



CIDEON – take the value perspective.

## CIDEON Support and Managed Services

### Qualität, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit von IT-Anwendungen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor

Die uneingeschränkte Lauffähigkeit der von Ihnen eingesetzten IT-Infrastruktur sichert die ständige Verfügbarkeit relevanter Geschäftsdaten - das hat höchste Priorität in Unternehmen.

Die Verantwortung für den lösungsorientierten System- sowie Anwendersupport für Ihr CAD/PDM/PLM-Einführungsprojekt mit CIDEON gehen nach der produktiven Inbetriebnahme an Ihre IT über. Jedoch erfordern umfassende Services für neue Systeme zusätzliche Ressourcen und den Aufbau zusätzlicher Fachkenntnisse, wie z. B. Wissen über Betriebssysteme, Schnittstellen, Datenbanken, Clouds und Lizenzfragen sowie die integrativen Zusammenhänge der Softwarelösungen. Das ist für Ihre IT eine sehr große Herausforderung.

### CIDEON Supportangebote

Produkt-  
support

Lösungs-  
support

Managed  
Services



#### Highlights

- Entlastung Ihrer IT Mitarbeiter
- Sehr gute Erreichbarkeit unserer dedizierten Supportabteilung
- Tiefes Produkt- und Prozessverständnis unseres Supportteams
- Single Point of Contact
- Stets aktuelle CAD/PDM/PLM-Software von CIDEON

### Ihre IT konzentriert sich auf ihr Kerngeschäft – wir kümmern uns um Ihren Support

Unsere Supportangebote unterstützen die volle Funktionssicherheit der bei Ihnen implementierten CIDEON Lösungen und Anwendungen. Somit helfen wir, Ihre Wertschöpfung bei herausragender Performance, und vor allem die Nachhaltigkeit Ihrer Investitionen zu optimieren. Mit unseren individuellen Service Level Agreements für den ausgelagerten CAD/PDM/PLM-Support bieten wir für Ihr Unternehmen dabei immer die jeweils beste Lösung.



PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

# CIDEON Customer Care

## Alles aus einer erfahrenen Hand

Das Zusammenspiel verschiedener Softwareprodukte ist komplex, und oft ist die Ursache eines Problems nicht direkt erkennbar. Die CIDEON Customer Care-Mitarbeiter stehen Ihrer IT zur Seite und übernehmen administrative Tätigkeiten für Ihren System- und Anwendersupport. Mit dem Know-how über sämtliche CIDEON Softwarelösungen und den sie verbindenden Schnittstellen entlasten wir Sie durch die enge Zusammenarbeit unseres Customer Care mit unserem Consulting bzw. unserer Entwicklung sowie durch den direkten Austausch mit den Herstellern. So erhalten Sie schnelle Hilfe bei Problemen und Fragestellungen rund um Ihre individuelle Softwareumgebung.



### ITIL – Information Technology Infrastructure Library

Wir folgen dem weltweit am breitesten verwendeten Ansatz für das IT-Management: Mit der in der ITIL enthaltenen Sammlung an vordefinierten Prozessen, Funktionen und Rollen ermitteln, planen und liefern wir unsere Supportdienstleistungen perfekt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

Mit den CIDEON Managed Services haben wir Ihre laufende CAD-/PDM-/PLM-Umgebung stets im Blick und unterstützen die dauerhafte Betriebssicherheit Ihrer Software. Das CIDEON Customer Care-Team übernimmt systemgestützt und proaktiv die Überwachung von vielen automatisierten Prozessen Ihrer CAD/PDM/PLM-Implementierungen. Damit erkennen wir auffällige Systemzustände proaktiv und nicht erst bei Bedarf und können Maßnahmen frühzeitig einleiten, indem wir mit modernster Remote-Technologie direkt auf ihre Systeme zugreifen und nötige Anpassungen vornehmen.

### CIDEON Software & Services GmbH & Co. KG

Lochhamer Schlag 11 · D-82166 Gräfelfing  
Tel. +49 (0) 89 909003-0 · Fax +49 (0) 89 909003-250  
info@cideon.com · www.cideon.de



Anmeldemöglichkeiten  
zu unseren kostenlosen Webcasts:  
[www.cideon.de/loesungen/webcasts](http://www.cideon.de/loesungen/webcasts)

### 24/7 Ticketsystem

- Systemsprache Deutsch oder Englisch
- Initiale Ticketerstellung (Serviceanfragen stellen)
- Status von Serviceanfragen einsehen
- Rückmeldungen zu Serviceanfragen geben
- Tickets quittieren (schließen)
- Rückfragen/Kontakt zusätzlich über E-Mail und Telefon

### Servicekatalog

- Modular aufgebauter Servicekatalog – Sie bezahlen nur für die Leistungen, die erforderlich sind und die Sie gebucht haben.
- Support Services (reaktiv, z. B. klassischer Anwendersupport) und Managed Services (proaktiv, z. B. Monitoring von Jobserver, Conversion Engine etc.)

### Professionelle und medienbruchfreie Übergaben

- Auf Wunsch werden während der Projektphase alle notwendigen Informationen durch das CIDEON Consulting in die Servicephase (Customer Care) übergeben
- Klare Absprachen zwischen CIDEON Customer Care-Mitarbeitern und CIDEON Projektmitarbeitern
- Auf Wunsch Mitarbeit des Customer Care schon während der Projektphase

### Vertragliche Absicherung

- Konkrete Leistungsbeschreibung und Laufzeit
- Definierte Service- und Reaktionszeiten
- Jährl. Überprüfung und Anpassung des Leistungsumfangs
- Individuelles Service Level Agreement möglich

