Datenblatt CODESYS Support Ticket

Bei technischen Problemen beim Einsatz von Produkten aus dem CODESYS Store hilft Ihnen unser Support-Team gerne weiter. Bitte kaufen Sie ihr Support Ticket hier.

Produktbeschreibung

Für die Bearbeitung der CODESYS Support Tickets gilt folgender Ablauf:

- Die Tickets werden in der Reihenfolge des Eingangsdatums abgearbeitet.
- Die Erstbeantwortung Ihres Tickets erfolgt nach Eingang innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen durch unser Support-Team.
- Für die Bearbeitung eines Tickets ist grundsätzlich der Zeitrahmen von einer Stunde vorgesehen. Sollte Ihr Problem in diesem Zeitrahmen nicht zu beheben sein, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung.
- Jegliche Kommunikation sowie die Einsicht in die Bearbeitungshistorie Ihres Tickets erfolgt direkt über Ihren CODESYS Store-Account im Bereich „Meine Tickets“.
- Falls notwendig, werden CODESYS Projekt-Dateien und andere Informationen sicher über die Help Desk-Schnittstelle übertragen, abgelegt und verarbeitet.

Das CODESYS Support Ticket wird im persönlichen CODESYS Store-Konto der registrierten CODESYS Store-Kunden verwaltet. Über den Menüpunkt „Meine Bestellungen“ kann ein CODESYS Support Ticket geöffnet werden, sobald eine technische Frage an den CODESYS Support vorliegt. Wird das CODESYS Support Ticket nicht in Anspruch genommen, bleibt es in der Liste der Bestellungen für zukünftige Anfragen verfügbar. Im Menüpunkt „Support Tickets“ bietet der CODESYS Store eine übersichtliche Liste der erledigten und offenen Anfragen an, über die Anfragen verfolgt und bearbeitet werden können.

Falls regelmäßig Anfragen an den CODESYS Support gerichtet werden müssen kann ein Endkunden Support Vertrag abgeschlossen werden. Mit diesem Vertrag enfällt die Notwendigkeit vor einer Anfrage ein CODESYS Support Ticket zu kaufen. Für weitere Details zum Vertrag kann der CODESYS Vertrieb über „Meine Frage“ kontaktiert werden.

Wann benötigen Sie kein CODESYS Support Ticket?

- Wenn Sie bereits ein CODESYS Runtime Toolkit oder ein CODESYS Visualization Toolkit erworben haben, sind Sie auch ohne CODESYS Support Ticket berechtigt, eine Anfrage an den CODESYS Support zu stellen (OEM-Support).
- Einige im CODESYS Store erhältliche Produkte beinhalten bereits ein Support Ticket. Um zu erfahren, ob das von Ihnen erworbenen Produkt bereits ein Support Ticket enthält, klicken Sie bitte auf den Reiter „Support“ in der jeweiligen Produktansicht.
- Wenn ein CODESYS Endkunden Support Vertrag besteht.

Meldung von allgemeinen Fehlern

Allgemeine Fehler in CODESYS Produkten können direkt über den Button „Meine Frage“ im CODESYS Store gemeldet werden.

Produkte von anderen Herstellern

Sollten Sie Support für Produkte von anderen Herstellern wünschen, wenden Sie sich bitte direkt an diese.

Eine Stunde CODESYS Support.

Allgemeine Informationen

Lieferant:

CODESYS GmbH
Memminger Straße 151
87439 Kempten
Deutschland

Support:

Technischer Support ist bei diesem Produkt nicht enthalten. Um technischen Support zu erhalten, erwerben Sie bitte ein CODESYS Support Ticket.

https://support.codesys.com

Artikelname:

CODESYS Support Ticket

Artikelnummer:

2107100000

Vertrieb/Bezugsquelle:

CODESYS Store
https://store.codesys.com

Lieferumfang:

Freischaltung der Support-Berechtigung im CODESYS Store Kundenkonto

Systemvoraussetzungen und Einschränkungen

Programmiersystem	-
Laufzeitsystem	-
Unterstützte Plattformen/ Geräte	CODESYS-Produkte im CODESYS Store
Zusätzliche Anforderungen	-
Einschränkungen	• Support nur für CODESYS Produkte • Kein CODESYS Support für Produkte von Store-Partnern • Die Supportberechtigung ist ein Jahr ab Kauf gültig.
Lizenzierung	-
Erforderliches Zubehör	CODESYS Store Account

Bitte beachten Sie: Technische Änderungen, Druckfehler und Irrtümer vorbehalten. Es gilt der Inhalt der aktuellen Online-Version dieses Dokuments.

Erstellungsdatum: 04.09.2023