

Looking For Help And Advice?



Customer &
Product Support

hiCO.com
G R O U P
I N T E R N A T I O N A L

Get Assistance From Our Experts!



HICO CUSTOMER & PRODUCT SUPPORT

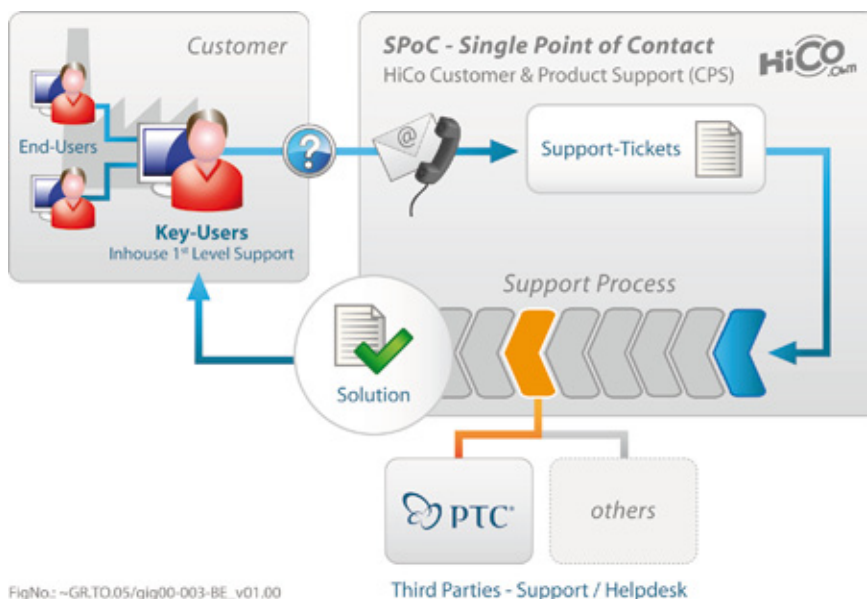
Der **HiCo Customer & Product Support (CPS)** verantwortet alle Aktivitäten, die Ihnen HiCo als Kunden im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme und dem laufenden Betrieb von Softwarelösungen anbietet. Dies umfasst neben Angeboten für die Pflege von Software ein weitreichendes Portfolio an Unterstützungsleistungen 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 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 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 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 zählt z.B. PTC – Parametric Technology Corporation (siehe Grafik).

HiCo 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.



FigNo.: ~GR.TD.05/glg00-003-BE_v01.00

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



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.

SUPPORTLEISTUNGSPAKETE DES HICO CUSTOMER & PRODUCT SUPPORT (CPS)

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

Standard Support-Paket [Standard Support Package]

Das *Standard Support-Paket* umfasst die folgenden Leistungen für die definierten Key-User unserer Kunden:

Application-Support / HelpDesk

- SPoC / Telefon-Hotline (Anfrage-Aannahme für Key-User)
- First-Level-Support

Technical-Support

- Second-Level-Support
- Third-Level-Support

HiCo InService-Support-Process & -System (ISS-System)

- Projektmanagement: Leitung, Planung, internes Reporting (inkl. Supervisor-Aufgaben)
- IT-Systemmanagement HiCo-ISS
- Optional: Webbasiertes Dokumentenmanagementsystem

Diese Leistungen werden sowohl für Fremdprodukte wie auch für Eigenprodukte, Standard-Konfigurationen, Individual-Konfigurationen und Kundenlösungen angeboten.



Erweitertes Support-Paket [Extended Support Package]

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

- Quartalsweises Reporting und Statistiken zu Support-Anfragen für Kunden
- Management und Optimierung der Support-Prozesse (inkl. CPS-Prozessoptimierung) beim Kunden
- Prozess-Review zu Auswertungen der Support-Datenbank mit Optimierungsvorschlägen
- „Dedicated Support-Engineer“ mit detaillierten Aufzeichnungen über die vorhandene IT-Infrastruktur und die aktuellen Konfigurationen beim zugewiesenen Kunden



Lösungssupport [Maintenance and Support of Customer Solutions]

Im Paket *Lösungssupport* werden geplante Personentage den möglichen Leistungspaketen nach einem vereinbarten Budget zugeordnet. Die Abrechnung erfolgt nach dem tatsächlichen Aufwand und die Leistungen werden auf Abruch erbracht. Der Lösungssupport beinhaltet die *Bereitstellung von technischem Personal (Provision of Engineering Resources)* mit

- In-House Aktivitäten von (Senior) Softwareentwicklern und Consultants und
- Customer-Site Aktivitäten von (Senior) Softwareentwicklern und Consultants.



Unterstützung für das IT-Systemmanagement [IT-Systemmanagement Support]

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 bietet HiCo eine fundierte Analyse der Hardwareanforderungen und damit die optimale Unterstützung für Ihr IT-Systemmanagement (In-House und Customer-Site) an.



Anlassbezogene Rufbereitschaft [Case-Related On-Call-Support]

Auf Wunsch unseres Kunden stellen wir auch **außerhalb der regulären Standardsupportzeiten** unsere Mitarbeiter zur Rufbereitschaft ab, um im Anlassfall zu interagieren. Die Bereitstellung einer anlassbezogenen Rufbereitschaft ist für unsere Kunden auf speziellen Wunsch mit einer zusätzlichen vertraglichen Vereinbarung möglich (mit In-House und Customer-Site Aktivitäten).



SO ERREICHEN SIE UNS:

Email **support@HiCo.com**
Hotline **00800 704 61-450**
(gebührenfrei)

STANDARDSUPPORTZEITEN:

Montag bis Donnerstag
07.45 Uhr bis 18.15 Uhr
Freitag
07.45 Uhr bis 15.30 Uhr

ÜBER UNS

ASN Aviation Service Network ist ein Serviceunternehmen für die kommerzielle und militärische Luftfahrt-industrie, den Maschinenbau, die Automobilindustrie und anderer Industriezweige. Unser Hauptfokus ist die Vorbereitung und die Durchführung von Technischen Publikationen. Darüber hinaus bieten wir Beratung und Schulungsdienstleistungen für **ATA iSpec 2200 & ASD/AIA S1000D®**.

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

ASN Aviation Service Network & HiCo sind Teil der



VIENNA REGION | HAMBURG | ZURICH

www.HiCo.com
