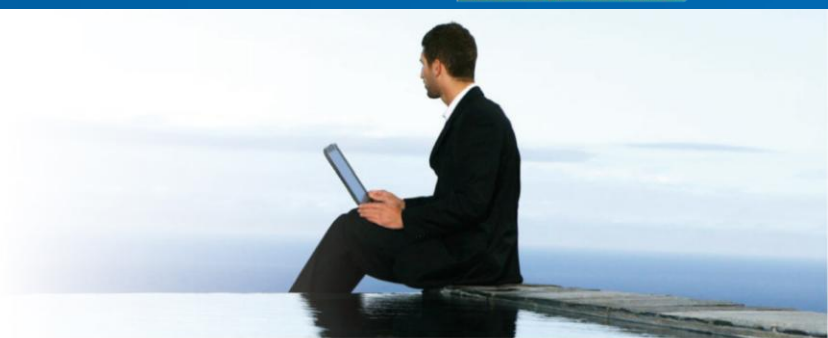




Service & Support der I.R.I.S. AG

Unterstützung mit System

Aktiver Service ist für die I.R.I.S. AG ein entscheidender Faktor zur Sicherung des Kundenerfolgs. Daher bietet I.R.I.S. die Unterstützung des Kunden für die verschiedenen Phasen eines Projektes an:

- › Phase 1: Consulting zur Präzisierung der Anforderung in der Entscheidungsphase
- › Phase 2: Customizing in der Projekt- und Einsatzphase
- › Phase 3: Schulung und Coaching in der Einführungsphase
- › Phase 4: Support (1st und 2nd Level) als Sicherstellung der Verfügbarkeit

Phase 1: Consulting

Consulting-Leistungen helfen in der Presales-Phase, die technische Machbarkeit darzustellen und individuelle Anforderungen des Kunden zu präzisieren. Auf Basis vielfach bewährter Solution Packages und Solution Components werden die Kundenbelange für nachfolgende Customizing-Services dokumentiert.

Insbesondere bei neuen Anwendungen müssen zunächst unabhängig von der technischen Umsetzung ein Sollkonzept sowie eine Wirtschaftlichkeitsabsicherung erstellt werden. In dieser Phase hat sich die von der I.R.I.S. AG angewendete DocuSite-Analyse <kurz DSA genannt> bewährt, da diese unabhängig vom konkreten Produkt bestehende Abläufe ganzheitlich analysiert, die Optimierungspotentiale ermittelt und in einem Report zusammenfasst.

Phase 2: Customizing

Die I.R.I.S. AG verfügt selbst über ein professionelles Solution-Team, das bei Bedarf für den Kunden flexibel und schnell auch komplexe kundenspezifische Lösungsoptimierungen und Systemerweiterungen realisiert.

Phase 3: Schulung und Coaching

Es werden regelmäßige Schulungen für nationale und internationale Kunden und Partner angeboten. Die Schulungen decken alle relevanten Themenbereiche auf Anwendungs- und Systemebene ab, die für ein erfolgreiches Arbeiten mit den I.R.I.S.-Lösungen wichtig sind.

Adressiert werden sowohl die Nutzer in den Fachabteilungen, die Administratoren und Systembetreuer sowie bei Bedarf auch Anwendungsentwickler auf Seiten des Kunden oder Partners, die eigene Systemerweiterungen oder Anpassungen vornehmen. Für die verschiedenen Module finden regelmäßig Schulungen statt. Darüber hinaus gibt es für Partner im Rahmen des Qualifizierungsprozesses Coaching-Seminare für die verschiedenen Solution Packages und Solution Components.

Phase 4: Support

Seit Beginn der Geschäftstätigkeit des Unternehmens werden I.R.I.S.-Lösungen zur Optimierung unternehmenskritischer Kerngeschäftsprozesse eingesetzt, bei denen hohe System-Verfügbarkeit ein absolutes Muss ist. Professionelle technische Kundenbetreuung mit schnellen Reaktionszeiten ist bei der I.R.I.S. AG selbstverständlich. Die für einen reibungslosen Übergang in die Supportphase notwendigen Organisationsvoraussetzungen und wichtigen Prozesse werden schon während der Projektphase erläutert, abgestimmt und etabliert.

Details zu Phase 4: Support

Um den Anforderungen gerecht zu werden, hat I.R.I.S. das Customer Care Concept entwickelt:

Die Leistungen im Überblick

Die Support-Leistungen reichen von telefonischem Hotline-Support über Remote-Wartung bis hin zum Vorort-Support durch qualifizierte I.R.I.S. Support-Techniker und -Ingenieure. Parallel stehen den Kunden und Partnern zukünftig Internet-basierte Support-Systeme zur Verfügung. Regelmäßige Software-Updates und I.R.I.S. Support-News sind weitere wichtige Bestandteile des I.R.I.S. Customer Care Concepts.

1) Base Support Package: Grundlage des Customer Care Concepts

Grundlage des Customer Care Concepts ist das Base Support Package (BSP). Die Standard-Leistungen sind im Base Support Package (siehe Übersicht auf nachfolgender Seite) zusammengefasst. Das BSP kann im Einzelfall um die Punkte des Premium Support Packages (PSP) erweitert werden.

2) Premium Support Package: Individuelle Support-Lösungen nach Vereinbarung

Als Premium Support bietet I.R.I.S. – entsprechend der individuellen Anforderungen – spezielle Support-Lösungen nach Vereinbarung (vgl. Tabelle letzte Seite) an. Mögliche Support-Leistungen können sein: Erweiterte Hotline Supportzeiten, das Vorhalten von Redundanzsystemen sowie ein intensives Coaching. Darüber hinaus ist im Premium Support nach Absprache der Betrieb und die Administration des Systems durch I.R.I.S.-Mitarbeiter im Kundenraum möglich. Hierbei werden feste Manntageskontingente (z. B. wöchentliches Systemmanagement via remote Zugriff, regelmäßige Statusmeetings, kontinuierliches Coaching zur Verbesserung der Qualitätsstandards etc.) im Rahmen der monatlichen Gebühr durch I.R.I.S.-Mitarbeiter gewährleistet.

Neben dem Base- und Premium Support Package kann folgende Rollenaufteilung vereinbart werden: Insbesondere für internationale Projekte wird unter Einbindung lokaler Supportkräfte in Absprache mit dem Kunden bzw. Partner eine Rollenaufteilung in 1st und 2nd Level-Support festgelegt.

Das Base Support Package

Service/Modi	Base Support Inhalt	Bemerkung
Maintenance Release Updates	Kostenfreie Lieferung von IRISXtract-SW-Anpassungen, die zu einer wesentlich verbesserten Handhabung der Applikation führen.	Die Lieferung erfolgt nach vorheriger Absprache und in enger Abstimmung mit dem Kunden.
Behebung von Fehlern	Auftretende Fehler werden abhängig von der Fehlerqualifizierung für den Kunden individuell (Hotfix oder Support Pack) oder im Rahmen eines Folgerelease behoben.	Termine zur Behebung des Fehlers werden individuell abgestimmt.
Hotline	Telefonsupport mit garantierter Reaktionszeit von 2 Stunden.	Anfragen per Telefon unter +49 241 92035-33 oder per Mail support-de@iriscompany.com.
Fernwartung	Direkter Zugriff auf alle IRISXtract-Komponenten über mitgelieferte Fernwartungssoftware (PC-DUO).	Dient als effiziente Möglichkeit für die Analyse des Problems auf der Anlage des Kunden. Es wird eine ISDN- / VPN-Router-Verbindung vorausgesetzt, die kundenseitig beizustellen ist.
Vorort Support	Im Bedarfsfall erfolgt eine direkte Fehlerbehebung vor Ort beim Kunden. In der Regel maximal 36 Stunden nach Anforderung vor Ort.	Vorort Support nur für Fehlerklasse A
Wiederinbetriebnahme des Produktionssystems	Eine Wiederinbetriebnahme, ggf. in Verbindung mit redundanten Systemkomponenten, erfolgt im Regelfall innerhalb von 48 Stunden nach Störungsmeldung.	Wiederinbetriebnahme nur für Fehlerklasse A
Hotline Supporttage	Alle Arbeitstage, außer samstags und den in NRW und ganz Deutschland gültigen Feiertagen.	Die Rufbereitschaft während der I.R.I.S.-Betriebsferien ist sichergestellt.
Hotline Supportzeit	Mo. – Fr. 8:00-17:00 Uhr	

Das Premium Support Package...

Service/Modi	Premium Support Inhalt	Bemerkung
Erweiterte Hotline Supportzeiten	Nach individueller Vereinbarung	Mehrschicht-Betrieb
Vorhalten von Redundanzsystemen	Backup-System mit Übergangsplänen vom Produktivsystem in das Backup-System	Hochverfügbarkeitssysteme
Coaching	Zyklisch vereinbarte Workshops	Zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung
Betrieb und Administration des Systems durch I.R.I.S.-Mitarbeiter im Kundenraum	Nach individueller Vereinbarung	Komplette Übernahme der Systemsteuerung und -pflege durch I.R.I.S.

Fehlerqualifizierung

Für die Behandlung auftretender Fehler ist die Einordnung in die jeweilige Fehlerklasse relevant. Folgende Fehlerklassen werden unterschieden:

Fehlerklasse A	Fehler, die einen vollständigen Stillstand der lizenzierten Produkte verursachen. Ein solcher Fehler kann nicht durch einen Workaround umgangen werden. <i>Beispiel: der Daten Export funktioniert nicht mehr</i>
Fehlerklasse B	Grundfunktionalität ist gesichert, ein Fehler in einem Modul beeinträchtigt oder verzögert die Funktion, was zu einer Erschwerung der Arbeit mit diesem Modul führt. Solche Fehler können vielfach mit einem technischen oder prozeduralen Workaround umgangen werden. <i>Beispiel: Von Zeit zu Zeit muss der Analyzer manuell neu gestartet werden</i>
Fehlerklasse C	Sonstige Fehler, welche die Funktionalität nicht beeinträchtigen <i>Beispiel: Tippfehler in der Maske oder fehlerhafte Dokumentation</i>

Ergänzungen

Der Support beginnt zu dem im Angebot festgeschriebenen Termin, spätestens mit dem Tag der Produktivsetzung des Systems. Dieser Termin wird während der Integrationsphase zwischen Kunde und I.R.I.S. abgestimmt und festgelegt.

Der Kunde bzw. Partner stellt die für die Behandlung eines Support-Falles notwendigen Daten und Informationen zur Verfügung (z. B. Fehlermeldungen IRISXtract, Logfiles, aktuelle Konfigurationen, Skripte, Stammdaten usw.). Ziel ist dabei das Nachstellen des Support-Falles, um eine Lösung herbeizuführen. Grundsätzlich werden Bugfixes und neue Software-Releases zuerst auf einem Testsystem ausgeführt, bevor sie in die Produktionsumgebung übernommen werden. Eine regelmäßige Datensicherung durch den Kunden bleibt grundlegende Voraussetzung für die Supportleistungen. Bestandteil der Support Packages sind die jeweils aktuellen Wartungsbedingungen.

I.R.I.S. Kontaktinformation:

I.R.I.S. AG

Heussstraße 23

52078 Aachen

Germany

Tel: +49-(0)241-92035-0

Fax: +49-(0)241-92035-25

E-Mail: info-de@iriscorporate.com

© Copyright 2010 I.R.I.S. s.a./n.v./AG

Alle Rechte, auch die des Nachdrucks, der Vervielfältigung oder der Verwertung bzw. Mitteilung des Inhaltes dieses Dokumentes oder von Teilen daraus behalten wir uns vor. Kein Teil darf ohne schriftliche Genehmigung der I.R.I.S. AG in irgendeiner Form reproduziert, an Dritte weitergegeben – insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme – verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden.

Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. I.R.I.S., I.R.I.S.-Produktnamen, I.R.I.S.-Logos und I.R.I.S.-Produktlogos sind Marken von I.R.I.S. Alle anderen aufgeführten Produkte und Namen sind Marken oder eingetragene Marken der entsprechenden Inhaber.