Ihre Investition ab!**