

Looking For Help And Advice?



HiCo.com

ICS

LIVING INFORMATION SOLUTIONS

CUSTOMER & PRODUCT SUPPORT SERVICES (CPSS)

Get Assistance From Our Experts!



HICO-ICS CUSTOMER & PRODUCT SUPPORT SERVICES (CPSS)

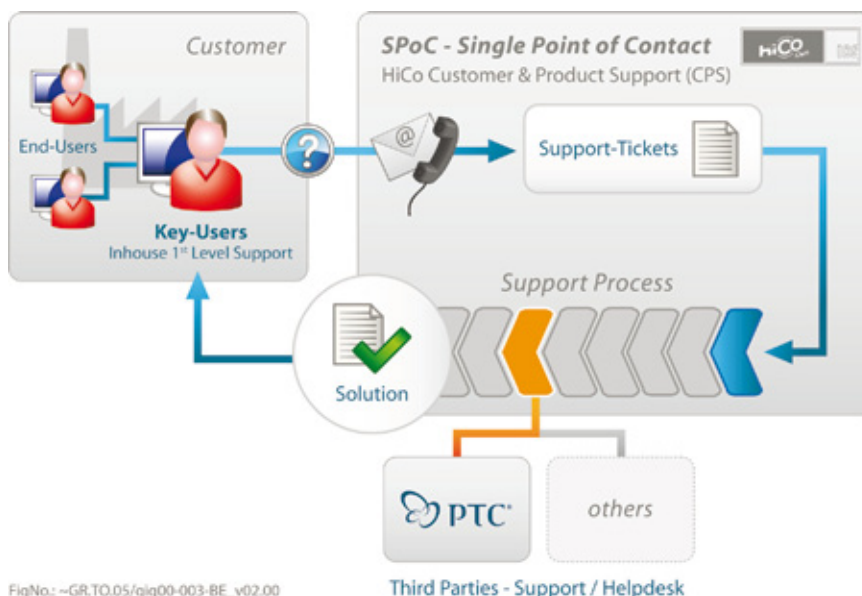
Der Abteilung **Customer & Product Support (CPS)** verantwortet alle Aktivitäten, die Ihnen HiCo-ICS als Kunden im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme und dem laufenden Betrieb von Softwarelösungen anbietet. Dies umfasst neben Angeboten für die Pflege von Software ein weitreichendes Portfolio an Unterstützungsleistungen und Ausbildungsmaßnahmen (für weitere Informationen siehe Folder der „Training Academy Pannonia“ oder besuchen Sie <http://training.HiCo.com>). Das Lösungsportfolio schließt Leistungen für Eigenprodukte ebenso wie für Produkte von Partnern, marktführende Technologien sowie komplexe Kundenlösungen ein.

Der Bereich Customer & Product Support von HiCo-ICS sichert eine umfassende Betreuung, die Verfügbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners und eine schnelle sowie qualitativ hochwertige Bearbeitung der an ihn gestellten Anliegen und Problemstellungen, mit dem Ziel der nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

Die Erfüllung der Forderungen an den Customer & Product Support wird bei HiCo-ICS als bereichsübergreifender Prozess mit zentraler Verantwortung realisiert, welcher alle notwendigen organisatorischen Einheiten im Unternehmen, insbesondere die Produktspezialisten und Entwicklungseinheiten, aktiv einbindet.

Zusätzlich profitieren unsere Kunden von dem etablierten **Single Point of Contact (SPoC)**. Aufgrund der dadurch ermöglichten Kommunikation zwischen den qualifizierten und zertifizierten HiCo-ICS Mitarbeitern, definierten Key-Usern unserer Kunden und der Einbeziehung externer Support-Organisationen wird ein Höchstmaß an Unterstützung für die eingesetzten Softwareprodukte gewährleistet. Zu diesen definierten Produktherstellern und Partnern von HiCo-ICS zählt z.B. PTC – Parametric Technology Corporation (siehe Grafik).

HiCo-ICS bietet im Bereich Customer & Product Support zahlreiche Unterstützungsleistungen und Ausbildungsmaßnahmen, sowohl für Eigenprodukte als auch für Produkte von dritten Unternehmen, mit dem Ziel der nachhaltigen Kundenzufriedenheit.



Nebenstehend finden Sie einen detaillierten Überblick über alle von HiCo-ICS zur Verfügung gestellten Support-Pakete. Haben Sie darüber hinausgehende Fragen oder wünschen Sie ein konkretes Supportangebot, dann melden Sie sich bitte bei uns!

Die Supportleistungspakete des HiCo-ICS Customer & Product Support werden individuell für die Bedürfnisse unserer Kunden geschnürt und bieten umfassende Unterstützungsleistungen in verschiedenen Stufen, aufbauend auf dem **Standard Support Package**.

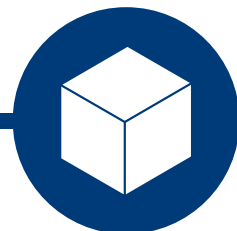


Unsere Support-Mitarbeiter stehen Ihnen von **Montag bis Donnerstag von 07.45 Uhr bis 18.15 Uhr** und am **Freitag von 07.45 Uhr bis 15.30 Uhr** per Email unter support@HiCo.com oder über unsere **gebührenfreie Hotline** unter **00800 704 61-450** zur Verfügung (ausgenommen Feiertage).

SUPPORTLEISTUNGSPAKETE DES HICO CUSTOMER & PRODUCT SUPPORT (CPS):

Standard Support Package

[Standard Support-Paket]



Folgende Leistungen sind im **Standard Support Package** enthalten:

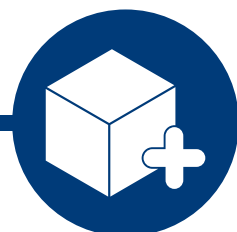
- Nutzung des **HiCo InService-Support-System** (HiCo-ISS)
 - Anfrageannahme über **HiCo-HelpDesk, Telefon-Hotline** und definierte **eMail-Adresse**
- Zu der Software entsprechend Softwarepflegeschein werden folgende Leistungen erbracht:
 - **1st-Level-Support zu HiCo-Eigenprodukten und Fremdprodukten**
Erste Anlaufstelle für definierte Key-User des Kunden durch Produkt- und Technologiespezialisten. Single Point of Contact (SPoC) für definierte Marken, Produkte, Lösungen und Technologien. Endgültige Klassifizierung, Kategorisierung, Qualifizierung und Konkretisierung (Vervollständigung) der Informationen zu einer Support-Anfrage durch entsprechende Dokumentation im Ticket-System.
 - **2nd-Level-Support zu HiCo-Eigenprodukten durch Product & Technology Expert / System Engineer**
Dokumentation der Problembhebung bzw. Problemlösung im Ticket-System, welche durch 1st-Level-Support nicht gelöst werden konnten. Übernahme von komplexeren oder spezialisierten Anfragen.
 - **3rd-Level-Support zu HiCo-Eigenprodukten durch Application Engineer**
Dokumentation der Problembhebung bzw. Problemlösung im Ticket-System, welche durch 1st-Level-Support und 2nd-Level-Support nicht gelöst werden konnten.

Folgende Unterstützungsleistungen und Gebühren sind im **Standard Support Package** enthalten:

- Projektmanagement: Leitung, Planung, Reporting (nach Vereinbarung)
- Betriebs- und Betreuungsleistungen, Überwachung & Monitoring, Datensicherung des HiCo-ISS
- ASP-Gebühr für HiCo-ISS:Basissystem (TicketSystem; Trouble Shooting)
- ASP-Gebühr für HiCo-ISS:DoMS (webbasiertes Dokumentenmanagement)

Extended Support Package

[Erweitertes Support-Paket]



Dieses Paket ist eine Erweiterung des **Standard Support Package** um folgende Leistungen:

- **Support-Management**
 - Projekt Management, Reporting, Prozess Review
- **Dedicated Support-Engineer**
 - Aufzeichnungen über die vorhandene IT-Infrastruktur und die aktuellen Konfigurationen beim zugewiesenen Kunden (inkl.Vorbereitung Betriebshandbuch)
 - Aufwände werden monatlich im Nachhinein und nach Aufwand verrechnet

Customer-specific Application Support

[Kundenspezifischer Lösungssupport]



In diesem Paket sind die geplanten Personenstunden (PH) einem Plan-Budget zugeordnet. Die Anzahl der PH wird aufgrund von Erfahrungswerten gemeinsam mit dem Kunden festgelegt. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Nachhinein nach tatsächlichem Aufwand. Die Einrichtung des HiCo-ISS (In-Service Support-System) bzw. laufende Änderungen zum HiCo-ISS und zugehörige Einweisungen der Key-User der Kunden werden über Lösungssupport (max. 8 PH / Jahr) abgerechnet.

- **In-House Tasks** (Engineering-/Consulting-/Support-Services)
- **Customer-Site Activities** (Engineering-/Consulting-/Support-Services)

Application Hosting & Managed IT-Services HiCo-Solution

[Hosting der HiCo-Lösung & IT-Support]



Application Hosting umfasst

- **Bereitstellung der notwendigen serverseitigen IT-Infrastruktur**
Diese IT-Infrastruktur umfasst insbesondere die Hardware für Server, Datensicherung und unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) sowie die Software für das RDBMS (MS SQL-Server) und die Virtualisierungssoftware (Citrix).

Managed IT-Services umfasst

- **Betriebsüberwachung (Monitoring)**
Die ständige Betriebsüberwachung (Monitoring) aller Dienste und IT-Systeme garantiert den zuverlässigen und störungsfreien IT-Betrieb. Falls nicht anders vereinbart erfolgt die Betriebsüberwachung für die definierten Standard Support-/Service-Zeiten.
- **Dienstleistungen durch IT-Systems Engineer**
Das umfasst insbesondere die Administration der IT-Infrastruktur, die Datensicherung, das Einspielen von Upgrades/ Updates und Patches.

Unsere Support-Engineers haben auch die Möglichkeit der Fernwartung (remote maintenance) und damit Zugriff auf die IT-Infrastruktur, welche beim Application Hosting verwendet wird.

IT-System Management

[IT-Systemmanagement /-verwaltung]



Der optimale Einsatz von Softwarelösungen setzt das Vorhandensein einer entsprechend leistungsfähigen IT-Infrastruktur voraus. Diese soll ausreichende Zukunftssicherheit bei rationellem Einsatz vorhandener Mittel gewährleisten. Als anerkannter Systemintegrator bieten wir eine fundierte Analyse der Hardwareanforderungen und damit die optimale Unterstützung für Ihr IT-Systemmanagement (In-House und Customer-Site) an.

Voraussetzungen

Der gültige HiCo-Softwarepflegevertrag (HiCo Software Maintenance Contract) ist Voraussetzung und Basis für die „Customer & Product Support-Services (CPSS)“ von HiCo-ICS. Die Supportleistungen beziehen sich auf die unter Wartung (Softwarepflege) stehenden Softwareprodukte dieses Softwarepflegevertrages. Für Inanspruchnahme der HiCo-ICS CPSS muss zumindest das Paket „Standard Support Package“ bestellt werden. Jedes zusätzlich bestellte Support Paket kann nur in Kombination mit dem „Standard Support Package“ erworben werden. Die weiteren kaufmännischen Grundlagen können dem jeweiligen kundenspezifischen Supportschein (Service Certificate) bzw. dem Service Level Agreement (SLA) entnommen werden.

ÜBER UNS

HiCo-ICS, gegründet 1997, ist ein führender, international etablierter Anbieter von IT-Lösungen für die Industrie sowie für das zivile und militärische Umfeld der Luftfahrt und des Schiffbaus. Wir bieten Dienstleistungen und IT-Lösungen zur Sicherstellung der zentralen Speicherung von technisch-logistischen Informationen und Produktdaten sowie deren anwendungsgerechte Bereitstellung für die Nutzung in unterschiedlichen Medien. Ein besonderer Fokus liegt auf den Standards für Technische Kommunikation **ASD/AIA S1000D[®]**, **S2000M** und **ATA iSpec 2200** mit dem Ziel integrierter Logistiklösungen.

HiCo-ICS ist autorisierter Technologie- und Trainingspartner von **PTC (www.ptc.com)**.



IN ASSOCIATION WITH **METIS** network 

VIENNA REGION | HAMBURG | ZÜRICH
www.HiCo.com