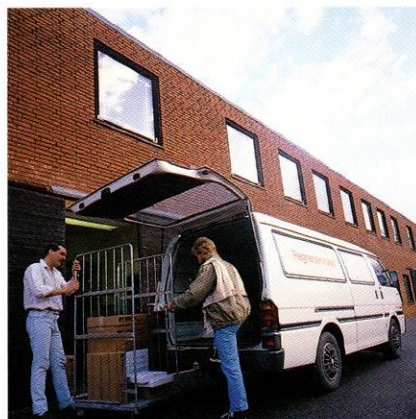
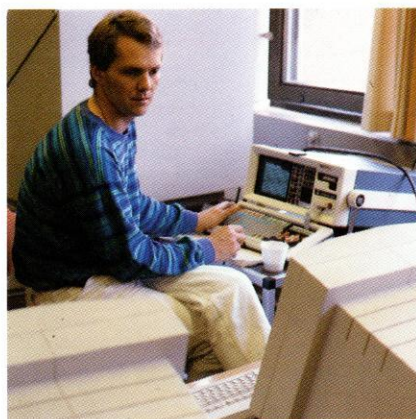


Velkommen

En kort beskrivelse af de forskellige serviceudbud, Regnecentralen stiller til Deres rådighed samt telefonnumre på de afdelinger, De kan få brug for.



Regnecentralens serviceudbud

Salgsafdelingen

Før De bliver kunde hos RC, har De stiftet bekendtskab med en af vore salgskonsulenter, som varetager salget af udstyr, programmel osv. Deres salgskonsulent skal De henvende Dem til i alle sager vedrørende salg til udbygning af Deres anlæg.

RC har 2 salgsafdelinger:

Én øst for Storebælt i Ballerup:
Tlf.nr. 02 65 80 00

Én vest for Storebælt i Århus:
Tlf.nr. 06 25 04 11

Serviceafdelinger

Disse afdelinger har ansvaret for vedligeholdelse af Deres installation og har beredskab til at modtage henvendelser vedrørende fejl/mangler og til at afhjælpe disse såvel hos Dem som på værkstedet. Afdelingernes primære opgave er at afhjælpe såvel hardware som software fejl/mangler på alle produkter herunder retablere Deres basis-system efter fejl. De lokale serviceafdelinger yder også telefonsupport, idet de fungerer som satellit til Servicecentret. Som lokal kunde kan De selv vælge, om De vil henvende Dem til den lokale Serviceafdeling eller til Servicecentret.

Serviceafdelingerne kontaktes på:

Glostrup, tlf.: 02 96 53 66

— Store systemer (RC8000)

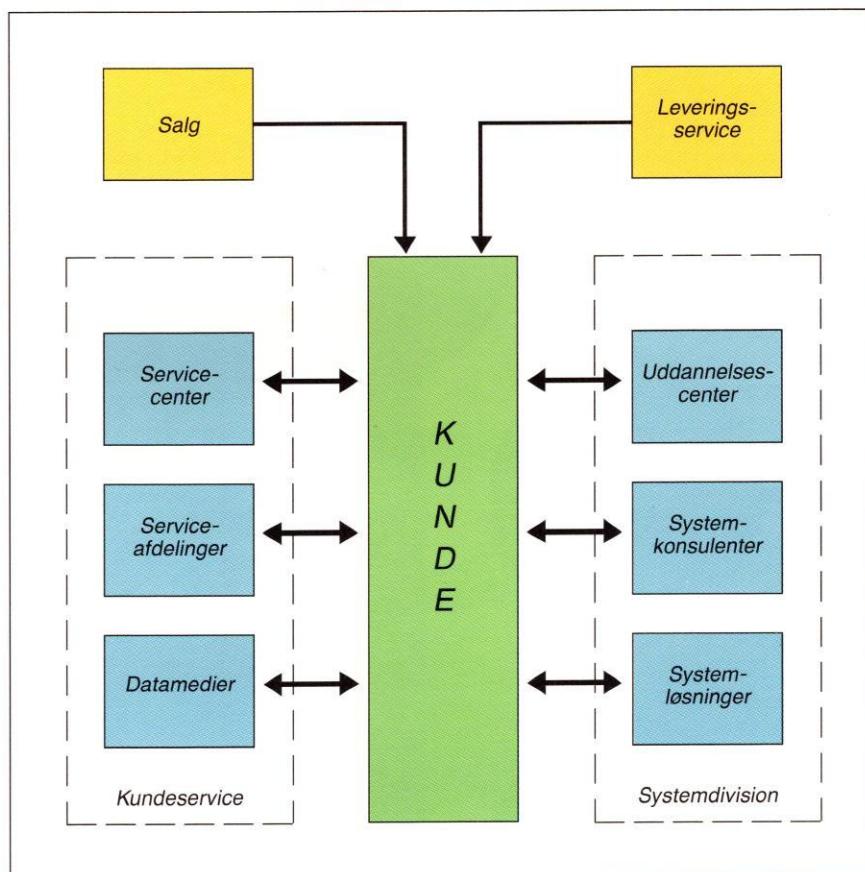
— Mikro- og terminalsystemer

— Centralværksted

Odense, tlf.: 09 14 78 15

Århus, tlf.: 06 25 04 11

Ålborg, tlf.: 08 17 80 44



Servicecenter

Alle henvendelser vedrørende fejl/mangler/problemer på alle RC's produktlinier såvel hvad angår hardware som software-produkter kan ske til Servicecentret. Servicecentret har beredskab til telefonisk at besvare spørgsmål vedr. betjening, anvendelse, funktion osv. af RC produkter og kan også i mange tilfælde diagnosticere fejlen/problemet og afhjælpe dette. Såfremt problemet ikke kan løses telefonisk, sørger Servicecentret for at serviceafdelingen løser problemet hos Dem.

Servicecentret og serviceafdelingerne opretholder et fælles henvendelsesregister, hvor alle henvendelser samt aktioner og løsninger registreres, således at man altid har overblik over status for problemløsningen.

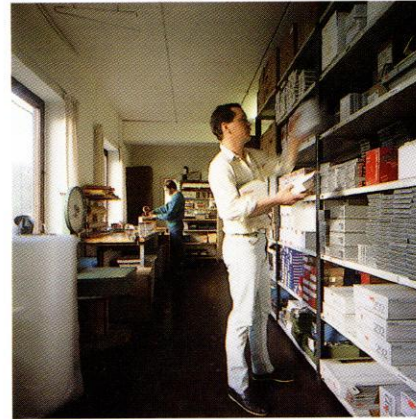
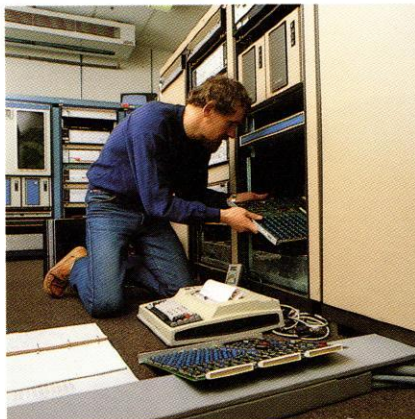
Drejer henvendelsen sig om salg, levering, uddannelse, systemsupport m.m., vil Servicecentret enten viderestille til den pågældende funktion eller foranledige, at De bliver kontaktet af funktionen.

Servicecentret er fysisk placeret i Glostrup på:
Tlf.: 02 96 52 00.

Datamedier

Til det udstyr, De har købt hos RC, kan Datamedieafdelingen tilbyde Dem godkendte medier og kvalitets-tilbehør, som til enhver tid sikrer Dem det bedste resultat og den største udnyttelse af Deres EDB-udstyr.

Hvis De er i tvivl om, hvilke medier De skal anvende til netop Deres udstyr eller har brug for råd og vejledning, kan De kontakte os i Glostrup på:
Tlf.: 02 96 53 66.



Leveringsservice

Den første afdeling, De stifter bekendtskab med, efter at De har handlet med RC, er leveringsservice. Afdelingen har ansvaret for at aftale endelig leveringsdato med Dem, ordrebekræfte, planlægge installationen sammen med Dem, levere varerne og installere såvel hardware som software til Deres fulde tilfredshed og gennemføre en evt. afleveringsprøve. Herefter overgår det videre ansvar til Kundeservice.

Afdelingen for leveringsservice er placeret i Glostrup på:
Tlf.: 02 96 53 66.

Systemkonsulenter

Har De brug for specielle ydelser, kan De henvende Dem til systemkonsulentafdelingen i Systemdivisionen.

Afdelingen forestår bl.a. rådgivning, projektledelse til specialprojekter, analysearbejde m.v. og kan desuden deltage i kundeopgaver på konsultativ basis. Systemhuse og kunder, der selv forestår udvikling af systemer, kan i denne forbindelse rekvirere systemteknisk support.

I salgsfasen arbejder systemkonsulentent tæt sammen med salgskonsulentent om løsningen på Deres problem.

Afdelingen kan kontaktes i:
Ballerup, tlf.: 02 65 80 00
Århus: tlf.: 06 25 04 11

Uddannelsescenter

Uddannelsescentret varetager målrettede kursusforløb efter aftale med Dem, sideløbende med at der udbydes standardkurser. Uddannelsescentret kan i et vist omfang tilbyde konsulentassistance i RC's standardprodukter.

Det er også denne afdeling, der forestår »gå hjem møder«, seminarer og i stort omfang hjælper til ved demonstrationer etc.

Har De brug for hjælp til udarbejdelse af et uddannelsesprogram, kan De ringe til afdelingen i Herlev på:
Tlf.: 02 91 88 77.



Systemløsninger

Afdelingen for systemløsninger varetager udvikling, installation og support af markedsspecifikke systemer til bl.a.:

- biblioteker
- kommuner
- forbund
- private virksomheder

Det er ligeledes denne afdeling, som forestår implementering af specialsystemer efter tilbud, uanset om arbejdet udføres af RC selv eller af et softwarehus som underleverandør.

Afdelingen er placeret i såvel Ballerup som Århus:

Ballerup, tlf.: 02 65 80 00
Århus, tlf.: 06 25 04 11

