

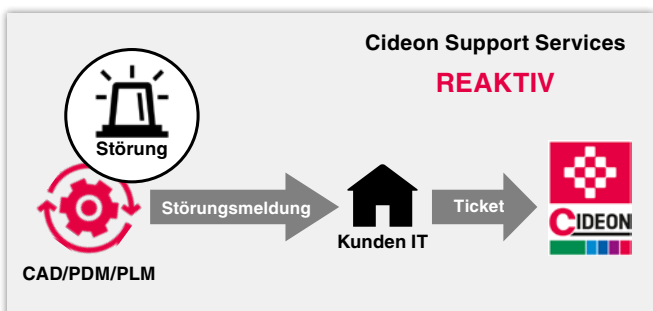


Cideon – engineering digitized.

Cideon Support Services

Qualität, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit von IT-Anwendungen sind 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 geht nach der produktiven Inbetriebnahme an Ihre IT über. Umfassende Services für neue Systeme erfordern jedoch 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-Mitarbeiter eine sehr große Herausforderung.



Highlights

- Sehr gute Erreichbarkeit unserer Support-Abteilung
- Tiefes Produkt- und Prozessverständnis unserer Supportmitarbeiter
- Single Point of Contact
- Modular aufgebauter Servicekatalog
- Stets aktuelle CAD/PDM/PLM-Software von Cideon
- Individuelle Service Level Agreements möglich

Der Cideon Support teilt sich in zwei verschiedene Bereiche auf: den reaktiven Support – Cideon Support Services und den proaktiven Support – Cideon Managed Services.

Mit den Cideon Support Services steht Ihnen unser Team an Support Mitarbeitern reaktiv zur Verfügung. Über ein Ticketsystem können Sie Support Anfragen an uns richten und wir stehen Ihnen mit unserem gesamten Know-How zu Cideon Softwarelösungen und den Cideon Schnittstellen zur Seite.



Leistungsübersicht



Anmeldemöglichkeiten
zu unseren kostenlosen Webcasts:
www.cideon.de/loesungen/webcasts

Grundsätzlich sind in allen Cideon Support Services-Angeboten folgende Leistungen enthalten:

- Cideon Service Portal (24/7)
- Schnelle Reaktionszeiten durch unsere dedizierte Supportabteilung
- Stets aktuelle Informationen zum Ticketstatus
- Unterstützung bei Anwendungs-, Installations- und Systemfragen sowie Fragen zu Lizenzierungen und zu den Useraccounts



ITIL – Information Technology Infrastructure Library

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

Cideon Support Creation

Umfasst den Support für Autodesk und Cideon CAD-Lösungen.

Cideon Support Data Management

Umfasst den Support für Autodesk PDM-Lösungen, SAP PLM, Revalize PRO.FILE und Cideon PDM/PLM-Lösungen.

Cideon Support Premium

Beinhaltet die Leistungen aus Cideon Support Creation und Cideon Support Data Management.



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

PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

FRIEDHELM LOH GROUP

