



CAD & COMPANY
Realiseer voorsprong

Service Center





De oplossing

Wanneer een probleem wordt gemeld, gaan support engineers op zoek naar de juiste oplossing. Mocht deze niet binnen dertig minuten gevonden zijn, dan worden de productspecialisten ingezet. We streven ernaar binnen een uur het probleem opgelost te hebben. Alles wordt duidelijk gecommuniceerd door klantvriendelijke en kundige support engineers. In de tussentijd houdt u zich bezig met uw eigen werk. Zodra de oplossing gevonden is, krijgt u duidelijke en heldere feedback van het Service Center zodat u snel weer op volle sterkte verder kan.

Service Center

Loopt u tijdens het ontwerpproces tegen een probleem aan of werkt uw programmatuur niet mee? Uw eigen systeembeheerder weet veel, maar heeft niet alle kennis rondom specialistische ontwerp-programma's. Het oplossen van een softwareprobleem neemt vaak meer tijd in beslag dan nodig. U kunt zelf zoeken naar een oplossing of de meest ervaren ontwerper van uw organisatie om raad vragen, maar is het niet effectiever de vraag uit handen te geven, zodat u binnen no-time weer aan de slag kunt?

Ieder softwarepakket heeft zijn eigenaardigheden. Soms lijkt het net of de software spontaan een eigen wil krijgt en weigert het te doen wat u wilt. Foutmeldingen, vastgelopen computers en de opmerking "Hij doet het weer niet!" zijn hier het resultaat van. Soms werkt een programma niet volgens de logica van gebruikers en zijn bepaalde functionaliteiten lastig te vinden. Het oplossen van deze bijna dagelijks voorkomende problemen kost tijd. U kunt online gaan zoeken op forums of de helpfunctie van a tot z nalezen maar dan besteedt u tijd aan iets wat absoluut onnodig is. U verandert uw functie van tekenaar naar systeembeheerder.

Wanneer u na lang zoeken zelf een oplossing heeft gevonden bent u weliswaar een antwoord rijker, maar de kans is reëel dat er een betere oplossing voor het probleem bestaat. Of nog kostbaarder: de collega naast u is samen met u óók een uur bezig met het zoeken naar dezelfde oplossing. En komt u een week later weer hetzelfde probleem tegen, weet u dan de oplossing nog of moet u weer op zoek? Allemaal tijd die u beter kunt besteden!

Eén plek voor alle problemen

Een versnipperde ondersteuning voor hard- en software leidt ertoe dat in organisaties steeds dezelfde problemen terugkeren. Door gebruik te maken van het Service Center heeft u één ingang om problemen met hard- en software te melden, te laten oplossen en te registreren. Dankzij de inzet van ervaren support engineers blijft de doorlooptijd tussen het melden van een probleem en de oplossing vaak beperkt tot een uur. Het Service Center levert opdrachtgevers in de bouwsector en de metaalverwerkende industrie oplossingen die erop gericht zijn om hen zo snel en zo goed mogelijk te helpen op het gebied van support, trainingen en begeleiding. Om onze opdrachtgevers optimale service te verlenen, hebben we diverse



programma's ontwikkeld op het gebied van monitoring, servicedesk- en beheercontracten, incidentbewaking en sterke eerste- en tweedelijns support op de servicedesk. Proactief handelen staat bij het Service Center hoog in het vaandel, evenals advies en ondersteuning.

Tijdbesparing

Wanneer een probleem of foutmelding zich voordoet, geeft u dit direct per mail of telefonisch door aan het Service Center. Terwijl onze support engineers voor u aan de slag gaan om een goede oplossing voor het probleem te vinden, kunt u in de tussentijd gewoon doorwerken. We streven ernaar om u binnen een uur de juiste oplossing voor te leggen.

Centraal punt

Alle problemen, foutmeldingen en vragen worden, samen met de oplossingen, bijgehouden in onze database. Wanneer een melding eerder bij het Service Center

is ontvangen, hebben wij ook de oplossing voor u al klaar. In de loop der tijd hebben wij een groot aantal oplossingen verzameld die ook voor u beschikbaar zijn. U profiteert mee van de kennis die wij in het verleden hebben opgedaan. Door centrale registratie van de geleverde ondersteuning wordt proactief geconstateerd waar tekortkomingen zitten. U profiteert mee doordat ons Service Center u suggesties doet om deze tekortkomingen op te lossen. Het grootste voordeel is dat u zich weer kunt bezighouden met datgene waar u goed in bent: geld verdienen met ontwerpen!

Professionals

Onze support engineers zijn speciaal opgeleid om uw vragen zo snel en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Naast een specialistische kennis op software gebied vertellen zij u graag hoe u dit probleem in de toekomst kunt voorkomen.

Eén plek voor alle problemen en één centraal punt waar alle foutmeldingen en vragen worden bijgehouden

**Neem contact op met
het Service Center via +31 20 494 66 71**





Help

De diensten van het Service Center zijn:

- Advies
- Trainingen
- Helpdesk
- Beheer op afroep
- Remote beheer
- Volledig beheer op locatie
- Proactief beheer d.m.v. monitoring
- Incidentbewaking
- Back-up controle
- Rapportages
- Beheercontracten
- Servicedeskcontracten

**Neem contact op met
het Service Center via +31 20 494 66 71**



CAD & COMPANY
Realiseer voorsprong

Autodesk®
Value Added Reseller



Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner

CAD & Company
Postbus 37218
1030 AE Amsterdam
T + 31 20 494 66 66
F + 31 20 494 66 67
www.cadcompany.nl