

Goditi la serenità

OL Care consente di accedere a un team di professionisti dedicato, pronto a farsi carico dei problemi più urgenti del software. Parla con un tecnico esperto che resterà in contatto con te fino a completa soluzione del problema.

Quali servizi sono inclusi in OL Care?

- Assistenza, supporto e guida illimitati* su tutti i nostri prodotti e soluzioni (installazione, configurazione, impostazione e utilizzo del software).
- Assistenza nella soluzione dei problemi quali: modelli esistenti, mapping dei dati, configurazione di flussi di lavoro e programmazioni dei prodotti di OL, in esecuzione all'interno dell'ambiente per il quale sono stati sviluppati.
- Correzione dei comportamenti imprevisti delle funzionalità documentate e degli errori segnalati da appositi messaggi.
- Aggiornamenti del software.
- Accesso a OL Learn, le risorse di formazione online di OL.

*ESCLUSIONI

L'assistenza tecnica non sarà fornita per problemi derivanti da:

- Utilizzo dei Prodotti da parte del cliente secondo modalità diverse da quelle per cui sono stati concepiti.
- Negligenza, utilizzo non conforme, adattamenti o modifiche dei prodotti da parte del cliente o di terzi.
- Versioni dei prodotti diverse dalle due versioni principali più recenti.
- Script personalizzati realizzati in linguaggi diversi da PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS, HTML.

Quanto costa?

Il prezzo di OL Care è basato in percentuale sul valore totale della licenza acquistata, incluse le opzioni.

Posso accedere ai servizi di OL Care?

OL Care è obbligatorio per il primo anno con l'acquisto di una licenza perpetua. Successivamente potete rinnovare il vostro OL Care anno in anno.

Se acquisti una Licenza a sottoscrizione annuale, OL Care è inclusa per il periodo di copertura (12 mesi dalla data d'acquisto).

Come posso richiedere assistenza?

È possibile contattare il team di supporto di OL Care telefonicamente oppure aprendo un ticket online.

[Contatta il team dell'assistenza tecnica di OL Care \(p.3\)](#)

Come si rinnova OL Care?

Contatta il rivenditore locale o il [team di OL Care](#).

È possibile pagare mensilmente?

No, OL Care è un piano di manutenzione annuale.

È possibile pagare in base alle chiamate?

No, non è possibile. Offriamo un piano annuale che consente di chiamare tutte le volte che serve e di accedere ai nostri esperti per tutto il tempo necessario, con l'ulteriore vantaggio di ricevere tutti gli aggiornamenti del software.

Quali sono i tempi di risposta?

Dopo l'apertura di un ticket con OL Care, riceverai un messaggio e-mail o una telefonata.

TICKET DI ASSISTENZA APERTO PER	TEMPO DI RISPOSTA*
Telefono	Entro 2 ore
E-mail o Web	Entro 4 ore

*Durante il normale orario di ufficio dell'assistenza tecnica locale.



In caso di emergenze, è preferibile aprire un ticket telefonicamente, per accelerare il tempo di risposta.

Per ulteriori informazioni sul contratto dei livelli di servizio, puoi consultare la nostra OL Care Policy.

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

Cosa succede quando termina la copertura?

Puoi contattare il rivenditore locale o il team di OL Care, che ti aiuteranno a rinnovare l'abbonamento a OL Care. Ricorda comunque che i costi di un nuovo abbonamento sono maggiori dei costi di un rinnovo. È sempre preferibile rinnovare per tempo.

Contatta il team di OL Care: olcare.objectiflune.com

Come si annulla l'abbonamento a OL Care?

Se non desideri usufruire più dei vantaggi di OL Care, è sufficiente non firmare il modulo di rinnovo che ti verrà inviato. Ricorda tuttavia che, se in un secondo momento vorrai tornare in OL Care, il costo per la sottoscrizione del nuovo abbonamento sarà maggiore del costo del rinnovo.

Sono previsti dei limiti per le chiamate all'assistenza tecnica di OL Care?

Non c'è alcun limite. Puoi chiamare ogni volta che lo riterrai necessario, saremo lieti di aiutarti.

I servizi di consulenza sono inclusi?

No, i servizi di consulenza non sono inclusi in OL Care ma vengono offerti come un servizio professionale aggiuntivo. Per ulteriori informazioni, contatta il venditore.

La formazione è inclusa?

Sì, mettiamo a tua disposizione OL Learn, la nostra piattaforma di formazione online gratuita, oltre al forum e al centro risorse. Sarà inoltre possibile acquistare ulteriori servizi di formazione.

OL Learn: learn.objectiflune.com

Centro risorse: help.objectiflune.com

Come posso contattare il team dell'assistenza tecnica?

Di seguito è riportato un elenco dei nostri team dell'assistenza tecnica in tutto il mondo che puoi contattare:

ASSISTENZA TECNICA	ORARIO DI UFFICIO (escluse le festività)	TELEFONO	SUPPORTO SUL WEB
America	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 20.00 ora della costa orientale	+1 514 798-8714 +1 866 348-5863	Segnala un problema
Regno Unito	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +0	+44 845 505 6349	Segnala un problema
Germania	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+49 6151 7809 103	
Francia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
Paesi Bassi	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 UTC +1	+31 79 361 8036	
Australia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 19:00 ora della costa orientale australiana	+61 3 8548 4894 1800 018959	
Malaysia	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 ora della Malaysia	+60 327 834 307 1800 81 6530	
Giappone	Da lunedì a venerdì Dalle 9.00 alle 17:00 ora standard del Giappone	+81 50 3488 5816	

Hai altre domande?

Desideri abbonarti o parlare con un consulente?

Contatta il team di OL Care: olcare.objectiflune.com