

Sehr geehrte Kunden,

für einen reibungslosen und effizienten Ablauf der täglichen Support-Arbeit ist es uns sehr wichtig Ihnen unsere Support Arbeit, die vertraglichen Randbedingungen und Ihre Möglichkeiten uns bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen zu unterstützen, zu erklären. Bitte schicken Sie uns jederzeit Ihr Feedback. Kritik aber auch ein Lob helfen uns die Arbeit kontinuierlich zu verbessern und Sie bestmöglich zu betreuen.

Ihr SOFiSTiK Support Team

## **1 Erreichbarkeit unserer Hotline**

Wie Sie wissen, können Sie uns über das SOFiSTiK Online Portal, per Email, per Fax bzw. telefonisch erreichen. Damit wir so effizient wie möglich arbeiten können um Ihnen schnellstmöglich eine Antwort auf Ihre Anfrage zu geben, sind unsere Supporter **nicht** direkt telefonisch erreichbar.

Unser oberstes Ziel ist es, Ihnen einen zielgerichteten und effizienten Support zu bieten. Um dies zu gewährleisten, ist es notwendig, dass wir uns Ihren anspruchsvollen Problemstellungen in Ruhe widmen können. Wir wollen auch vermeiden, dass Sie Ihre wertvolle Zeit am Telefon wartend verbringen, bzw. mehrfach verbunden werden.

Bei Ihren teilweise sehr komplexen Anfragen ist es in den meisten Fällen nicht möglich, direkt eine Antwort zu geben. Wir beschäftigen uns mit Ihren Fragen ohne Störungen von außen und melden uns anschließend per E-Mail oder telefonisch. Entweder können wir Ihnen gleich eine Lösung nennen, oder aber wir haben uns mit dem Problem soweit beschäftigt, dass wir telefonisch direkt in die Diskussion einsteigen und gemeinsam eine Lösung oder Umgehung finden können.

## **2 Leistungsumfang Hotline**

Das Spektrum der Hotline Anfragen ist sehr breit. Es reicht von einfachen Bedienungsfragen zur Software über Meldung von Programmfehlern bis hin zum Projekt-Consulting (Statik).

Um mögliche Missverständnisse in Bezug auf den zu erwartenden Leistungsumfang der SOFiSTiK Hotline auszuschließen, haben wir dies nachfolgend beschrieben.

## 2.1 Grundleistungen

Der Leistungsumfang der Hotline ist in den Supportbedingungen geregelt. Die aktuellste Version finden Sie auf unserer Website unter <http://www.sofistik.de/home/impressum/>.

**Supportb.:** [http://www.sofistik.de/fileadmin/FILES/sonstiges/Supportbedingungen\\_01\\_02\\_2009.pdf](http://www.sofistik.de/fileadmin/FILES/sonstiges/Supportbedingungen_01_02_2009.pdf)

Die Beratungsleistungen von SOFiSTiK beschränken sich auf die Beantwortung von **Einzelfragen** zur aktuellsten Programmversion (siehe Punkt 2.3 Supportbedingungen). Daher wird im Regelfall jede Ihrer Supportanfragen in einem eigenen Vorgang gespeichert und bearbeitet, d.h. Anfragen mit 2 oder mehr Fragen, werden in entsprechend vielen Vorgängen bearbeitet.



Aus jeder Frage wird ein eigener Support Vorgang mit Vorgangsnummer.  
Der Support erfolgt per E-Mail.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen an, die von Ihnen geplante Umsetzung des Projektes mit unserer Software zu diskutieren. Auf Basis unserer Erfahrung können wir Ihnen beratend zur Seite stehen, Möglichkeiten und Grenzen aufzeigen, bzw. Sie mit Beispielen und weiteren Hintergrundinformationen unterstützen. Voraussetzung dafür ist es, dass Sie sich frühzeitig, am besten beim Projektstart, an uns wenden.

## 2.2 Zusätzliche Leistungen

Leistungen außerhalb der Supportbedingungen sind Zusatzleistungen und werden gesondert berechnet.

Dies sind beispielsweise Aufwendungen von SOFiSTiK

- im Zusammenhang mit der Installation auf einem anderen Rechner oder Betriebssystem,
- für zusätzliche Dokumentationsunterlagen,
- für die Überprüfung der Richtigkeit von Ergebnissen der vom Kunden mit der SOFiSTiK Software durchgeführten Berechnungen,
- für die Überprüfung von Eingabedatensätzen,
- für die Fehlersuche und Behebung in den Eingabedatensätzen,
- für ausführliche Erläuterungen und Schulungen im Rahmen des telefonischen Hotline Rückrufes,

- für Projektschulungen und
- für eine Projektunterstützung.

Auch für diese Leistungen stehen wir Ihnen gerne mit unserem Support Team zur Seite. Wenn Sie hier Bedarf haben, freuen wir uns auf Ihre Anfrage und schicken Ihnen gerne ein Angebot zu.

### 3 Mithilfe der Kunden

Für eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfragen sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Bitte beachten Sie bei Ihren Anfragen nachfolgende Punkte:

- Bitte geben Sie immer Ihre **Kundennummer** an. Diese finden Sie z.B. auf der letzten Hotlinebenachrichtigung im html-Dokument.
- Bitte geben Sie immer die verwendete **Versionsnummer** aller Programme an, z.B. SOFiCAD-Konstruktion Version 2012 mit AutoCAD 2012, SOFiPLUS 2012 mit AutoCAD 2012. Bei den Statikprogrammen wird bei jeder Berechnung ein Protokoll erzeugt. Diese Datei mit Endung \*.prt enthält alle verwendeten Programmversionen, alle Warnungen und Fehlermeldungen.
- Informationen zum Betriebssystem (z.B. Windows XP, Windows Vista 32/64 bit, Windows 7 32/ 64 bit, Linux) benötigen wir ebenfalls.
- Aufbereitung der Probleme, so dass wir diese direkt nachvollziehen können. Bitte denken Sie daran, dass wir nur dann Probleme lösen und beheben können, wenn wir diese auch nachvollziehen können.
- Minimierung der Zeichnung, bzw. des Projektdatensatzes auf die für das Problem wesentlichen Programmteile. Löschen aller nicht notwendigen Daten.
- Möglichst genaue Beschreibung wann, wo und unter welchen Bedingungen das Problem auftritt.

Beispiel Statik: „Im Stab 2037 an der Stelle  $x= 0.00$  kann ich im Bemessungslastfall 2031 die ermittelte Bewehrung (AQB Version 13.70:2012-01) in Höhe von  $12.35 \text{ cm}^2$  nicht nachvollziehen, Gemäß meiner Handrechnung erhalte ich einen Wert von  $8.5 \text{ cm}^2$ . Woher kommt der Unterschied? Anbei meine Handrechnung.“

Beispiel CAD: „Im Plan xxx.dwg kommt es beim Aufrufen des Befehls xyz zu

folgender Fehlermeldung. Anbei schicke ich Ihnen den Plan (mit eTransmit gezippt, die Diagnose.xml Datei) und einen Screenshot der zugehörigen Fehlermeldung. Die Planansicht ist auf den problematischen Bereich gezoomt und die entsprechenden Objekte sind markiert. Ich verwende SOFiCAD 2012 mit AutoCAD 2012.“

- Informationen über die bereits selbst durchgeführten Untersuchungen, eventuell Scans der Handrechnungen
- Übersendung **aller** notwendigen Daten, die wir für die Nachvollziehbarkeit benötigen.

SOFiCAD: Plan mit eTransmit gezippt + Diagnose.xml

Statik: Dateien \*.sofistik, \*.dwg, \*.dat, \*.prt, Diagnose.xml sowie \*.gra und \*.plb, sofern notwendig.



Wir bitten um Ihr Verständnis, dass Support-Anfragen ohne die vollständigen Unterlagen im Regelfall solange nicht bearbeitet werden, bis wir alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung haben.

## 4 Hotlineanfrage via SOFiSTiK Online Portal

Als Wartungskunde haben Sie Zugang zu unserem SOFiSTiK Online Portal. Je Firma gibt es mindestens einen Administrator und beliebig viele User. Die Userverwaltung liegt damit in den Händen der Kunden.

Durch die Nutzung des Portals haben Sie nachfolgende Vorteile:

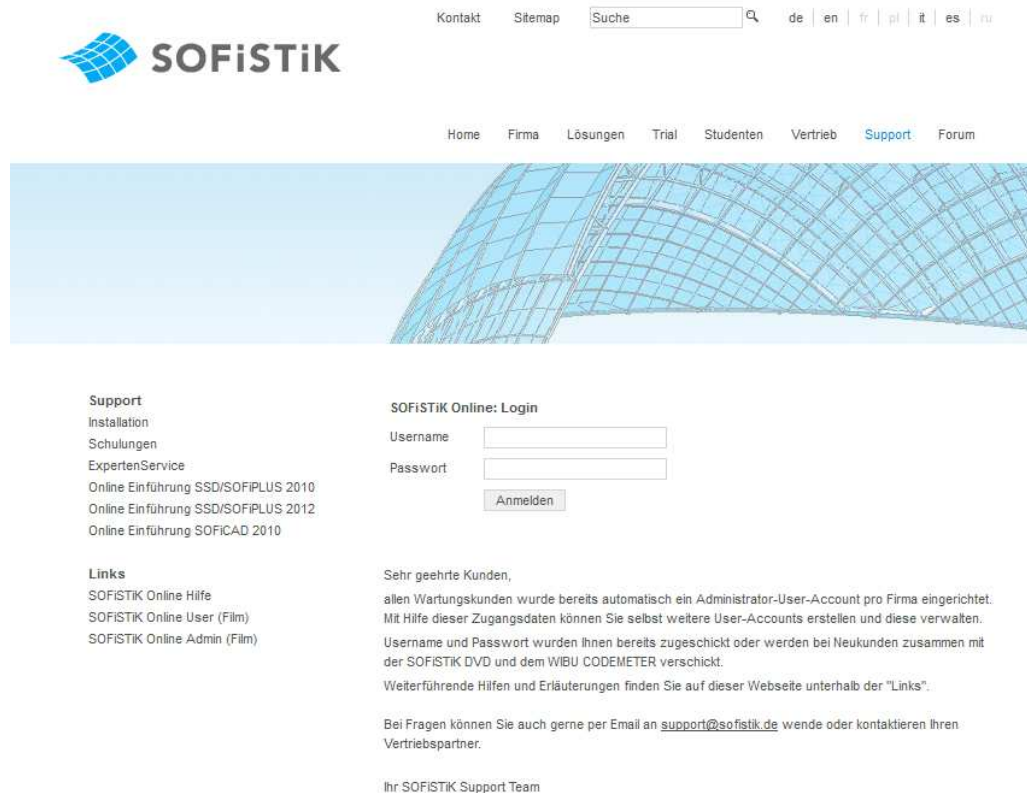
- Sie können Ihre Hotlineanfragen direkt in unser System einstellen
- Anfragen können auch außerhalb der Geschäftszeiten eingestellt werden
- Support-Anfragen über das Online Portal werden bevorzugt bearbeitet.
- Sie können jederzeit in einer FAQ Datenbank nach Lösungen suchen.
- Sie können in Ihren Hotlinevorgängen recherchieren.
- Sie sehen den Status Ihrer laufenden Anfragen.
- Sie können Ihre Firmendaten (Adresse, Ansprechpartner und SOFiSTiK Online User) selbst administrieren. In der Regel gibt es einen Administrator pro Firma)

Mit Hilfe dieses Portals sind Sie von unserer zentralen Hotlineannahme unabhängig, Ihre Anfrage ist sofort in unserem System verfügbar und Sie bekommen in der Regel auch schneller eine Antwort. Daher empfehlen wir Ihnen dieses Portal zu nutzen.

Das Online Portal finden Sie auf [www.sofistik.de/support](http://www.sofistik.de/support) unter Links SOFiSTiK Online (Portal). Eine Hilfe zur Anwendung dieses Portals ist dort ebenfalls vorhanden.

**Zugang Online Portal:** <http://www.sofistik.de/support/sofistik-online-login/>

Bitte legen Sie für jede Anfrage einen neuen Vorgang an. Pflegen Sie nur eindeutige Rückfragen in einen vorhandenen Hotline Vorgang ein. Diese Trennung der Anfragen ist für die Übersichtlichkeit bei der Bearbeitung und für spätere Recherchen unbedingt notwendig.



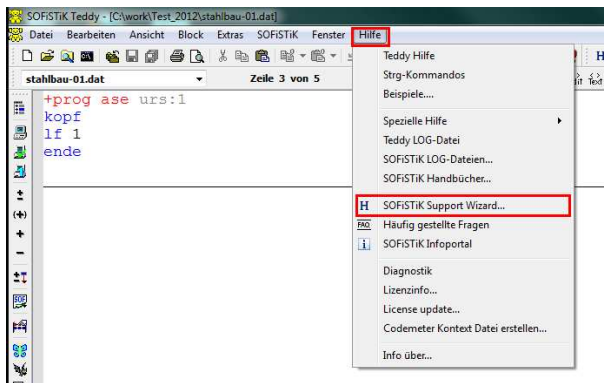
The screenshot shows the SOFiSTiK website's support portal. At the top, there is a navigation bar with 'Kontakt', 'Sitemap', a search box, and language options (de, en, fr, pl, it, es, ru). Below this is a main menu with 'Home', 'Firma', 'Lösungen', 'Trial', 'Studenten', 'Vertrieb', 'Support', and 'Forum'. The 'Support' section is active. The main content area features a large blue grid graphic. On the left, there is a 'Support' menu with links for 'Installation', 'Schulungen', 'ExpertenService', and several 'Online Einführung' links. The central part of the page is the 'SOFISTIK Online: Login' form, which includes fields for 'Username' and 'Passwort', and an 'Anmelden' button. Below the form, there is a message in German: 'Sehr geehrte Kunden, allen Wartungskunden wurde bereits automatisch ein Administrator-User-Account pro Firma eingerichtet. Mit Hilfe dieser Zugangsdaten können Sie selbst weitere User-Accounts erstellen und diese verwalten. Username und Passwort wurden Ihnen bereits zugeschickt oder werden bei Neukunden zusammen mit der SOFiSTiK DVD und dem WIBU CODEMETER verschickt. Weiterführende Hilfen und Erläuterungen finden Sie auf dieser Webseite unterhalb der "Links". Bei Fragen können Sie auch gerne per Email an [support@sofistik.de](mailto:support@sofistik.de) wenden oder kontaktieren Ihren Vertriebspartner.' At the bottom of the page, it says 'Ihr SOFiSTiK Support Team'.



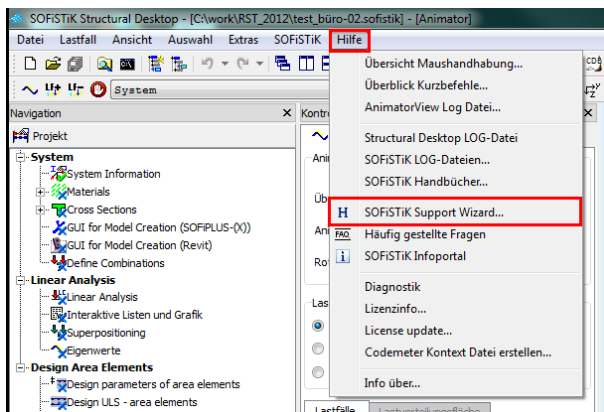
Gerne legen wir für Sie einen Useraccount an. Fordern Sie Ihren Zugang bitte schriftlich bei uns an. Aus dem Antrag muss auch hervorgehen, dass Ihr Zugang mit Ihren Vorgesetzten abgestimmt und genehmigt wurde.

## 5 Erzeugen einer Support-Anfrage aus SSD, TEDDY, SOFiPLUS und SOFiCAD

Sie können aus einem Projekt heraus direkt eine Support-Anfrage erzeugen, die dann direkt per Email an [support@sofistik.de](mailto:support@sofistik.de) verschickt wird. Dabei werden alle relevanten Dateien inklusive der für uns sehr wichtigen diagnose.xml Datei gezippt.



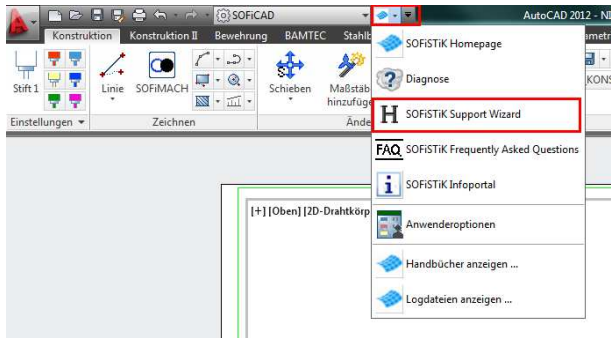
aus TEDDY



aus SSD



aus SOFiPLUS(-X)

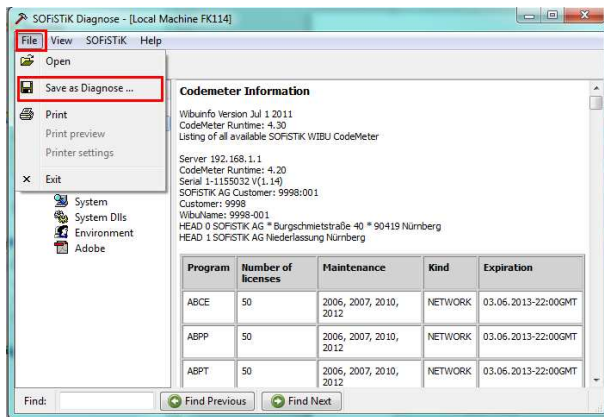


aus SOFiCAD

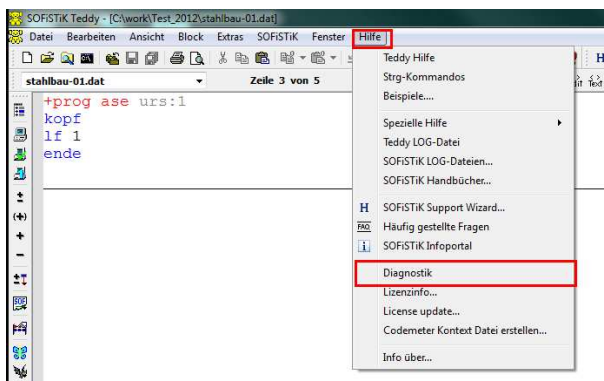
Diese gezippte Datei und den erzeugten Text der Problembeschreibung können Sie am schnellsten über das SOFiSTiK Online Portal (siehe Kapitel 4) in unser System einstellen. Damit sind Sie nicht auf die Geschäftszeiten unsere Support Annahme festgelegt.

## 6 Erstellung der Diagnose.xml Datei

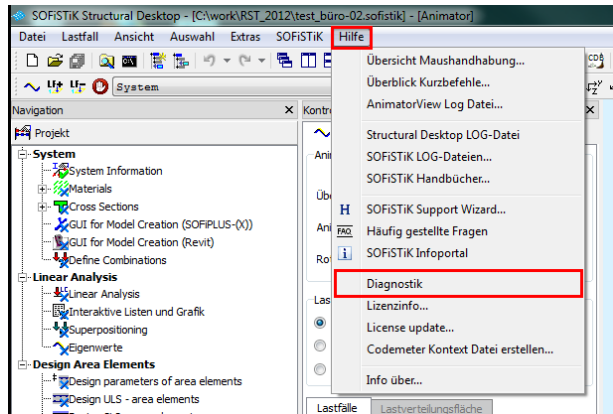
Die Diagnose.xml ist eine sehr wichtige Datei für uns Supporter. Informationen über alle für die Installation relevanten Daten und die Lizenzdaten sind darin enthalten. Sie können diese Funktion aus SSD, TEDDY; SOFiPLUS(-X) und SOFiCAD aufrufen. Wenn der Dialog gestartet wird, speichern Sie die Information bitte mit dem Befehl „Speichern als Diagnose“ ab.



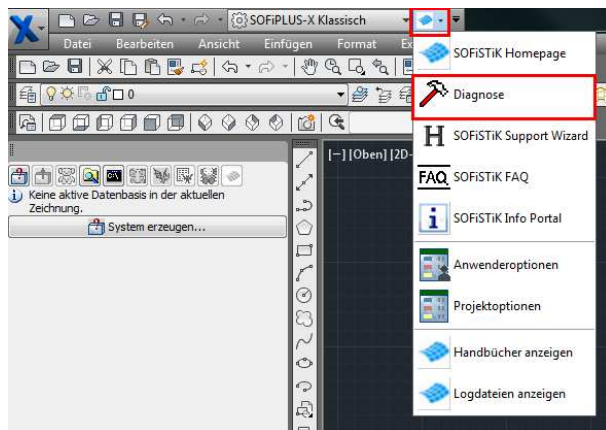
Dialog SOFiSTiK Diagnose



aus TEDDY / SSD



aus SSD



aus SOFiPLUS(-X)



aus SOFiCAD

In Sonderfällen starten Sie das Programm direkt aus dem Installationsverzeichnis:  
z.B. C:\Programme\SOFiSTIK\2012\Analysis\_27\diagnose.exe