

GibbsCAM, podpora uživatelů v České republice

Co je GibbsCAM, asi už víte. Kde a proč se vzala společnost technology-support s.r.o. (t-support.cz), tušíte také, přesto mi tímto dovolte dílčí shrnutí: společnost technology-support s.r.o. jsme zakládali v roce 2003 jako odpověď na požadavky trhu přiblížit technickou podporu technologického produkčního CAD/CAM softwaru GibbsCAM českým a slovenským uživatelům. Technologický software GibbsCAM byl v České republice již od roku 1995 a na Slovensku od roku 1996, ale nebyl lokalizován a jeho technická podpora byla ze Švýcarska, z regionu Jura. Společnost technology-support je od roku 2003 oficiálním distributorem produktů GibbsCAM pro ČR a SR. Od začátku, paralelně s českou lokalizací GibbsCAMu a jeho manuálů, jsme vytvářeli technická centra přímo u dodavatelů nástrojů, resp. dodavatelů CNC obráběcích strojů. Tato volba spolupráce s přidruženými prodejci byla a stále je z hlediska zákazníka nejlepší možné řešení. Uživatel GibbsCAMu se může spolehnout na spolupráci a technickou podporu všech tří pracovišť: CAM pracoviště dodavatele stroje, CAM pracoviště dodavatele nástrojů a podporu naší, podporu technologické kanceláře společnosti technology-support.



Podpora s lidskou tváří

Jsem NC programátor, sedím na svém pracovišti, mám před sebou výkres a přemýšlím, jak daný obrobek technologicky zvládnout. Přemýšlím o polotovaru, o upnutí, volbě rezných parametrů s jasným zadáním: rychle připravit dobrý NC program, který nahraji do CNC obráběcího stroje, seřídím a vyrobím požadovaný obrobek v zadaných přesnostech a kvalitě.

Dostanu se do situace, že si nevím rady a potřebuji odpověď teď. Zvednu telefon a zavolám svému dodavateli.

Když vytočím číslo technické podpory a začnu telefonovat, dozvím se, že hovor je monitorován, že všichni pracovníci technické podpory se věnují těm, kteří se dovolali přede mnou, a že mám počkat nebo zkusit on-line formulář. Čekám, a když už mě čekání přestane bavit, zkusím formulář, začnu vyplňovat informace o firmě, o licenci, přidávám přílohy, čas běží a běží a já mezitím zapomněl, na co jsem se chtěl zeptat. Toto absolvuji s vypětím všech sil, dotaz nějak sepíši, odešlu a čekám na odpověď, která nepřichází...

Přestože toto je pro někoho standard, my v technology-support technickou podporu GibbsCAMu děláme tak, abychom uživatelům nekazili den a našli pro ně vhodné technologické řešení, pokud možno hned. Nemáme zavírací dobu, kdy uživatel GibbsCAMu nemůže volat na technickou podporu. A ctíme pravidlo, že uživatel ve 21:30 nevolá, aby nám popřál dobrou noc, ale že musí práci do rána udělat, a když můžeme, snažíme se být nápomocni a děláme vše pro to, abychom nápomocni být mohli! Uživatelé GibbsCAMu to nezneužívají a rovněž v tomto panuje lidské souznění. Podpora s lidskou tváří se dá nabízet a realizovat i pro 400 koncových licencí a jejich cca 1200 uživatelů.

Systém technické podpory pro uživatele technologického softwaru GibbsCAM

• Přítel na telefonu

V případě potřeby konzultace zavolejte na telefonní číslo +420 235 355 377, technická podpora naší společnosti, a žádejte přepojit na pracovníka technické podpory GibbsCAM. Na technické podpoře se střídáme s kolegy, které znáte ze školení tak, aby každý z nás měl reálný kontakt s vašimi požadavky. Budete-li volat mimo standardní pracovní dobu, využijte můj telefon +420 603 114 182. Snahou je být přítelem na telefonu a najít odpověď na vaše dotazy obratem.

Plánujme vaše potřeby společně! Naším cílem je být vždy nablízku, když právě potřebujete pomoc. **Děkujeme, že s námi obrábíte!**
Vlastimil Staněk, vstanek@t-support.cz



technology-support s.r.o.

Dusíkova 1597/19, 162 00 Praha 6 | tel./fax: +420 235 355 377/8 | mobil: +420 603 114 182 | e-mail: podpora@t-support.cz | www.t-support.cz

• Dálková diagnostika a on-line konzultace

Aby podpora byla efektivní, využíváme možnost spojit si váš počítač s naším a společně se na požadavek podívat. Naše sezení lze i nahrát, budete-li chtít a sdílet s dalšími kolegy u vás ve firmě. Přímé odkazy najdete na: www.t-support.cz/kat/podpora-on-line.

• Poslat soubor do t-support

Na stejném odkazu najdete i stránku, kterou můžete využít pro zasílání souborů zaměstnancům technology-support, je to taková naše „úschovna“.

GibbsCAM pro registrované, webový rozcestník s jasným cílem

Sekce GibbsCAM pro registrované na stránkách www.t-support.cz je shromaždiště materiálů pro podporu uživatelů GibbsCAMu v České republice s cílem zpřístupnit všem uživatelům informace o jednotlivých funkcích a vlastnostech technologického CAD/CAM softwaru GibbsCAM a na jednom místě shromáždit zajímavé odkazy i materiály pro každodenní využití NC programátorem.

• Instalace softwaru GibbsCAM

Archiv instalací softwaru GibbsCAM, materiálová databáze, makra.

• Manuály a tutoriály softwaru GibbsCAM

Zde si můžete stáhnout manuály a tutoriály k softwaru GibbsCAM.

• GibbsCAM, postřehy, tipy, triky

Archiv občasníku pro uživatele technologického CAD/CAM softwaru GibbsCAM. Informace trochu odlišné, než jaké můžete vyčíst z manuálů nebo získat na školení.

Od zákazníků, partnerů, ale i od konkurence často slyším, že „si GibbsCAM беру moc osobně“. Ale o tom to přeci celé je! Pro mě je podstatné, že máme stovky spokojených zákazníků, kteří vědí, že když něco budou potřebovat, mohou se na nás, na mě spolehnout. Já samozřejmě neznám odpověď na každou otázku a také to vždy poctivě přiznám. Ale i já mám ve většině případů nějakého „přítele na telefonu“, který dokáže poradit. Toto je zcela primitivní networking, který fungoval už dávno před sociálními sítěmi. A je to jediný způsob, jak se dá dobrat výsledku. Bez „přítele na telefonu“ se dost dobře fungovat nedá.