

# Service ist Vertrauenssache



## Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen:

- Unser Verständnis von Service
  - Was wir genau für Sie tun:  
von der Beratung bis zur Inbetriebnahme und  
nach der Inbetriebnahme im Supportfall
- Unsere Services nach der Inbetriebnahme

Begeisterung, nachhaltige Motivation und Erfolg.

Für und mit unseren Kunden

---

## Unser Verständnis von Service

### **PARTNERSCHAFTLICHER SERVICE „MADE IN GERMANY“**

Und das aus einer Hand für EDI- und CAD-Datenaustausch. Unsere Serviceabteilung ist direkt in unserem Firmensitz in Hallbergmoos untergebracht. Somit kann sich unsere Geschäftsführung direkt von der Qualität unserer Serviceleistungen überzeugen. Unsere Servicequalität – die sich über Branchen- und IT-Know-How, Pünktlichkeit und Respekt definiert – ist für uns die Basis für erfolgreiche Projekte und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

### **KOMPETENTER PARTNER**

Durch unsere langjährige Erfahrung seit 1981 und unsere Erfolge auf dem Gebiet der elektronischen Datenübertragung – EDI – sind wir Ihr kompetenter Servicepartner

- beginnend mit der Planung, Projektierung und der Realisierung Ihrer EDI-Lösung, bis hin zur Wartung und Instandhaltung über die gesamte Betriebsdauer -

Wir entwickeln für Sie Ihr kundenspezifisches Wartungskonzept, da jeder Kunde und somit jede EDI-Lösung anderen Anforderungen und Bedingungen unterliegt.

Auf den nächsten Seiten finden Sie einen Überblick unserer Serviceleistungen.

### **UNSERE VERANTWORTUNG**

Wir bei HÜNGSBERG nehmen die Verantwortung sehr ernst, die uns als Software-Hersteller, Lieferant und Dienstleister zukommt

- beginnend mit der Beratung und Auswahl der richtigen, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen EDI-Lösung, über die Installation und die Inbetriebnahme, bis hin zur kontinuierlichen Wartung dieser während des Betriebes -

### **ZUVERLÄSSIGKEIT ZU 100%**

Durch unser Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001 und unsere langjährige Erfahrung im Bereich EDI – speziell im anspruchsvollen Automotive Sektor – sind wir zuverlässiger Partner im Bereich Service.

### **SERVICEANFRAGEN – WIE FUNKTIONIERT DAS?**

Unser Standardservice für Supportanfragen findet entweder über eine zentrale Rufnummer mit Mailbox statt, oder über ein Webformular bzw. per E-Mail. Unser zertifiziertes Service-Team nimmt Ihre Support-Anfragen innerhalb der Reaktionszeiten Ihres Service-Levels an und beginnt mit der Bearbeitung und Lösung Ihres Calls.

### **UND WENN'S EIN BISSERL MEHR SEIN DARF**

Sollten Sie sich für ein Servicelevel entschieden haben und in der Nutzung feststellen, dass dieses nicht Ihren Anforderungen genügt, können Sie einmalig den Express Service für eine schnellere Bearbeitung Ihres Support-Calls oder Ihrer Dienstleistung dazu buchen.

## Was wir genau für Sie tun...



## ...von der Beratung bis zur Inbetriebnahme

### UNSER SERVICE FÄNGT SCHON BEI DER BERATUNG AN

Schon in der Beratungsphase legen wir großen Wert darauf eine passgerechte Lösung für Ihr Unternehmen zu finden und Ihnen nur das zu verkaufen, was Sie wirklich benötigen um Ihren Bedarf zu decken. Unsere geschulten Consultants erarbeiten mit Ihnen den Bedarf und schauen darüber hinaus, welche Prozesse mit unseren Tools automatisiert werden können. Letztendlich soll Ihre Lösung Ihnen Zeit, Ressourcen, Sorgen und natürlich Geld sparen.

### GUT GEPLANT IST HALB GEWONNEN BEI DER INBETRIEBNAHME

Auf allen Produktebenen arbeiten wir mit Checklisten, um schon vor der Inbetriebnahme die wichtigen Parameter von unseren Kunden abzufragen und eventuelle Defizite beim Kunden schon vorab zu kennen. Dadurch haben wir die Möglichkeit nochmals auf den Kunden zuzugehen und nachzufassen, damit dann auch wirklich alles passt, wenn wir installieren und die Lösung in Betrieb nehmen.

### PROJEKTUMSETZUNG CAD DATENAUSTAUSCH MIT OFTP1/2 ANBINDUNG

Folgende Service-Prozessschritte werden von uns bei der Umsetzung einer CAD-Datenaustauschlösung durchgeführt:

- Prüfung Checklisten, Anträge, Netzwerkchecks
- Besprechung fehlerhafter Angaben bzgl. Voraussetzungen und Beratung bei technischen Fragen des Kunden (Installationsvoraussetzungen, Portfreischaltungen, DNS Namen, etc.)
- Erstellung OFTP Datenblätter
- Kommunikation mit dem OFTP Partner
- Problemanalyse und –Behebung direkt mit dem OFTP Partner bzw. dessen Dienstleister

## PROJEKTUMSETZUNG LOGISTISCHER DATENAUSTAUSCH PER EDI

Folgende Service-Prozessschritte werden von uns bei der Umsetzung einer EDI-Datenaustauschlösung durchgeführt:

### Vor Inbetriebnahme:

- Ermittlung der internen und externen EDI Prozesse
- Erstellung Projektplan mit allen Teilschritten
- Erstellung der Nachrichten Mappings
- Übernahme der Partnerdaten aus bestehendem System bzw. Neueinrichtung der Partnerdaten
- Optimierung der Verarbeitung durch EDI Zusatzmodule
- Tests mit Hüngsberg Testsystemen
- Tests mit ausgewählten Kommunikationspartnern

### Bei Inbetriebnahme:

- Partnerspezifische Einrichtung der Mappings und Prozesse
- Parallelbetrieb mit Altsystem soweit möglich
- Durchführung und Koordination der Umstellung und GoLive auf unser EDI System
- Monitoring des EDI-Systems und schnelles Eingreifen falls notwendig

## ...nach der Inbetriebnahme im Supportfall

- Prüfungen und Verbindungen
- Analysieren von Logfiles zur Fehlersuche
- Direkte Kommunikation mit dem OFTP Partner bei Problemen in der Übertragung
- Hilfestellung für die/Beratung der Kunden-IT zur Beseitigung bei Problemen mit dem OFTP System (Firewall-Einstellungen, Routensetzungen, etc.)
- Beantwortung von Fragen des Kunden bezüglich neuer Partneranforderungen (Bsp.: SHA2 Zertifikatsmails)
- Beratung bei zukünftigen Anforderungen an Ihr EDI System
- Mapping Anpassungen im Fehlerfall
- Mapping Anpassungen bei neuen Anforderungen im Inhouse Prozess (ERP-System)
- Beheben von Verbindungsproblemen
- Anbindung zusätzlicher Werke und Abladestellen (VFNs, SFIDs, etc.) von bestehenden Partnern
- Neueinrichtung von zusätzlichen Partnern
- u.v.m.



## Unsere Services nach der Inbetriebnahme

### STUNDENKONTINGENT

Dienstleistungen, die nicht durch den Servicevertrag abgedeckt werden, können als einmalige Dienstleistung in Anspruch genommen werden oder über ein vorab gekauftes Stundenkontingent gebucht werden. Das Stundenkontingent kann aber für alle Dienstleistungen wie z. B. eine Partnereinrichtung oder eine Installation der Software in Anspruch genommen werden.

### BASIS SERVICE

Die Grundlage unserer Serviceverträge bildet der BASIS-Service:

#### Folgende Features sind im Basis Service enthalten:

- Bereitstellung eines Hotline-Support Teams
- Remote-Zugriff zur Lösung Ihrer Service-Anfrage
- Servicebereitschaft von Montag bis Freitag, 08:00 – 17:00 Uhr
- Reaktionszeit\*<sup>1</sup> bis zu 8 Stunden

### GOLD SERVICE

Der GOLD Service Vertrag kann nur als Ergänzung zum BASIS Service in Anspruch abgeschlossen werden:

#### Folgende Features sind im Gold Service enthalten:

- Direkte Durchwahl und direkter Ansprechpartner für Ihre Service-Anfrage
- Reaktionszeit\*<sup>1</sup> bis zu 2 Stunden (außer in der Zeit von 12:00 bis 13:00 Uhr)

### EXPRESS SERVICE

Der Express Service ist eine bei Bedarf buchbare Leistung im Falle zeitkritischer Serviceanforderungen und kann nur als Ergänzung zum BASIS Service in Anspruch genommen werden:

Folgende Features sind im EXPRESS Service enthalten:

- Reaktionszeit\*<sup>1</sup> bis zu 2 Stunden

(\*1) Reaktionszeit bedeutet die Annahme des Calls zur Prüfung und gegebenenfalls anfordern von notwendigen Informationen vom Kunden. Dies bedeutet nicht die sofortige Lösung des Calls.

## Unsere Service Dienstleistungen im Schnellüberblick

LEISTUNGEN UND SERVICES	BASIS	GOLD	EXPRESS
Servicezeiten 08:00 – 17:00 Uhr			
Reaktionszeit <= h	8	2	2
Direkte Durchwahl			
Dauer	Jährlich	Jährlich	Einmalig