



Jutta Gronen  
iTWO 3D, ARRIBA CA3D



Dr. Christian Gentes  
iTWO, ARRIBA



Felicitas Hohaus-Mayer  
iTWO, iTWO 3D, ARRIBA CA3D



Richard Stasch  
Tragwerksplanung



Patricia Lege  
IT-Hotline



Michael Noll  
ARRIBA finanzen



Sonja Karcher  
iTWO civil, STRATIS



Andreas Frühling  
iTWO, ARRIBA

Acht von 50 Köpfen der RIB-Hotline, die Ihren Job verstehen. Denn unsere RIB-Service-Mitarbeiter sind ausgebildete Architekten und Ingenieure, Baufachleute, Informatiker und Kaufleute mit fundiertem Praxiswissen.

Nutzen Sie einen Stab von Experten zur Software-Anwendung in ihrem Fachgebiet und in der System- und Netzwerktechnik!



Unsere Servicequalität wird durch kontinuierliches Monitoring gesichert. So erhalten 80 % der Anfragen innerhalb vier Stunden ein Lösungsangebot. Moderne Service-Tools wie skillbasiertes Flex-Routing und datenbankgestütztes Call-Tracking sichern die ständige Verfügbarkeit und bilden die Basis für die durchgängige Qualitätskontrolle unserer Arbeit.

Weitere Informationen zum RIB Hotline-Service:

RIB-Gruppe  
Helmut Walz  
Vaihinger Straße 151  
70567 Stuttgart

Tel.: +49 711 7873-144  
E-Mail: [ssv@rib-software.com](mailto:ssv@rib-software.com)  
oder persönlich bei Ihren vertrieblichen Ansprechpartnern

[www.rib-software.com](http://www.rib-software.com)

© RIB Software SE. RIB iTWO, ARRIBA, RIB, RIBTEC, STRATIS und das iTWO-, RIB-Logo sind eingetragene Marken der RIB Software SE in Deutschland und in vielen anderen Ländern.



## Die RIB-Hotline

running together bedeutet für uns:  
konstruktive und partnerschaftliche  
Zusammenarbeit für Ihren Erfolg.

## Die RIB-Hotline

### Flexibel abrufbar, transparent und schnell

Die Hotline ist wesentlicher Bestandteil der Leistungen des RIB Software-Service. Aber auch ohne Software-Service können Sie die Hotline jederzeit flexibel abrufen – sie wird transparent nach Zeitaufwand abgerechnet.

Wie bei allen RIB IT-Produkten und -Leistungen werden die hohen Qualitätsmaßstäbe durch kontinuierliches Monitoring und die Ausrichtung an aktuelle Servicestandards gesichert.

So profitieren Sie immer durch

- Höchste Transparenz in der Leistungserbringung
- Schnellste Reaktion auf Ihre Anfragen
- Beste Qualität der Lösungsvorschläge

Dabei hilft selbstverständlich modernste Kommunikations- und Service-Technik!

Dank der intelligenten Vernetzung von Hotline, Anwendungs- und Kundendaten erhalten alle RIB Servicemitarbeiter jederzeit Auskunft über die bei Ihnen im Einsatz befindlichen Lizenzen, über gekaufte Module und besuchte Seminare.

Bereits erfolgte Anfragen sind jederzeit für jeden Servicemitarbeiter ersichtlich, so dass eine reibungslose Lösung Ihrer Fragen sichergestellt ist.

## Hotline-Leistungen im Rahmen des RIB Software-Service

- Alle Leistungen unseres Servicekundenportals im Internet wie Videotutorials, Newsletter und FAQ-Forum, wertvolle Kataloge, Texte und Druckvorlagen für die Praxis, die Heinze-Bauproduktrecherche, Dokumentationen und Servicekunden-Download, Feedback-Forum für Ihre Wünsche zur Weiterentwicklung.
- Online-Support über Fernwartung
- Hotline-Service per Telefon, E-Mail oder als Fernwartung
- Rückruf-Service
- Unterstützung bei der Installation oder Hilfe beim Lizenzmanagement
- Trainingsähnliche Hilfestellung bei Anwendungsfragen bei gebuchtem Training
- Software-Updates/-Upgrades zur kontinuierlichen Optimierung Ihrer Anwendung
- Lizenzversicherung bei Verlust oder Diebstahl

Zusätzliche Dienstleistungen sind Training, Online-Schulung über die Software „fastviewer“ oder die Unterstützung nach Terminabsprache. Wir empfehlen für jeden Nutzer zumindest ein Basistraining. Auch für Ihre Vorlagenanpassungen oder das Umsetzen alter Daten auf neue Versionen sind wir der richtige und kompetente Ansprechpartner für Sie. - Und nicht zuletzt nehmen wir gerne Ihre Wünsche und Ideen entgegen und beraten Sie zum Funktionsumfang und Einsatz von RIB-Software und Trainings jederzeit unentgeltlich!

## Zusatzleistungen, die über den RIB Software-Service hinausgehen

Weitere IT- und Anwendungsberatungsleistungen (kostenpflichtig, nach Zeitaufwand abgerechnet) geben Ihnen Sicherheit für alle Eventualitäten.

- Hilfe bei eingeschränkter Funktionsfähigkeit der RIB-Produkte durch Betriebssystemprobleme
- Unterstützung bei von Ihnen beauftragten externen Administratoren
- Individuelle Beratung zu Ihrer Anwendung im Betriebssystem
- Ingenieurtechnische Beratung und ingenieurtechnisches Knowhow
- Anpassungen und Installation für neue Hardware oder
- Remote Installation
- Weitergehende Anwendungsunterstützung z.B.
  - bei neuem Mitarbeiter oder als Vertretung für Ihre „Könner“
  - bei mangelnden Kenntnissen in Programm oder Betriebssystem
  - wenn Sie Ihre Mitarbeiter lieber intern schulen möchten.