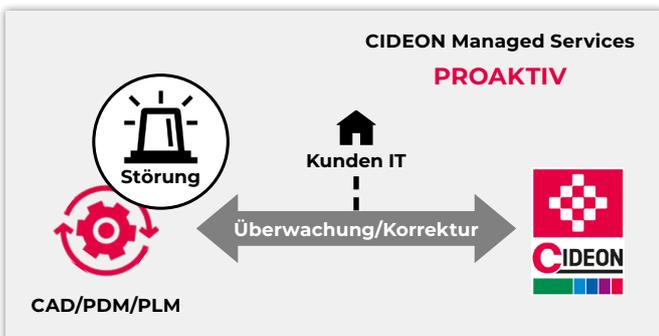


CIDEON – engineering digitized.

CIDEON Managed 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. 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-Mitarbeiter eine sehr große Herausforderung.



Highlights

- Erhöhte Ausfallsicherheit
- Automatische Benachrichtigung im Störfall
- Definierte Service- und Reaktionszeiten
- Single Point of Contact
- Planbare Kosten
- Tiefes Produkt- und Prozessverständnis unserer Supportmitarbeiter
- Stets aktuelle CAD/PDM/PLM-Software von CIDEON

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

Die CIDEON Managed Services basieren auf einem automatisierten 24/7 Monitoring Ihrer CAD/PDM/PLM-Software. Auffällige Systemzustände werden schnell erkannt und wir können frühzeitig Maßnahmen einleiten, indem wir mit modernster Remote-Technologie zu den regulären Support Servicezeiten direkt auf Ihre Systeme zugreifen.



PROZESSBERATUNG

ENGINEERING-SOFTWARE

IMPLEMENTIERUNG

GLOBAL SUPPORT

Leistungsübersicht



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

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

Mit den CIDEON Managed Services stehen wir Ihrer IT zur Seite und übernehmen administrative Tätigkeiten für Ihren System- und Anwendersupport. Wir verfügen über das Know-how sämtlicher CIDEON Softwarelösungen und den verbindenden Schnittstellen. Durch die enge Zusammenarbeit unserer Support Abteilung mit unserem Consulting bzw. unserer Entwicklung sowie durch den direkten Austausch mit den Herstellern erhalten Sie schnelle Hilfe bei Problemen und Fragestellungen rund um Ihre individuelle Softwareumgebung.



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.

 AUTODESK



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

CIDEON Monitoring as a Service

- 24/7 Monitoring Ihrer CAD/PDM/PLM-Systeme und Geräte der IT-Infrastruktur
- Einrichtung, Programmierung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Sensoren für die Überwachung
- Initiierung von Lösungen für alle Tickets/Events, die aus dem Monitoring der CAD/PDM/PLM-Systeme entstehen
- Einsatz der Überwachungssoftware Paessler PRTG



CIDEON Mitarbeit im Kunden Ticketsystem

- Benachrichtigung über Events durch initiale Pushmail an CIDEON
- Schnellere Reaktionen durch direkten Kontakt zu Anwendern
- Kein Aufwand für die Ticketerstellung im CIDEON Service Portal

CIDEON Account Service Team

- Regelmäßige und geplante Abstimmungstermine zwischen CIDEON Mitarbeitern und Ihren Mitarbeitern
- Klären von Fragen zu offenen Tickets
- Abstimmung mit Projektteams bei geplanten Software-Updates oder Erweiterungen
- Eskalationsmanagement

