



INHOUD VAN SERVICE CALLS

door **sw!ftpage**



Welke service zit wel/niet in het Swiftpage abonnement?

De technische support door Swiftpage als onderdeel van een actief abonnement of supportplan is onderhevig aan de systeemgebonden vereisen en aanbevolen platformen.

SAMENGEVAT

De technische telefonische support omvat:

- Begeleiding bij installatie
- Een overzicht van alle onderdelen van de applicatie
- Bijstand bij problemen binnen de applicatie

Heeft u verdere opleiding of advies nodig?

Neem contact op met één van onze Act! Certified Consultants binnen Alfa solutions (betalend).

In dit document vindt u een overzicht van alle verschillende support services door Swiftpage.



CATEGORIE	DEKKING VAN DE SWIFTPAGE SUPPORT SERVICE = inbegrepen in abonnement	EXCLUSIEF DE SWIFTPAGE SUPPORT SERVICE = niet inbegrepen in abonnement
Hardware Besturingssysteem Database platformen Internet information server Browsers ...	Uitleggen van systeemvereisten Begeleiding bij specifieke Act! configuratie-instellingen Configuratie van de Windows firewall voor bijkomende clients	Systeemaanbevelingen Installatie van 3 ^{de} partij-applicaties en hardware Problemen oplossen met stabiliteit, snelheid of andere Bijstand bij problemen in het besturingssysteem - firewall, antivirus, autorisatie, ... Aanmaken of verwijderen van Windows accounts
Installatie & upgrades	Uitleggen van installatie- of upgradeprocedure Begeleiding doorheen de installatie en opzet Database conversie (versie 7 en hoger) Bijstand bij problemen tijdens een installatie of upgrade Act! integratie bij ondersteunde 3 ^{de} partij-software	Installatie services ter plaatse Installatiebijstand of probleemoplossing niet Act! gerelateerd, te wijten aan de eigen technische omgeving Praktische installatie en opzet Database conversies van verouderde Act! versies
Synchronisatie op afstand	Bijstand bij connectiviteitsproblemen binnen Act!, indien er zich geen andere problemen in de netwerkinfrastructuur voordoen Bijstand bij problemen met configuratie of synchronisatie binnen Act! Synchronisatie wizards	Uitleggen van de vereisten voor synchronisatie en externe database implementatie Bijstand bij het opzetten van uw netwerk De opzet en herstel van een externe database
Database personalisatie	Bijstand bij problemen tijdens de database personalisatie in Act! Uitleggen hoe u de Act! lay-out kan personaliseren	Aanpassingen binnen uw lay-out zoals het aanmaken en toevoegen van velden, personaliseren van kolommen & toevoegen van menu's en werkbalken Voor een complete lay-out service, contacteer uw Act! Certified Consultant

<p>Aanmaken en aanpassen van rapporten & templates</p>	<p>Uitleggen hoe u een rapport of template kan aanpassen</p> <p>Bijstand bij problemen met bestaande rapporten & templates in Act!</p>	<p>Uitleg over vereisten of aanbevelingen omtrent het aanmaken, aanpassen of gebruiken van rapporten & templates</p> <p>Bijstand bij Microsoft Word</p> <p>Bijstand bij het connecteren van uw Act! data met 3^{de} partij-rapporteringstools</p>
<p>Importeren en exporteren van data</p>	<p>Uitleggen hoe u data binnen Act! kan importeren of exporteren</p> <p>Bijstand bij problemen met importeren in Act!</p>	<p>Uitleg over vereisten of aanbevelingen omtrent het importeren of exporteren van data</p> <p>Bewerken van brondata zoals Excel of CSV</p> <p>Exporteren van data van 3^{de} partij-software of het valideren/formatteren ervan, om daarna in uw Act! account te importeren</p> <p>Aanmaken van uw databestanden of mappings voor import</p>
<p>Netwerkverbinding</p>	<p>Bijstand bij connectiviteitsproblemen binnen Act!, indien er zich geen andere problemen in de netwerkinfrastructuur voordoen</p> <p>Bijstand bij connectiviteitsproblemen met een Act! hosting center indien de internetverbinding correct werkt</p>	<p>Bijstand bij problemen met de internetverbinding</p> <p>Bijstand bij andere connectiviteitsproblemen niet gerelateerd aan Act!</p> <p>Bijstand bij niet-ondersteunde netwerken</p> <p>Installatie, bijstand of configuratie van het netwerk (WAN/LAN). Beveiliging/kaarten/bekabeling/hard- en software</p>
<p>Act! e-marketing en Swiftpage Connect Support</p>	<p>Uitleggen hoe u templates kan aanpassen met de ingebouwde template-editor</p> <p>Accounttoegang en betalingskwesties</p> <p>Bijstand bij het niet kunnen bereiken van de Service</p>	<p>Aanbevelingen en advies omtrent ontwerp van templates en campagnes</p> <p>Opleiding over de ontwerp-interface</p>
<p>Act! Premium Cloud</p>	<p>Managed server IT infrastructuur</p> <p>Website- en databasevoorzieningen</p> <p>Initiële import/upload van bestaande data voor de opzet</p>	<p>Bijstand bij problemen met de internetverbinding</p> <p>Oplossen van lokale computerproblemen</p>

	<p>Automatische back-ups</p> <p>Bijstand bij problemen met de Web Interface indien er zich geen andere problemen in de netwerkinfrastructuur voordoen</p> <p>Uitleggen hoe de features van de Web Interface werken</p>	<p>Vorbereiden van data voor import</p>
Act! Premium Cloud Plus	<p>Managed server IT infrastructuur</p> <p>Website- en databasevoorzieningen</p> <p>Automatische back-ups</p> <p>Bijstand bij problemen met de Web Interface indien er zich geen andere problemen in de netwerkinfrastructuur voordoen</p> <p>Uitleggen hoe de features van de Web Interface werken</p>	<p>Oplossen van lokale computer- en netwerkproblemen</p> <p>Beheer van uw individuele Act! cloudinstallatie</p> <p>Vorbereiden van data voor import</p> <p>Initiële import/upload van bestaande data voor de opzet</p> <p>Onderhoud van de database incl. het toevoegen van gebruikers, personalisatie en kantoorintegratie</p> <p>Bijstand bij problemen met de server of database</p> <p>Installeren van updates en upgrades van Act!</p> <p>Beheren van 3^{de} partij add-ons</p>
Act! API en aansluitingen	<p>Act! Web API Installatie: Voltooien van installatie en bijstand bij problemen tijdens de API installatie</p> <p>Web API Configuratie: Bijstand bij het afwerken van de Web site administration panel</p> <p>Testen van verbinding: Testen van uw verbinding met de web API</p>	<p>Beveiligen van uw Webserver: Integraties en services vereisen een beveiligde webserver (SSL). Indien u twijfelt over de configuratie, contacteer Alfa solutions</p> <p>Aanmaken en personaliseren van integraties met Web API</p> <p>Configureren van externe (buiten uw netwerk) toegang tot de API</p>
Act! Companion	<p>Inloggen en initiële configuratie: Bijstand bij de opzet</p> <p>Gebruik van Act! Companion: Uitleg over de features van Act! Companion en het gebruik ervan</p>	<p>Downloaden en installeren: Problemen met de App store consult provider</p> <p>Android of iOS problemen: Problemen niet gerelateerd aan Act! Companion</p> <p>Netwerkttoegang:</p>

		Contacteer uw provider voor internettoegang op uw mobiel toestel.
3 ^{de} partij hostingproviders	<p>Bijstand bij problemen met de Web Interface indien er zich geen andere problemen in de netwerkinfrastructuur voordoen</p> <p>Uitleggen hoe de features van de Web Interface werken</p> <p>Begeleiding bij installatie en opzet van offline clients</p> <p>Bijstand bij problemen tijdens een installatie of upgrade</p>	<p>Managed server IT infrastructuur</p> <p>Website- en databasevoorzieningen</p> <p>Initiële import/upload van bestaande data voor de opzet, indien de standaardimport mislukt</p> <p>Server-side back-ups</p> <p>Opzet en bijstand bij problemen met connectiviteit of synchronisatie van offline client en cloudserver</p> <p>Bijstand bij problemen met de internetverbinding</p> <p>Oplossen van lokale computerproblemen</p> <p>Vorbereiden van data voor import</p>

Swiftpage voorziet bijstand en assistentie bij Act! gerelateerde kwesties zoals uitgeschreven in dit document.