

OL[®] Care Support

Ein beispielloser Produktsupport und die Zusammenarbeit mit Experten gewährleisten den schnellen und reibungslosen Einsatz ihrer Software in täglichen Arbeitsabläufen.



Unbegrenzter Produktsupport und Beratung

Das OL Care-Programm von Objectif Lune bietet wesentliche Unterstützung und Anleitung in folgenden Bereichen:

- Fragen und Probleme bei der Produktkonfiguration und -installation
- Behebung von unerwartetem Verhalten bei nativen Softwarefeatures und -funktionen
- Bewältigung von Problemen mit bestehenden Vorlagen, Datenzuordnungen, Workflow-Konfigurationen und Produktprogrammierung in der ursprünglichen Entwicklungsumgebung

OL Care umfasst auch kostenlose größere Versions-Upgrades, kleinere Versions-Updates und Zugriff auf Online-Lernressourcen.

Professional Services können für vollständige Installationen, benutzerdefinierte Konfigurationen und Probleme erworben werden, die über den normalen Support hinausgehen. *

* Einzelheiten finden Sie in der OL Care-Richtlinie

Programm Vorteile und -highlights

- **12 Monate Abdeckung**
- **Auswahl aus drei Support-Levels:** Wählen Sie OL Care Standard oder aktualisieren Sie auf Gold oder Platinum für erweiterte Support-Stunden
- **Software- und Lösungssupport:** Verbinden Sie sich mit unserem Objectif Lune-Expertenteam
- **Updates und Upgrades:** Bleiben Sie mit den neuesten Softwareversionen auf dem Laufenden
- **Problemlösung:** Bringen Sie Ihr Unternehmen mit begrenzter Unterbrechung wieder auf Kurs
- **Unbegrenzter Zugriff auf Ressourcen:** Produktdokumentation, Q&A-Foren, Lernzentrum und Wissensdatenbank
- **Sechs unterstützte Sprachen:** Technische Unterstützung ist je nach Region auf Englisch, Französisch, Deutsch, Niederländisch, Spanisch und Japanisch während der örtlichen Geschäftszeiten verfügbar *

Sorgenfreie Unterstützung mit OL Care

Hilfe in den Online-Ressourcen finden oder direkt an einen Softwareexperten wenden.

Produktsupport

OL Care bietet Zugang zu einem dedizierten Expertenteam, das sich für dringende Softwareprobleme einsetzt. Wenden Sie sich telefonisch an den technischen Support von OL Care oder öffnen Sie ein Ticket im Online-Community-Portal, um sich mit einem Experten in Verbindung zu setzen, der daran arbeitet, Probleme zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen.

Customer Success

Das Customer Success Account Management bietet Ihnen sofortigen Account-Support und direkte Verantwortlichkeit, damit wir Ihre Erfolgsziele erreichen können.

Community-Portal

Unser Online-Community-Portal bietet einen weiteren Kanal, um mehr über das Produkt zu erfahren, Ideen mit anderen Benutzern auszutauschen und mit Fachexperten zu interagieren. Supportanfragen können auch im Community-Portal eingereicht werden.



OL Care Gold- und Platinum-Programme für erweiterten Support

Erweiterte Support-Programme bieten weitere Investitionen in den Erfolg Ihres softwaregesteuerten Arbeitsabläufe und stellen bei Bedarf Unterstützung sicher. Da der Support an mehr Tagen und zu mehr Stunden verfügbar ist und ein spezieller Customer Success Manager (CSM) zur Verfügung steht, können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre Softwareumgebung und deren Anwender immer in kompetenten Händen sind.

Dedizierter Support: Sowohl Gold- als auch Platinum-Programme bieten einen dedizierten CSM, der kontinuierlich mit Ihnen zusammenarbeiten kann, um den Wert Ihrer Objectif Lune-Produkte zu maximieren.

Vorrangige Unterstützung: Für Probleme, die außerhalb der regulären Geschäftszeiten auftreten, bieten beide Programme geschäftskritischen 24-Stunden-Support, wobei Platinum und Gold sieben bzw. fünf Tage abdecken.

Bevorzugte Platzierung in der Warteschlange: Sie erhalten eine bevorzugte Platzierung in der Support-Warteschlange für eingehende Probleme mit Gold- und Platinum-Tarifen.

OL[®] Care-Features

	ERWEITERTER SUPPORT		
	STANDARD	GOLD	PLATINUM
Support zu den regionalen Geschäftszeiten	●	●	●
Zugang zum Community-Portal	●	●	●
Geschäftskritischer Support außerhalb der Geschäftszeiten		24/5 *	24/7 *
Antwortzeit für kritischen Support (Telefonanfragen)	2 Stunden innerhalb der Geschäftszeiten	2 Stunden	2 Stunden
Dedizierter Customer Success Manager		●	●
Vorrangige Platzierung in der Warteschlange für eingehende Probleme		●	●

* Der erweiterte Support von OL Care ist nur für OL Connect-Produkte in englischer Sprache verfügbar. Ausgenommen sind der US-amerikanische und kanadische Tag der Arbeit, der erste Weihnachtsfeiertag, der zweite Weihnachtsfeiertag, Ostern (Freitag/Montag) und der Neujahrstag. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von OL Care.



Wir glauben, dass die Kundenzufriedenheit bei allem, was wir tun, im Mittelpunkt steht. Deshalb sind wir stolz darauf, erstklassigen Support für unsere Software anbieten zu können.

98 %
Zufriedenheitsquote

OL[®] Care FAQs

Ist OL Care erforderlich?

OL Care ist für das erste Jahr mit dem Kauf einer unbefristeten Lizenz obligatorisch und kann jährlich erneuert werden. Abonnementlizenzen beinhalten OL Care.



Wie schnell kann ich eine Antwort erwarten?


Die garantierten Antwortzeiten richten sich danach, wie die Supportanfrage eingereicht wurde:

- **Telefon:** 2 Stunden
- **Community-Portal:** 4 Stunden

Je nach Tarif richten sich die Antwortzeiten nach den lokalen Geschäftszeiten oder den Service-Levels des erweiterten Supports. Es wird empfohlen, ein Ticket per Telefon zu öffnen, um die Antwortzeit bei dringenden Problemen zu verkürzen.

Kann ich bezahlen, wenn ich anrufe?

Der Pay-as-you-go-Support ist nicht verfügbar. Unser Jahrestarif bietet unbegrenzte Anrufe und technische Hilfe von unseren Experten so lange wie nötig. Darüber hinaus profitieren Sie von Software-Upgrades und -Updates.



OL Care bietet zuverlässigen Support und Ressourcen, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die Produktivität zu maximieren.

Welche Schulungsressourcen stehen zur Verfügung?

OL Care bietet Bildungstools, darunter unbegrenzten Zugang zu OL Learn, Online-Tutorials, unser Q&A-Forum sowie ein Ressourcenzentrum. Zusätzliche vertiefende Schulungsangebote können erworben werden.

Was passiert, wenn meine OL Care-Abdeckung verfällt?

Wenden Sie sich an Ihren Objectif Lune-Händler oder Ihr Customer Success Team, um Unterstützung bei der Erneuerung Ihres OL Care-Tarifs und bei Bedarf bei einem Upgrade zu erhalten.

Es ist wichtig zu wissen, dass die Kosten für die Wiederaufnahme höher sind als die Kosten für die Erneuerung, daher wird dringend empfohlen, den Tarif jährlich zu erneuern.



Bereit, in OL Care zu investieren?

Wir helfen Ihnen, den besten Tarif für Ihre Geschäftsanforderungen zu finden.

Upland Objectif Lune unterstützt Unternehmen bei der Automatisierung ihrer Geschäftskommunikation mit Lösungen für die digitale Transformation. Mit der Technologie von OL Connect können Kunden Transaktions- und Werbedokumente erstellen, verwalten, verteilen und automatisieren, während sie ihre bestehenden Geschäftssysteme beibehalten.

