

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 per E-Mail an support@sofistik.de. Kritik aber auch konstruktive Vorschläge helfen uns die Arbeit kontinuierlich zu verbessern und Sie bestmöglich zu betreuen. Ein Lob nehmen wir selbstverständlich auch gerne entgegen.

Ihr SOFiSTiK Support Team

1 Erreichbarkeit

Unseren Support Service erreichen Sie per Email oder über das SOFiSTiK Online Portal. Damit wir Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen können, sind unsere Supporter **nicht** direkt telefonisch erreichbar. Dadurch vermeiden wir, dass Sie Ihre wertvolle Zeit am Telefon wartend verbringen, bzw. mehrfach verbunden werden.

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. Bei Ihren teilweise sehr komplexen Anfragen ist es oftmals nicht möglich, direkt eine Antwort zu geben. Wir bearbeiten Ihre Fragen und melden uns so bald als möglich mit einer Lösung per E-Mail. Sofern weitere Diskussionen zur Klärung der Fragestellung notwendig werden, oder die Lösung einfacher per Telefon zu erklären ist rufen wir Sie zurück. Wir können dann telefonisch und per Remote Desktop Verbindung direkt in die Diskussion einsteigen und gemeinsam eine Lösung oder zumindest eine Umgehung finden.

2 Leistungsumfang

Das Spektrum der Support 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 des SOFiSTiK Support auszuschließen, haben wir diesen nachfolgend beschrieben.

2.1 Grundleistungen

Der Leistungsumfang ist in den Supportbedingungen geregelt. Die aktuellste Version finden Sie auf unserer Website unter <http://www.sofistik.de/rechtliche-hinweise/> in der Box „Downloads“ auf der rechten Seite.

Supportbedingungen:

http://www.sofistik.de/fileadmin/user_upload/Terms/S-2_SUPPORTBEDINGUNGEN.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 Korrektur von Eingabedatensätzen,
- für die Fehlersuche und Behebung in den Eingabedatensätzen,

- für ausführliche Erläuterungen und Schulungen im Rahmen eines telefonischen 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.

Seit 2015 können wir Ihnen zusätzlich zum Software Service Vertrag noch ein Trainings- und Schulungspaket ([SOFITCP](#)) anbieten. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihren Vertriebspartner oder auch gerne per E-Mail an service@sofistik.de mit Betreff: SOFITCP an uns.

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 Benachrichtigung einer Supportanfrage im html-Dokument.
- Bitte geben Sie immer die verwendete **Versionsnummer** aller Programme an, z.B. SOFiCAD-Konstruktion Version 2016 mit AutoCAD 2016, SOFiPLUS-X 2016. 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 7 32/ 64 bit, Windows 10, oder Linux) benötigen wir ebenfalls.
- Bereiten Sie Ihre Projektdaten so auf, so dass wir diese direkt berechnen und die Problematik nachvollziehen können. Bitte denken Sie daran, dass wir nur dann Ihre Fragen beantworten können, wenn die Problematik 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 cm^2 nicht nachvollziehen, Gemäß meiner Handrechnung erhalte ich einen Wert von 8.5 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 2016 mit AutoCAD 2016.“

- Im Fall von Fragen zu Ergebnissen brauchen wir in jedem Fall einen Ausdruck Ihrer Ergebnisse. Bitte speichern Sie nur die wichtigen Ergebnisse als PDF-Datei und markieren mit der Kommentarfunktion die Zahlen, die Sie hinterfragen. Sie können auch gleich das von Ihnen erwartete Ergebnis als Kommentar einfügen.
- 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.

Bitte komprimieren Sie alle Dateien zu einer Einzigen.



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 Support-Anfrage via SOFiSTiK Online Portal

Als Kunden mit gültigem Software Service Vertrag haben Sie einen Zugang zu unserem SOFiSTiK Online Portal. Je Firma gibt es 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 Support-Anfragen 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 Support-Vorgängen recherchieren.
- Sie sehen den Status Ihrer laufenden Anfragen.
- Sie können Ihre Firmendaten (Adresse, Ansprechpartner und SOFiSTiK Online User) selbst administrieren.

Mit Hilfe dieses Portals sind Sie von unserer zentralen Annahme 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.

Einen Link zum Online Portal finden Sie auf

<http://www.sofistik.de/dienstleistungen/technischer-support/> .

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



Technischer Support

Sie haben Fragen zur Anwendung der SOFISTIK Softwareprodukte? Unser Support-Team hilft Ihnen gerne weiter.

Bitte schicken Sie uns zuerst alle notwendigen Informationen, Fehlermeldungen und Daten per E-Mail. Wir können uns dann mit der Thematik auseinandersetzen und Sie bei Bedarf zeitnah zurückrufen. In dringenden Fällen sind wir auch direkt telefonisch unter 0800-SOFISTIK (aus dem deutschen Festnetz) für Sie da.

E-Mail

Schreiben Sie einfach eine kurze E-Mail mit Ihrer Frage an support@sofistik.com

Infoportal

In unserem [Infoportal](#) finden Sie viele hilfreiche SOFinare, Tutorials und Beispiele.

SOFISTIK Forum

Tauschen Sie sich mit Gleichgesinnten in unserem [SOFISTIK Forum](#) aus.

SOFISTIK Online: Login

Das SOFISTIK Login ist ein besonderer Service für alle Software-Service Vertragskunden und ermöglicht eine bevorzugte Behandlung bei Supportanfragen aller Art. So können z. B. Support-Tickets direkt erstellt und bereits vorhandene Support-Tickets für eventuellen Rückfragen genutzt werden.

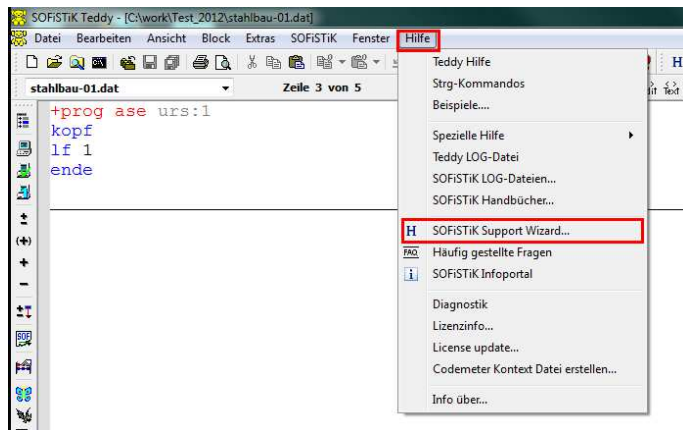
Ihre Zugangsdaten finden Sie bei den Unterlagen zur Erstinstallation. Bei Fragen hierzu kontaktieren Sie uns bitte unter service@sofistik.com.



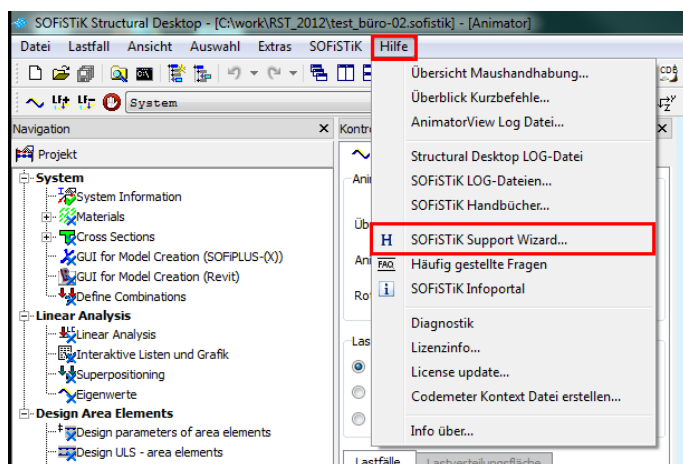
Gerne legen wir für Sie einen Useraccount an. Fordern Sie Ihren Zugang bitte schriftlich bei uns an. Aus dem Antrag muss auch hervorgehen, dass Ihr Zugang mit Ihren Vorgesetzten abgestimmt und genehmigt wurde.

5 Erzeugen einer Support-Anfrage aus SSD, TEDDY, SOFiPLUS(-X) und SOFiCAD

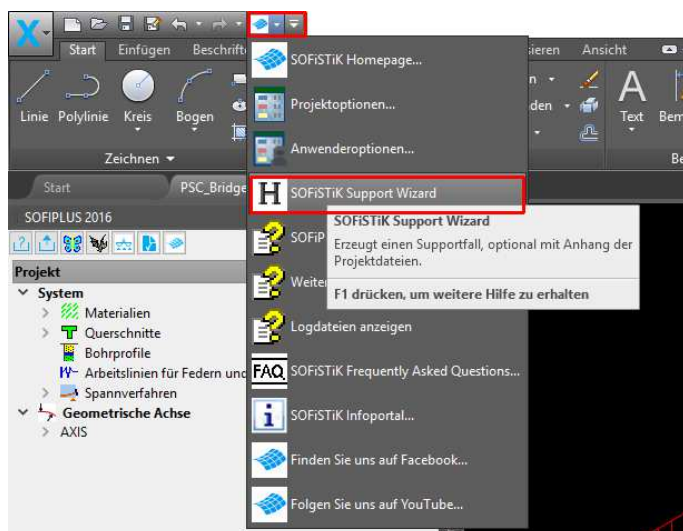
Sie können aus einem Projekt heraus direkt eine Support-Anfrage erzeugen, die dann direkt per Email an support@sofistik.de verschickt wird. Dabei werden alle relevanten Dateien inklusive der für uns sehr wichtigen diagnose.xml Datei gezippt.



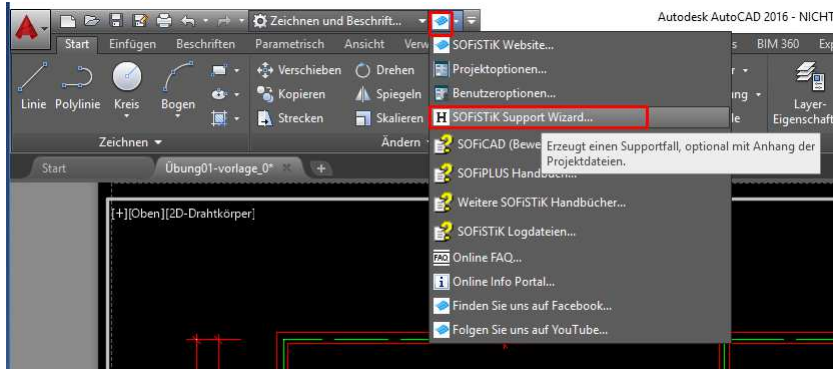
aus TEDDY



aus SSD



aus SOFiPLUS(-X)

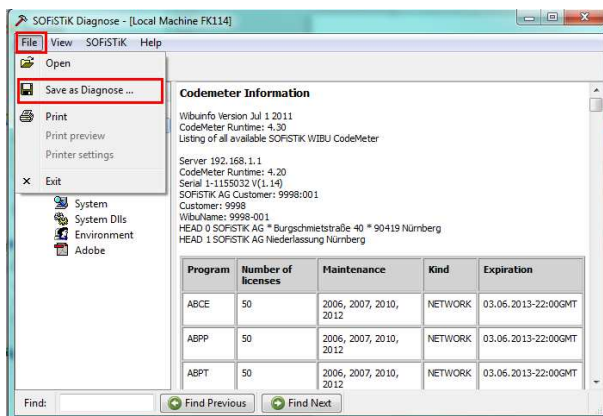


aus SOFiCAD

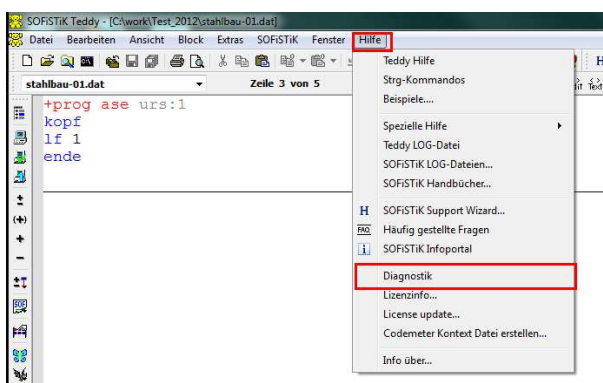
Diese gezippte Datei und den erzeugten Text der Problembeschreibung können Sie am schnellsten über das SOFiSTiK Online Portal (siehe Kapitel 4) in unser System einstellen. Damit sind Sie nicht auf die Geschäftszeiten unsere Support Annahme festgelegt.

6 Erstellung der Diagnose.xml Datei

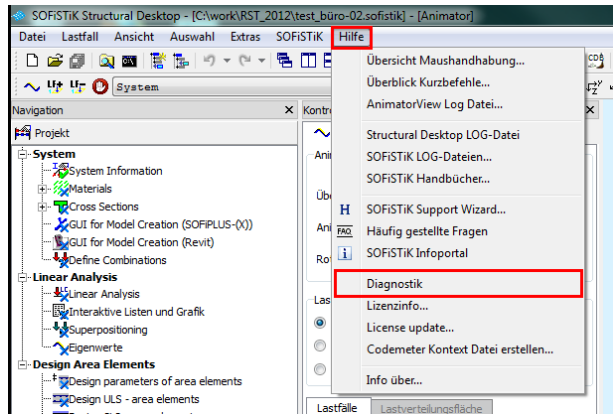
Die Diagnose.xml ist eine sehr wichtige Datei für uns Supporter. Informationen über alle für die Installation relevanten Daten und die Lizenzdaten sind darin enthalten. Sie können diese Funktion aus SSD und TEDDY aufrufen. Wenn der Dialog gestartet wird, speichern Sie die Information bitte mit dem Befehl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



Dialog SOFiSTiK Diagnose



aus TEDDY / SSD



aus SSD

In Sonderfällen können Sie das Diagnose Programm auch direkt aus dem Windows Explorer starten.

z.B. C:\Program Files\SOFISTIK\2016\ANALYSIS_33_X64\diagnose.exe



Sofern Sie den Support Wizard verwenden, wird eine diagnose.xml Datei automatisch erzeugt.

Insbesondere für SOFiCAD Anfragen ist dieser Weg zu empfehlen.

7 Administration Handbuch

Für alle Fragen zur Installation und zur Lizenzierung steht Ihnen unser Administrations Handbuch Online unter

<http://www.sofistik.de/documentation/2017/en/administration/>

zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass es dieses Handbuch ausschließlich in englischer Sprache gibt.