



Service

Wartungsvereinbarungen

Mit Wartung vorn bleiben

Mit den Wartungsvereinbarungen von OPEN MIND sind Sie bestens für die Zukunft aufgestellt und profitieren sofort von Software-Aktualisierungen. Seit über 20 Jahren steht OPEN MIND seinen Kunden als verlässlicher Partner zur Seite und unterstützt sie auf ihrem Weg zum Erfolg.

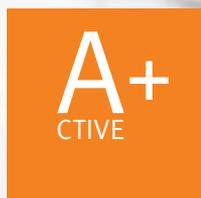
Immer im Wandel

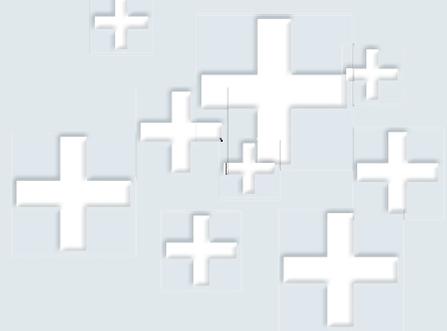
Alles verändert sich: das Betriebssystem, die Maschinen, die Steuerungen und Werkzeuge. Auch die Erwartungen hinsichtlich Zeit, Kosten und Qualität, um nur einige zu nennen. Damit das Zusammenspiel langfristig funktioniert, muss das CAM/CAD-System kontinuierlich weiterentwickelt werden, und die Anwender müssen entsprechend geschult sein.

Aus Verantwortung für die Wettbewerbsfähigkeit

Die Experten von OPEN MIND pflegen daher den Dialog, sammeln Wissen und erweitern ihren eigenen Erfahrungshorizont im Kontakt mit Steuerungs-, Maschinen- und Werkzeugherstellern sowie dem Markt, um die CAM/CAD-Software stetig an neue Marktanforderungen anzupassen. Mit den abgestuften ACTIVE-Wartungsvereinbarungen erhalten Sie Updates, Servicepacks und Hotfixes, verbunden mit den benötigten Supportleistungen.

ACTIVE-Wartungsvereinbarungen – Wartung leicht gemacht





„Wir bieten Ihnen kontinuierliche Softwarewartung und exzellenten Support. Steigern Sie mit unseren ACTIVE-Wartungsangeboten Ihre Produktivität.“

Volker Nesenhöner,
CEO, OPEN MIND Technologies AG

	ACTIVE+	ACTIVE++
	Standardleistungen für reibungslosen Softwarebetrieb und mehr Wettbewerbsfähigkeit	Zugang zu noch mehr Know-how und Support
		Empfohlen
Download und sofortige Nutzung von Software-Updates ¹ , Servicepacks und Hotfixes	✓	✓
Instandhaltung von Postprozessoren ³	✓	✓
Kundenportal direkter Zugriff auf kundenspezifische Informationen	✓	✓
Hotline-Service⁴ für geschulte Mitarbeiter		
■ Bei Problemen mit der Software	✓	✓
■ Bei Anwenderproblemen		✓
■ 2 Stunden Zielreaktionszeit ⁵		✓
■ Remote-Installationssupport ⁶		✓
Training		20% auf den Listenpreis
■ Nachlass auf Trainings		
■ Kostenlose Update-Trainings ⁷		✓

Die verbindlichen Leistungsinhalte entnehmen Sie bitte den jeweils aktuellen ACTIVE-Leistungsbeschreibungen

¹„Updates“ beinhalten alle Funktionserweiterungen oder -anpassungen der Software außer „Upgrades“².

²Unter „Upgrades“ sind wesentliche Erweiterungen und/oder Anpassungen der Software zu verstehen, die zusätzlich erworben werden müssen.

³OPEN MIND stellt nach Maßgabe seiner AGB für Wartungsleistungen sicher, dass Postprozessoren zusammen mit der Software lauffähig bleiben.

⁴Der Support erfolgt während der unter www.openmind-tech.com angegebenen Geschäftszeiten unter Nutzung der dort aufgeführten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.

⁵Innerhalb eines Zeitfensters von zwei Stunden meldet sich ein kompetenter Ansprechpartner beim Kunden.

⁶Nur Remote (Fernwartung), kein On-Site-Support.

⁷Die maximale Teilnehmerzahl pro Unternehmen ergibt sich aus der Anzahl der gekauften Arbeitsplatzlizenzen (keine Basis- und Erweiterungsschulungen). Die eintägigen Update-Trainings erfolgen als Fachvorträge in Präsentationsform.

Vorteile der ACTIVE-Wartung

- **Schneller zum Return on Investment:** Aktuelle Softwarestände, gut geschulte Anwender und Support bei Fragen zu Software und Bedienung zählen von jeher zu den rentabelsten Investitionen und stellen gleichzeitig einen Schutz Ihrer Investitionen dar.
- **Aktuell bleiben:** Der technische Fortschritt im IT- und CAM-Bereich ist rasant. Verpassen Sie keine wichtigen Neuerungen, und bleiben Sie immer up to date. Damit sichern Sie auch die Kompatibilität mit anderen Systemen durch aktuelle Schnittstellen.
- **Zugriff auf fundiertes Know-how:** Immer zuerst denjenigen fragen, der sich am besten auskennt: den Hersteller der Software. Unsere Support-Hotline hält das gebündelte Wissen und Feedback aus der Anwender-Community bereit und ist damit eine wichtige Anlaufstelle für Ihre Mitarbeiter. Hier werden offene Fragen geklärt und wertvolle Hilfestellungen gegeben.
- **Schneller sein:** Performance-Verbesserungen bei Bedienung, Berechnung und Bearbeitung sind zentrale Themen bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Softwarelösungen.
- **Zufriedene Mitarbeiter:** Leistungssteigerungen, verbesserte Benutzerfreundlichkeit und beschleunigte Arbeitsabläufe – das sind Punkte, die Ihre Mitarbeiter dazu motivieren, täglich Bestleistungen zu liefern.

OPEN MIND Kundenportal my *hyperMILL*® – Service rund um die Uhr

Keine Wartezeit, wenige Klicks, rund um die Uhr und überall verfügbar: Mit dem OPEN MIND Kundenportal my *hyperMILL*® haben Wartungskunden ihre Lizenzen, Dongles, Postprozessoren und Maschinenmodelle immer im Blick. Alle kundenspezifischen Informationen sind einfach einzusehen und schnell herunterzuladen. Ein Höchstmaß an Sicherheit ist selbstverständlich.

Unsere Supportkompetenz

Ein besonderes Highlight ist der Supportbereich. Kunden können ihre Anfragen direkt an den Support senden, ohne Anrufe bei der Hotline oder zusätzliche E-Mails. Bei Fragen zu bestehenden Kundenvorgängen sind bereits alle dazugehörigen Details verknüpft.

Immer up to date

Im Downloadbereich steht die aktuellste *hyperMILL*® Version immer sofort zur Verfügung. Postprozessoren und selbst große Maschinenmodelle lassen sich komfortabel herunterladen.

Ihre Fragen, unsere Antworten

In der umfangreichen Wissensdatenbank finden Nutzer schnell Antworten auf häufig gestellte Fragen hinsichtlich Lizenzen oder Installationen und erhalten nützliche Tipps.

Vorteile

- 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr Zugriff auf das OPEN MIND Kundenportal my *hyperMILL*®
- Schnelle Übersicht über erworbene *hyperMILL*® Produkte
- Umfassende Informationen zu Lizenzen, Postprozessoren und Maschinenmodellen
- Direkter Supportzugang
- Einfacher Download der aktuellsten *hyperMILL*® Version
- Umfangreiche Wissensdatenbank für schnelle Antworten
- Sichere, verschlüsselte Übertragung der Login-Daten
- Kontaktdaten des persönlichen OPEN MIND Ansprechpartners jederzeit verfügbar



„Mit dem OPEN MIND Kundenportal my *hyperMILL*[®] bieten wir einen umfangreichen Onlineservice. Anwender haben jederzeit alle wichtigen Informationen zu ihren *hyperMILL*[®] Produkten im Blick und profitieren von dem direkten Supportzugang.

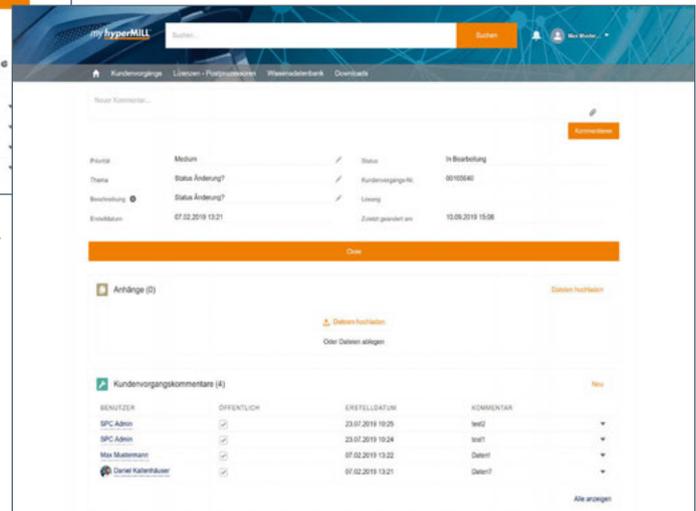
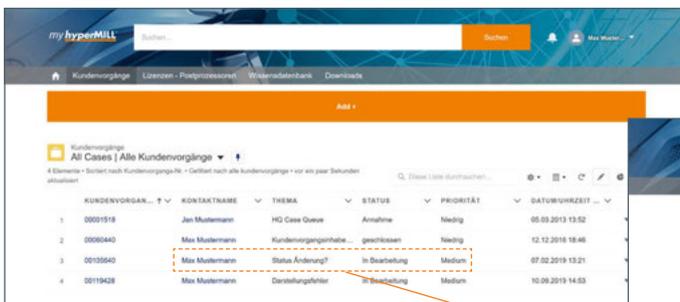
Daniel Kaltenhäuser,
Manager Technical Support, OPEN MIND Technologies AG

my hyperMILL® – Immer aktuell, immer abrufbar

Eine Kontaktaufnahme mit dem Support ist oftmals mit langen Wartezeiten verbunden. Kostbare Zeit, denn ist die Software nicht mehr einsetzbar, stehen die Maschinen still und die Produktion ruht. Mit dem OPEN MIND Kundenportal my hyperMILL® können Anwender ihre Serviceanfragen sicher und direkt an den Support senden, zudem haben sie jederzeit Zugriff auf ihre wichtigen Daten wie Lizenzen, Postprozessoren und Maschinenmodelle.

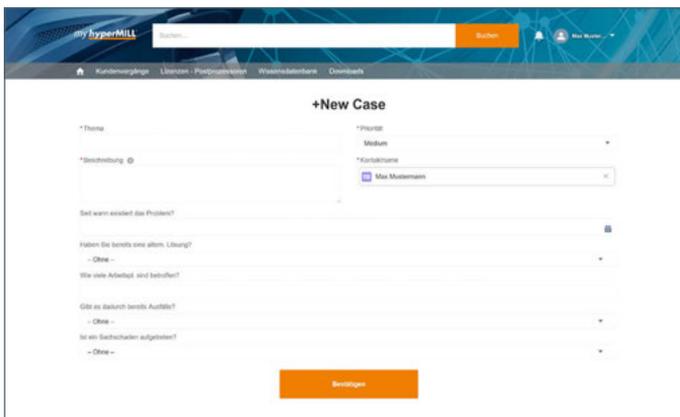
Im Bereich Kundenvorgänge sind alle Informationen zu den einzelnen Supportanfragen unmittelbar abzurufen und immer auf dem aktuellsten Stand. Ein aufwendiges Suchen in verschiedenen Unterlagen ist nicht mehr notwendig.

Die Volltextsuche bietet sofort und übersichtlich Suchergebnisse aus allen Bereichen, die zu einem bestimmten Thema in my hyperMILL® verfügbar sind.



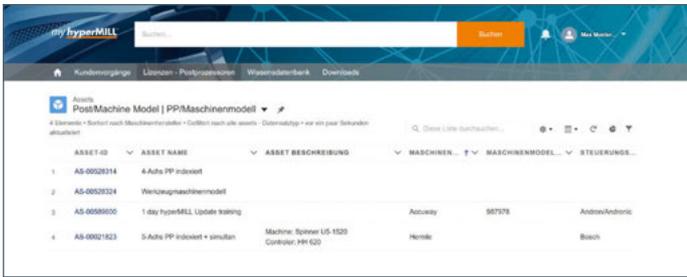
Alle Kundenvorgänge auf einen Blick

my hyperMILL® bietet eine komplette Übersicht über sämtliche Kundenvorgänge. Da jede Serviceanfrage mit den dazugehörigen Informationen wie E-Mails oder Kommentaren direkt verknüpft ist, sind alle Details schnell und transparent verfügbar. Mit der Sortierfunktion können hyperMILL® Anwender ihre Anfragen schnell nach dem Bearbeitungsstatus auswählen.



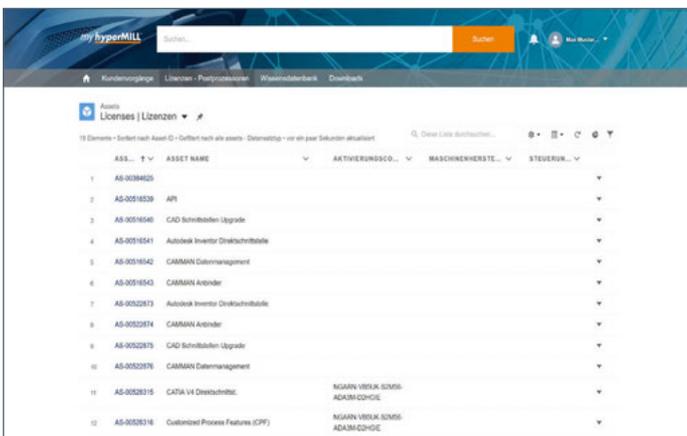
So schnell geht Support

Kein Warten mehr in der Support-Hotline: In my hyperMILL® lassen sich mit wenigen Klicks Supportanfragen stellen. Einfach alle Informationen zu dem Vorgang wie hyperMILL® Modelle, Screenshots oder Dokumente schnell und sicher hochladen und der OPEN MIND Support kann sofort mit der Bearbeitung beginnen.



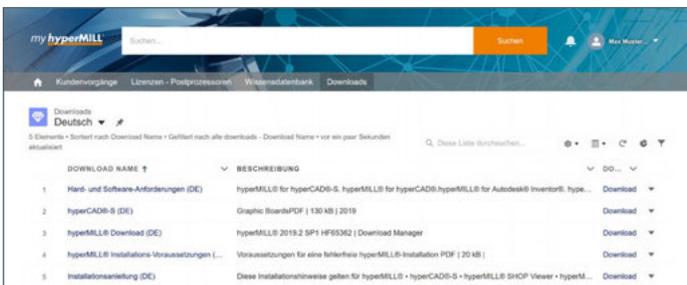
Postprozessoren und Maschinenmodelle jederzeit abrufen

Alle bestellten und ausgelieferten Postprozessoren sowie Maschinenmodelle inklusive Maschinentyp sind jederzeit in my *hyperMILL*® herunterzuladen und sofort nutzbar. Eine Sortierfunktion sorgt für einen schnellen Überblick über die verschiedenen Werkzeugmaschinen.



Lizenzen immer griffbereit

In my *hyperMILL*® sind alle erworbenen Lizenzen mit dem jeweiligen Aktivierungscode sowie dem Ablaufdatum immer griffbereit. Es müssen keine Listen mehr mit der Zuordnung von Lizenzen und Aktivierungscode geführt werden. Es kann bequem nach Lizenzen, Aktivierungscode oder Projektnummern sortiert werden.



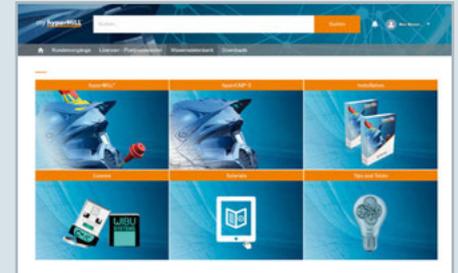
Downloadcenter

Im my *hyperMILL*® Downloadcenter steht immer die aktuellste *hyperMILL*® Version zum Herunterladen bereit. Sämtliche Informationen für eine sichere und reibungslose Installation sind ebenfalls im Downloadbereich hinterlegt.

Wissensdatenbank

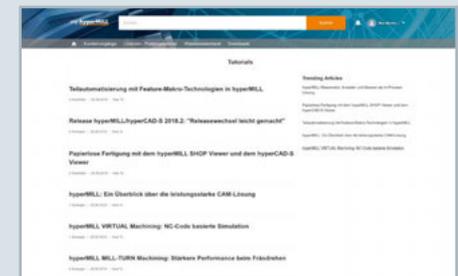
■ Schnell mehr Wissen

Spezielles Know-how und weiterführende Informationen zu unterschiedlichsten Themen rund um *hyperMILL*® und *hyperCAD*®-S.



■ Kein Webinar mehr verpassen

In my *hyperMILL*® sind alle aufgezeichneten Webinare jederzeit abrufbar. So geht Wissensvermittlung nach individuellem Zeitplan.



■ Sofort Antworten finden

Wie funktioniert eine erfolgreiche Installation in *hyperMILL*®? Wie wird eine Lizenz aktiviert?

In my *hyperMILL*® finden Anwender schnell und übersichtlich Antworten auf häufig gestellte Fragen.

■ Ihr OPEN MIND Ansprechpartner

Nur ein Klick und sofort stehen alle Kontaktdaten des richtigen OPEN MIND Ansprechpartners zur Verfügung.

Ihr Kontakt bei OPEN MIND





We push machining to the limit

www.openmind-tech.com