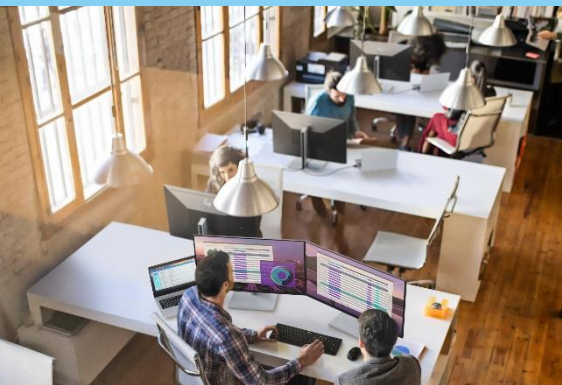


# Solidpro Support Richtlinien



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>So stellen Sie eine Support-Anfrage</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Online-Übermittlung</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Telefonische Übermittlung</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Übermittlung via E-Mail</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Intensivierung</b>	<b>6</b>
5.1	Priorisierung – Erste Schritte	6
5.2	Was geschieht, nachdem ich eine Priorisierung angefordert habe?	6
5.3	Wie oft erhalte ich Statusinformationen über eine Priorisierung?	6
5.4	Welche Möglichkeit besteht, wenn durch die Priorisierung kein Fortschritt erzielt wird?	6
5.5	Wie hebe ich die Priorisierung einer Support-Anfrage auf?	6

## Support ist unsere Leidenschaft!

Mit Know-how und Einsatz setzen wir uns zum Ziel, professionell und schnellstmöglich auf Anfragen und Störungen unserer Wartungssoftware bei unseren Kunden zu reagieren – die Lösung und einhergehend die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Mittelpunkt. Dafür wurden wir bereits mehrfach von SOLIDWORKS als TOP-Reseller für unseren Wartungsservice ausgezeichnet!

### 1 So stellen Sie eine Support-Anfrage

#### Wie kann ich eine Support-Anfrage erstellen?

Sie benötigen technischen Support oder haben Fragen zu unserem Produktportfolio? Als SOLIDWORKS-Partner mit der höchsten Anzahl an wiederkehrenden Kunden im Bereich Wartung- und Support wurden wir als TOP-Reseller für Wartungsservices in Zentraleuropa ausgezeichnet. Nutzen Sie die Möglichkeit, direkt mit uns in Kontakt zu treten und profitieren Sie von unserem erstklassigen Service!

Wählen Sie Ihren Service aus:



Online-Support

<https://www.mysolidpro.de>



Telefon-Support

07345-961796



[ticket@solidpro.de](mailto:ticket@solidpro.de)



SolidCAM-Support

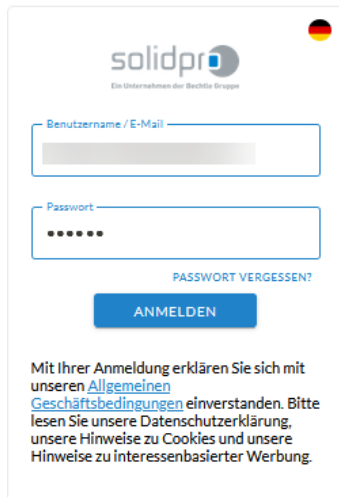
<https://www.solidcam.com/de/service/downloadbereich-login>

## 2 Online-Übermittlung

### So übermitteln Sie eine Support-Anfrage online

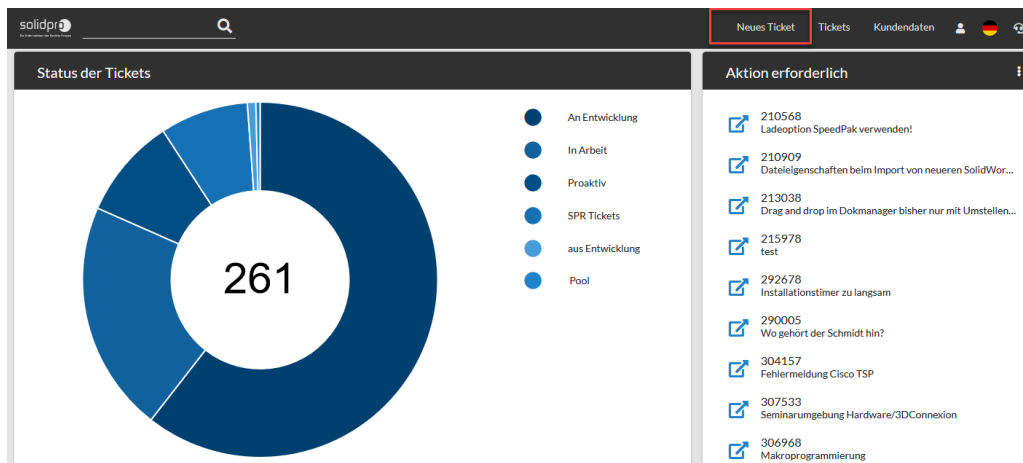
Wir bevorzugen zur Übermittlung einer Support-Anfrage die Online-Variante. Hier steht Ihnen ein Portal zur Verfügung, indem Sie alle Ihre Anfragen selbstständig anlegen, verfolgen und somit ein Gesamtübersicht auf einen Blick haben. Unser Portal steht allen Kunden mit einem Wartungsvertrag zur Verfügung.

1. Melden Sie sich unter <https://www.mysolidpro.de> an  
 User Name: *max.mustermann@mustermann.de*  
 Passwort: *bei der Registrierung generiert*



NEU BEI MYSOLIDPRO?

2. Wählen Sie 'neues Ticket' anlegen



### 3. Beschreiben Sie das Anliegen Ihrer Anfrage

The screenshot shows a web form for creating a support ticket. The form has several dropdown menus: 'Betreff' (Subject), 'Mitarbeiter' (Employee), 'Priorität' (Priority) which is set to 'Niedrig', 'Kategorie' (Category), and 'Unterkategorie' (Subcategory). Below these is a rich text editor with a toolbar and a large text area. A red box highlights the text area. At the bottom, there is a red error message: 'Der Beschreibungstext muss angegeben werden' and a 'Ticket anlegen' button.

Nachdem Sie das Formular für die Support-Anfrage abgeschickt haben, wird dieser Anfrage eine Ticket-Nummer zugewiesen. Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail. Bitte geben Sie bei jeder E-Mail-Korrespondenz zu Ihrer Support-Anfrage die entsprechende Ticket-Nummer im Betreff an.

## 3 Telefonische Übermittlung

### So stellen Sie eine telefonische Supportanfrage

Wenn Sie sich lieber telefonisch mit dem technischen Support von Solidpro in Verbindung setzen möchten, steht Ihnen die folgende Rufnummer zur Verfügung:

- Zentraler Support: +49 7345 9617-96
- Montag – Freitag jeweils von 08:00 Uhr bis 17:30 Uhr

Außerhalb der Geschäftszeiten hinterlassen Sie uns bitte eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter mit folgenden Informationen:

- Ihr Name
- Name der Firma
- Telefonnummer, unter der Sie zu erreichen sind
- Ticket-Nummer der Support-Anfrage (falls Sie aufgrund einer früheren Anfrage anrufen)
- Kurze Beschreibung der Anfrage

Nachdem der Mitarbeiter im Kundenservice die Anfrage unter Ihren Angaben eingegeben hat, erhalten Sie die Ticket-Nummer als Referenz für Ihre Support-Anfrage. Die Ticket-Nummer wird Ihnen am Telefon mitgeteilt, und Sie erhalten zusätzlich eine automatisch erstellte E-Mail als Bestätigung für Ihre Support-Anfrage. Bitte geben Sie bei jeder E-Mail-Korrespondenz zu Ihrer Support-Anfrage die entsprechende Ticket-Nummer an.

## 4 Übermittlung via E-Mail

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an [ticket@solidpro.de](mailto:ticket@solidpro.de). Wir erfassen automatisch, wenn möglich, Ihre Anfrage und erstellen ein Ticket in unserem Portal „my.solidpro“. Sie können hier auch Ihre Beispieldateien (bis max. 10MB) anhängen. Diese werden dem entsprechenden Ticket angefügt.

Die Ticket-Nummer wird automatisch erzeugt, und Sie erhalten eine E-Mail als Bestätigung für Ihre Support-Anfrage. Bitte geben Sie bei jeder Korrespondenz zu Ihrer Support-Anfrage die entsprechende Ticket-Nummer an.

## 5 Intensivierung

Wir als Ihr Partner, das Solidpro-Support-Team, sind stets engagiert für Ihre Anfrage, die angemessenen Ressourcen und die angemessene Priorität zuzuweisen, um Ihnen eine zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten. Wenn Sie mit dem Fortschritt bzw. Lösung Ihrer Support-Anfrage nicht zufrieden sein sollten, können Sie eine Intensivierung / Priorisierung bei uns anfordern.

### 5.1 Priorisierung – erste Schritte

Wenden Sie sich telefonisch an den Solidpro-Support unter +49 7345 9617-96. Fordern Sie eine Erhöhung Ihrer Support-Anfrage unter Angabe Ihrer Ticket-Nummer an. Entweder online über my.solidpro oder telefonisch bei dem Ihrem Ticket zugewiesenen Techniker.

### 5.2 Was geschieht, nachdem ich eine Priorisierung angefordert habe?

Nachdem Sie eine Intensivierung angefordert haben, prüft der ausgewählte Manager die Situation und legt fest, welche Ressourcen zuzuweisen und/oder welche Prozesskorrekturen erforderlich sind.

### 5.3 Wie oft erhalte ich Statusinformationen über eine Priorisierung?

Zu Beginn der Priorisierung legt der zuständige Mitarbeiter zusammen mit Ihnen einen auf Ihre Anforderungen abgestimmten Kommunikation-/ und Aktionsplan fest. Dabei legen Sie die Art der Kommunikation (E-Mail, Telefon, Telefonkonferenz), die Häufigkeit und die erforderlichen Teilnehmer an jedem Informationsaustausch fest.

### 5.4 Welche Möglichkeit besteht, wenn durch die Priorisierung kein Fortschritt erzielt wird?

Wenn Sie mit dem aktuellen Status einer Priorisierung nicht zufrieden sind, informieren Sie umgehend den zuständigen Manager.

### 5.5 Wie hebe ich die Priorisierung einer Support-Anfrage auf?

Sobald der Fortschritt der Support-Anfrage wieder zufriedenstellend ist, kann die Priorisierung aufgehoben werden.