

Genießen Sie das Gefühl von Sicherheit

Mit OL Care steht Ihnen unser engagiertes Team von Fachleuten zur Verfügung, das sich um Ihre dringenden Software-Anliegen kümmert.

Unsere technischen Experten stehen Ihnen zur Seite, bis das Problem vollständig behoben ist.

Was bietet mir OL Care?

- Unbegrenzter Support*, Unterstützung und Anleitung für unsere gesamten Produkte und Lösungen (Installation, Setup, Konfiguration und Softwarenutzung).
- Unterstützung bei Lösungsausfällen wie vorhandenen Templates, Datamappers, Workflow-Konfigurationen und Programmierungen für OL-Produkte, die in der Systemumgebung laufen, für die sie entwickelt wurden.
- Behebung unerwarteter Verhaltensweisen bei dokumentierten Funktionen und Fehlermeldungen.
- Software-Updates und -Upgrades
- Zugang zu OL Learn, OL-Online-Trainingsressourcen

Was kostet es?

Der Preis von OL Care basiert auf einem Prozentsatz Ihres Gesamtlizenzwertes einschließlich Optionen.

Kann ich OL Care bekommen?

Ja, alle Objectif Lune-Kunden können OL Care im Anschluss an das erste Jahr bekommen, sofern Sie eine gültige Softwarelizenz für ein aktuelles Produkt besitzen.

Wie erhalte ich Support?

Sie können sich per Telefon oder durch Eröffnung eines Online-Tickets an das technische OL Care-Supportteam wenden.

Wenden Sie sich an das technische OL Care-Supportteam (S.3).

Wie erneuere ich OL Care?

Wenden Sie sich bitte an Ihren Händler oder Ihr örtliches **OL Care-Team**.

Kann ich monatlich bezahlen?

Nein, OL Care ist ein Jahresabonnement.

***AUSNAHMEN**

Technischer Support kann bei den folgenden Problemen nicht gewährt werden:

- Bei Verwendung der Produkte durch den Kunden, in einer Art und Weise, für die sie nicht entwickelt wurden.
- Bei Fahrlässigkeit, Missbrauch, Anpassung oder Änderungen der Produkte durch den Kunden oder Dritte.
- Bei anderen Produktversionen als die letzten zwei größeren Versionen.
- Bei eigenen Skripten in anderen Sprachen als PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

Kann ich einfach zahlen, wenn ich anrufe?

Nein, das ist nicht möglich. Wir bieten eine Jahresgebühr, mit der Sie innerhalb des abgedeckten Zeitraums stets Zugriff auf die Unterstützung unserer Fachleute haben, wenn Sie Hilfe benötigen. Als zusätzlichen Vorteil haben Sie Zugang zu Software-Upgrades and -Updates.

Wie lang ist die Antwortzeit?

Nachdem Sie ein Ticket über OL Care eingereicht haben, erhalten Sie eine Antwort per E-Mail oder Telefon.

Antwortzeit nach Eröffnung des Support-Tickets*	
Telefon	Innerhalb von 2 Stunden
E-Mail oder Web	Innerhalb von 4 Stunden

*Während der örtlichen Geschäftszeiten des Supports.



In Notfällen empfehlen wir dringend, ein Ticket per Telefon zu eröffnen, um die Antwortzeit zu verkürzen.

Weitere Einzelheiten zu unserem Service Level Agreement können Sie unserer OL Care-Richtlinie entnehmen.

OL Care Richtlinie: [OLCare-Policy-de.pdf](#)

Was geschieht, wenn ich keine gültige OL Care besitze?

Sie können sich an Ihren Händler oder Ihr örtliches OL Care-Team wenden. Sie werden Ihnen bei der Verlängerung Ihres OL Care behilflich sein, kein Problem. Bedenken Sie dabei, dass die Kosten für einen Wiedereinstieg höher sind als die Verlängerungskosten. Daher empfehlen wir Ihnen dringend dringend, Ihre OL Care rechtzeitig vor Ablauf zu verlängern.

Wenden Sie sich an das OL Care-Team: olcare.objectiflune.com

Wie beende ich OL Care?

Mit unbefristetem Care-Vertrag bedarf es einer fristgemäßen Kündigung, wenn Sie OL Care nicht mehr in Anspruch nehmen möchten. Bei Care-Verträgen mit Ablauf müssen Sie nichts weiter tun; die OL Care läuft zum festgelegten Datum aus. Denken Sie jedoch daran: Die Kosten für einen späteren Wiedereinstieg in OL Care sind höher als eine rechtzeitige Verlängerung im direkten Anschluss.

Wie oft kann ich den technischen OL Care-Support anrufen?

Hier gibt es keine Begrenzung. Sie können so oft anrufen, wie sie uns benötigen. Wir sind da, um Ihnen zu helfen.

Sind auch Beratungsdienste im Umfang enthalten?

Nein, Beratungsdienste sind nicht in OL Care enthalten. Wir bieten jedoch professionelle Services als zusätzliche Dienstleistung an. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

Sind Schulungen im Umfang enthalten?

Ja, Sie haben unbegrenzten Zugang zu OL Learn, unserem kostenlosen Online-Training, und auch zu unserem Forum und Ressourcen-Center. Zusätzliche Schulungsservices können natürlich auch hinzugekauft werden.

OL Learn: learn.objectiflune.com

Ressourcen-Center: help.objectiflune.com

Wie setze ich mich mit dem technischen Supportteam in Verbindung?

Im Folgenden finden Sie eine Liste unserer technischen Supportteams in der ganzen Welt, mit denen Sie sich in Verbindung setzen können:

SUPPORT-CENTER	GESCHÄFTSZEITEN (nicht an Feiertagen)	TELEFON	WEB-SUPPORT
Amerika	Montag bis Freitag 9:00 bis 20:00 Uhr EST	+1 514 798-8714 +1 866 348-5863	Problem melden
Großbritannien	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +0	+44 845 505 6349	Problem melden
Deutschland	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+49 6151 7809 103	
Frankreich	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
Niederlande	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr UTC +1	+31 79 361 8036	
Australien	Montag bis Freitag 9:00 bis 19:00 Uhr AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
Malaysia	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
Japan	Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr JST	+81 50 3488 5816	

Haben Sie weitere Fragen?

Möchten Sie OL Care abonnieren oder mit einem Mitarbeiter sprechen?

Wenden Sie sich an das OL Care-Team: olcare.objectiflune.com