

U BENT NU KLANT VAN TRENDIC. WAT MOET U WETEN?

TrendIC is voor u inmiddels geen onbekende meer. U hebt een of meerdere diensten van ons afgenomen, of we zijn bij u langs geweest voor een Proof Of Concept (POC) of technische evaluatie. In dit document maken we u wegwijs binnen onze systemen en werkwijze.

Licenties

Wanneer er een POC bij u is uitgevoerd, is de software inmiddels bij u geïnstalleerd. Voor ICTestAutomation en SeeTest heeft u hier een proeflicentie van 30 dagen bijgekregen. Wanneer u de software afneemt, wordt deze tijdelijke licentie omgezet naar een levenslange licentie. Dit doet u door online te activeren of via de Supportafdeling van TrendIC. De licentie gaat in op de eerste dag van de maand nadat de opdracht is getekend. Op deze datum start ook het onderhoudscontract.

ICTestAutomation en ICMonitor maken gebruik van CitraTest van Tevron. Is er een POC bij u uitgevoerd, dan is ook CitraTest met een tijdelijke licentie bij u geïnstalleerd. Voor de aanvraag van een jaarlicentie hebben we de juiste systeeminformatie van u nodig. Hiervoor ontvangt u van ons een programma waarmee u deze informatie verzamelt. De vaste licentie wordt verstrekt op het moment dat de licentiekosten betaald zijn. Tot die tijd werkt u met een tijdelijke licentie.



Installatie

Is de software nog niet bij u geïnstalleerd of is een herinstallatie nodig? Maak dan een installatieafpraak. Een productspecialist van TrendIC komt vervolgens bij u langs om de software te installeren.

Installatie van onze software is in de regel binnen een halve dag afgerond. Afhankelijk van uw omgeving neemt het configureren en testen een halve dag tot twee dagen in beslag.

Documentatie

De gebruikersdocumentatie wordt bij het grootste deel van onze software met de installatie meegeleverd. Voor deze producten geldt het volgende:



CitraTest

Wanneer u werkt met Windows 7 of een oudere versie van Windows, is er automatisch een shortcut naar de documentatie op uw bureaublad geplaatst. Hebt u deze verwijderd, of werkt u met een nieuwere versie van Windows of ander besturingssysteem, dan vindt u de documentatie in de installatiedirectory van CitraTest.

ICTestAutomation / ICDefine / ICPortal

In de installatiemap van ICTestAutomation treft u een Documents-directory aan met gebruikersdocumentatie. ICTestAutomation (ICDefine en ICPortal) biedt tijdens het gebruik online – dus up-to-date – contextgevoelige helpinformatie.

iDashboards

U vindt de documentatie in de installatiedirectory van iDashboards.

Trainingen

Onze software is eenvoudig in gebruik. Toch raden we het af om zonder enige training aan de slag te gaan. Met de juiste uitleg, tips & tricks, weet u zeker dat u de software zo goed mogelijk gebruikt. TrendIC biedt trainingen in verschillende vormen aan, afgestemd op uw situatie. De trainingen stomen uw testteam klaar voor het basis- of geavanceerde gebruik van ICTestAutomation.

Voorafgaand aan de training ontvangen de deelnemers een e-mail met informatie over de training. Na het afronden van de training ontvangen alle aanwezigen een ICTestAutomation Basic of Expert certificaat. De trainingen worden bij u op locatie gegeven, waar de trainingsfaciliteiten en -apparatuur aanwezig dienen te zijn.

Consultancy

De software die u bij TrendIC aanschaft staat niet op zichzelf. Waarschijnlijk neemt u deze op in uw (nieuwe) testautomatiseringsproces of gaat u uw systemen op een nieuwe wijze monitoren. Onze productspecialisten hebben dit soort trajecten al bij veel van onze klanten doorlopen en zodoende hebben zij veel ervaring met testautomatisering en end-to-end monitoring. U kunt gebruik maken van deze kennis: onze consultants leiden dan de implementatie van uw software binnen de organisatie in goede banen.

Strippenkaart

Hebt u graag op flexibele basis een expert achter de hand? Met de consultancy-strippenkaart van TrendIC roept u een expert in wanneer u dat nodig vindt, voor bijvoorbeeld technisch applicatiebeheer of inhoudelijk advies bij testdefinitie. Onze consultants komen ook langs voor technisch beheer, het borgen van de technisch correcte werking van de software of de installatie van updates en patches.

U betaalt alleen de daadwerkelijke gerealiseerde dagdelen; deze worden maandelijks achteraf gefactureerd. Hebt u dagdelen niet afgenomen, dan worden die ook niet berekend. Met een strippenkaart bent u zeker van snelle hulp van een expert en vermijdt u administratieve vertraging.

Forum

We vragen al onze klanten om zich via <http://forum.trendic.nl> aan te melden voor het TrendIC forum. Na registratie vindt u op het forum onder andere de downloads en releasenotes van de laatste software-releases. Daarnaast is het forum dé plaats om de producten van TrendIC te bespreken en tips uit te wisselen met andere gebruikers. Ook is het mogelijk om features of veranderingen aan te dragen.



Support

Hebt u het antwoord op uw vraag niet in de gebruikersdocumentatie of op het forum gevonden, dan staan de supportmedewerkers van TrendIC voor u klaar. Wanneer u ondersteuning nodig hebt bij productvragen, onderhoud, aftersales of andere zaken, bereikt u ons via de volgende kanalen:

Per e-mail: support@trendic.nl

We streven er naar om u binnen 1 werkdag te antwoorden.

Via chat: <http://www.trendic.nl/support/> en klik op de button "Live Support". Deze optie is beschikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.

Per telefoon: 0182 630825

Website & nieuwsbrief

Op de website www.trendic.nl vindt u een overzicht van alle producten die TrendIC biedt. Wanneer er nieuws te melden is, plaatsen we dat ook op de website, evenals onze deelname aan beurzen en evenementen.

Via de pagina www.trendic.nl/new-features laat u ons weten welke nieuwe features u graag in de komende releases van ICTestAutomation zou zien. Ook kunt u hier stemmen op suggesties van andere gebruikers. Om gebruik te maken van deze pagina dient u in te loggen. Registreren doet u op www.trendic.nl/wp-login.php?action=register.

Eens in de twee a drie maanden kunt u een nieuwsbrief van TrendIC in uw mailbox verwachten. Hiermee houden we u op de hoogte van het laatste nieuws, informatie over TrendIC, aanwezigheid op evenementen, data van workshops en natuurlijk de laatste releases van uw software.

Klantendag

Wij streven ernaar om eenmaal per jaar al onze klanten te ontvangen op de Trendic-klantendag. De klantendag is een veel gewaardeerde gelegenheid om nader kennis te maken met het team van TrendIC en met andere gebruikers. Uiteraard ontvangt u ook een uitnodiging.

Tijdens de klantendag hoort u tips en praktijkverhalen van andere gebruikers, wordt uw inspraak rondom nieuwe features gewaardeerd en lichten we een tipje van de sluier op met betrekking tot nieuwe releases in het komende jaar.