

COI-Customer Service & Support

Die Sicherung Ihrer Investition

■ Das COI-Servicekonzept – leistungsstark und umfassend

Ziel einer jeden IT-Investition ist es, den Kunden dauerhaft bei der Erreichung seiner Business-Ziele zu unterstützen.

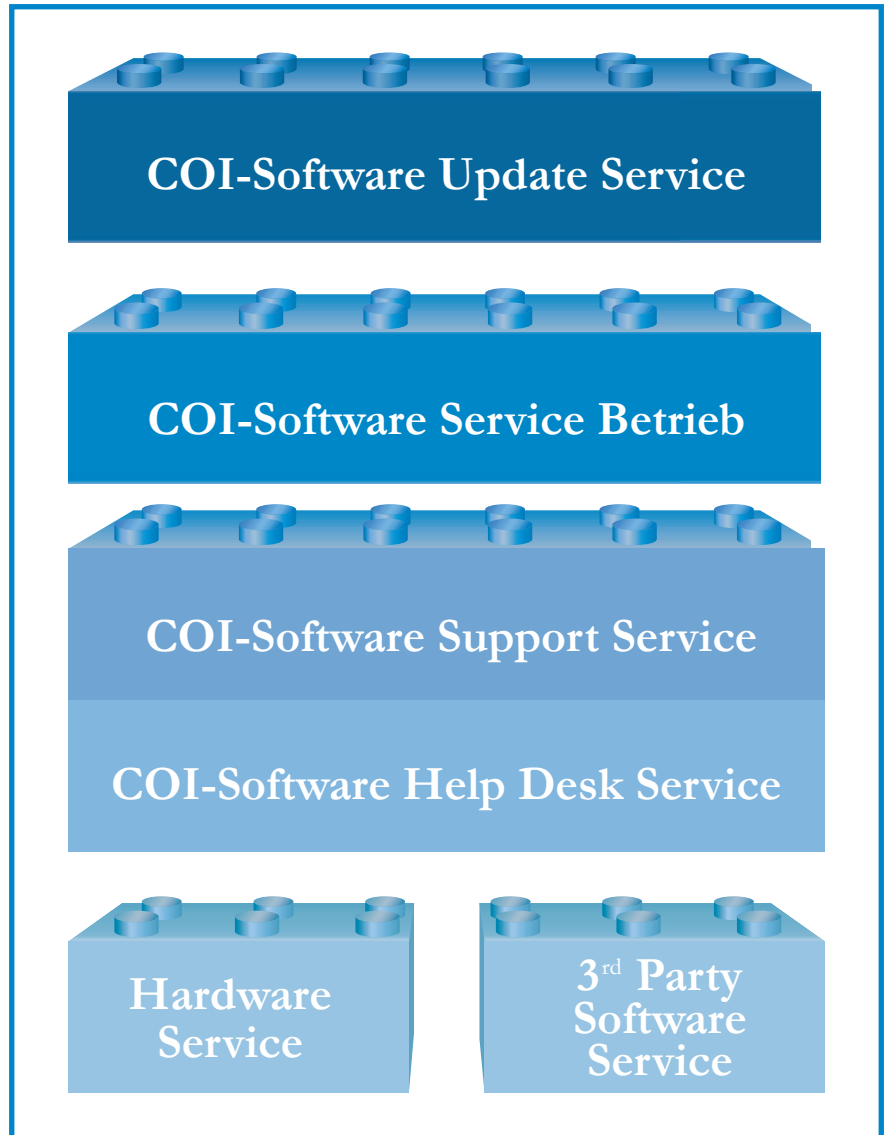
Die Installation oder die Abnahme eines Systems ist somit nicht das Ende des Unterstützungsprozesses, sondern ein wichtiger Meilenstein zur Zielerreichung.

Zur langfristigen Sicherung Ihrer Investition ist deshalb ein weitreichendes und umfangreiches Service- und Support-Konzept notwendig. COI bietet Ihnen in diesem Zusammenhang ein umfassendes Portfolio an Servicepaketen und Software-Supportleistungen zur vollständigen Integration Ihrer individuellen Anforderungen.

Wichtiger Bestandteil dieses Konzeptes ist unser First-Level-Support. Ihre zentrale Anlaufstelle für alle Service- und Support-Fragen innerhalb Ihrer Installation.

■ Das COI-Support Team – Experten nur für Sie!

Die Ansprechpartner, die Ihnen im Fall der Fälle einmal weiterhelfen, setzen sich aus Systemingenieuren mit langjähriger Erfahrung zusammen, die ein umfangreiches internes und externes Schulungs- und Ausbildungsprogramm durchlaufen haben. Kontinuierliche Weiterbildung sehen wir als die Grundvoraussetzung für hochqualifizierten Support Ihrer Systemumgebung.



So können Sie sicher sein, immer die richtigen Ansprechpartner für Ihre Fragestellungen am Telefon zu haben. Dies drückt sich insbesondere in einer möglichst

schnellen und effizienten Problemlösung aus, um sicherzustellen, dass Ihre Anwendung binnen kürzester Zeit wieder „am Laufen“ ist.

COI-Customer Service & Support

■ COI-Software Update Service – Der Einstieg

Mit diesem Service stellen wir für Sie sicher, dass Ihre Software-Installation immer auf dem aktuellen Stand ist. Sie erhalten regelmäßig die neuesten Versionen unserer Standard-Software, Software-Korrekturen und die dazugehörige Dokumentation.

Ein weiterer Teilbereich dieses Services ist die Sicherstellung einer automatische Software-Lizenzierung, so dass Ihre Benutzer immer über die Nutzungsrechte der aktuellen Softwareversion verfügen. Der Service startet mit dem Tag der Installation.



■ COI-Software Support Service – Die Basis

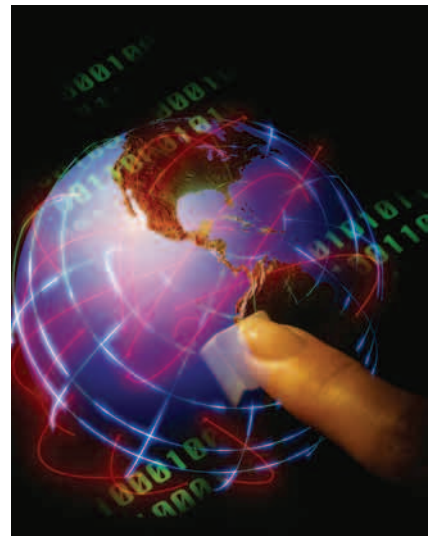
Für den Fall, dass einmal Probleme oder Fragen beim Einsatz der Software-Komponenten auftreten, bietet Ihnen unser Software Support Service schnelle Hilfe.

Mit dem COI-Software Support Service erhalten Sie das Recht auf unser zentrales Customer Support Center zuzugreifen. Dort stehen innerhalb einer garantierten Reaktionszeit unsere hochqualifizierten Experten als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung. Diese haben den Überblick über den technischen Support und Zugriff auf die notwendigen Ressourcen.

Somit ist für Sie sichergestellt, dass Sie ohne Verzögerung einen schnellen und qualitativ hochwertigen Kundenservice erhalten.

■ COI-Software Support Service Betrieb – Das Paket

Personalausbildung und Schulungen Ihrer Administratoren sowie der Aufbau eines eigenen Supports beinhalten hohe Kosten und einen nicht zu unterschätzenden Zeitaufwand. Machen Sie es sich einfach und setzen Sie Ihr Personal effektiv ein: vertrauen Sie die Administration Ihres Systems doch einfach uns an!



Der COI-Software Support Service Betrieb bedeutet für Sie die Bereitstellung des Services „Betrieb Ihrer COI-BusinessFlow-Installation“ während der vereinbarten Service- und mit den vereinbarten Reaktionszeiten. Voraussetzungen sind ein Remote-Zugang auf Ihr System und ein bestehender Vertrag „COI-Software Support Service“ oder „COI-Software Support Service premium“.

Die Mitarbeiter des COI-Helpdesk betreiben Ihre Anwendung ab der Annahme als Administratoren und sparen Ihnen so den Aufwand eigenes Know-how aufzubauen und das zusätzliche Personal verfügbar zu halten. Ausfälle von Administratoren, z.B. wegen Urlaub oder Krankheit, gehören damit für Sie der Vergangenheit an.

COI-Customer Service & Support

■ Hardware Service – Die Erweiterung

Bei der ganzheitlichen Projektabwicklung durch COI, kann natürlich auch die für den Betrieb eines Dokumenten- und Workflow-systems benötigte Hardware von der COI unter Wartung genommen werden.



Der Leistungsumfang ist dabei abhängig von Serviceleistung des jeweiligen Hardwareherstellers. Ihr Vorteil liegt hierbei in der Zentralisierung des Ansprechpartners im Störfall. Die aufwändige Suche nach der richtigen Telefonnummer des gesuchten Herstellers entfällt. Voraussetzung hierfür ist der gleichzeitige Abschluss des COI-Software Support Service.

■ 3rd Party Software Service – Der logische Zusatz

Die Tücke liegt oft im Detail. So können Probleme in einem Softwaretreiber zur Ansteuerung eines Peripheriegerätes zu einem großen Ärgernis werden. Hier bietet die COI mit ihrem speziellen Service die Lösung. Sie melden uns telefonisch die Störung und wir kümmern uns darum, das Problem zu lokalisieren, zu analysieren und zusammen mit dem jeweiligen Hersteller eine Lösung zu erarbeiten. Voraussetzung hierfür ist der gleichzeitige Abschluss des COI-Software Support Service.

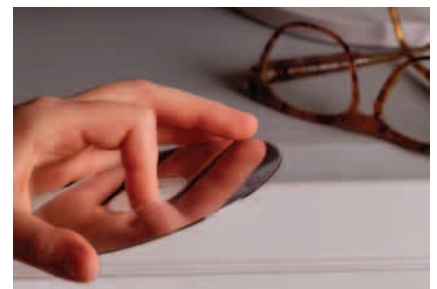
Zur kontinuierlichen Weiterbildung Ihres Betreuungspersonals sind in diesem Service bereits frei wählbare Ausbildungstage integriert. Zur Abrechnung, können Sie die Möglichkeit des COI-Software Help Desk Service nutzen. Voraussetzung für den Abschluss des COI-Software Support Service ist ein existierender COI-Software Update Service. Dieser Service startet mit dem Tag der Abnahme.



■ COI-Software Help Desk Service – Die Unterstützungslösung

Sie möchten schon im Vorfeld wissen, was unsere Unterstützungsdienstleistungen kosten? Dann ist unser Help Desk Service die richtige Wahl. Aufbauend auf unserem Support Service, welcher Ihnen alle bereits beschriebenen Grundlagen sichert, bietet der zusätzliche Abschluss des Help Desk Service den Vorteil klar kalkulierbarer Dienstleistungspakete auf Stundenbasis – egal welche Unterstützung Sie auch fordern!

Hierbei können Sie zwischen verschiedenen Dienstleistungskontingenten wählen – es gilt: je größer desto wirtschaftlicher für Sie!



Durch die fallbezogene Abrechnung haben Sie jederzeit eine klare Übersicht, wie oft und in welchem Umfang Sie auf unseren technischen Support zugegriffen haben. Sollten Sie feststellen, dass Sie zu Anfang ein zu kleines Paket gewählt haben – auch kein Problem. Alle unsere Pakete lassen sich jederzeit individuell aufstocken und ergänzen.

COI-Customer Service & Support



Zusätzlich beinhaltet der COI-Software Help Desk Service umfangreiche Unterstützung zur Handhabung unserer Standard-Software, so dass Sie auch im Bezug auf die Bedienung des Systems immer „up-to-date“ sind. Dieser Service startet mit dem Tag der Abnahme. Vor-Ort-Einsätze werden gesondert berechnet. Aus diesem Grund bieten wir Ihnen innerhalb dieses Services auch die Möglichkeit, Ihr System in aktuellen Fällen direkt von uns aus „remote“ zu warten. Selbstverständlich ist für uns Zugriffssicherheit und Schutz Ihrer Daten oberstes Gebot.

■ Reaktionszeitverkürzung – Die schnelle Ergänzung

Für Kunden, in deren Umfeld COI-Produkte zu den unternehmenskritischen Applikationen zählen, – und das sind nicht wenige – sind Standard-Reaktionszeiten nicht immer zu vertreten. Angenommen ein Kundenaktenarchiv in einem Call Center wäre nicht mehr online verfügbar.

Hier bietet Ihnen COI die Möglichkeit die Standard-Reaktionszeit für den COI-Software Support Service von zehn Stunden auf nur vier Stunden zu reduzieren. Sicherheit und schnelle Reaktion sind somit (fast) kein Thema mehr.



■ Ihr Nutzen im Überblick

- Umfassende Unterstützung selbst weltweiter Installationen durch spezielles Expertenteam
- Schnelle und effiziente Problemlösung
- Dedizierte Ansprechpartner für all Ihre Fragen
- Klar kalkulierbare Kosten durch definierte Dienstleistungspakete
- Modularer Aufbau der Serviceleistungen ermöglicht kundenspezifische Servicepakete
- Anpassung an Ihre Sicherheitsbedürfnisse durch Reaktionszeitverkürzung
- Umfassende Serviceleistungen durch Integration der Hardware, des Betriebes und 3rd Party Software
- Reduzierung des innerbetrieblichen Koordinationsaufwandes durch die zentrale Störungsannahme der COI

COI® und das COI-Logo sind eingetragene Marken der CONSULTING FÜR OFFICE UND INFORMATION MANAGEMENT GMBH. Andere Produktnamen und Logos werden nur zur Identifikation der Produkte und Hersteller verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein.



COI GmbH
Erlanger Straße 62
D - 91074 Herzogenaurach
Tel. 0 91 32 / 82-44 44
Fax 0 91 32 / 82-49 59
www.coi.de
info@coi.de