

Comesio GmbH

1110 Wien, Cityport11,
Simmeringer Hauptstraße 24
Telefon +43 (0)1 74040 4205
Telefax +43 (0)1 74040 4206
E-Mail intouch@comesio.com
www.comesio.com

Comesio Cognos Premium Support Package ... und Sie sind Ihre Sorgen los

Das Rundum-Sorglos Paket Eine Vision wird Realität

Aus vielen Kundengesprächen, unzähligen Vor-Ort-Terminen, Trainings- und Support-Stunden, haben wir im Laufe der Jahre die Erfahrung gewonnen, dass unsere Kunden einen reibungslosen Betrieb Ihrer IBM Cognos Software und auch ein erstklassiges Service überaus schätzen.

Nun können wir mit dem Premium Support Package einen weiteren Schritt in Richtung Kundenzufriedenheit gehen. Mit diesem Komplett-Angebot nehmen wir unseren Kunden die gesamte Abwicklung in Support-Fällen ab, wenn's einmal nicht so geht, wie es gehen soll und unterstützen mit Services, frei wählbar und nach Kundenwunsch.

Sehen Sie Ihrer Zukunft für den Betrieb Ihrer Cognos-Lösung sorglos entgegen und lehnen Sie sich entspannt zurück: Wir nehmen Ihnen Ihre Sorgen ab!



Vermeiden Sie Stillstand

Support auf höchster Stufe

Eine Situation, die wir alle schon erlebt haben: Während der Arbeit, zumeist wenn es wirklich dringend ist, streikt die Software: Die erste Reaktion – Ärger.

Ärgern Sie sich nicht! Wir bieten die Lösung: Mit dem Premium Support Package erhalten Sie ein Rundum-Service auf höchster Stufe. Das Paket beinhaltet Leistungen, die eine optimale Unterstützung bieten und den Aufwand kundenseitig auf ein Minimum reduziert.

Es erwartet Sie:

■ **Bearbeitung der IBM Support-Calls:**

Beenden Sie das zeitintensive Warten in Call-Center-Warteschleifen: Als Schnittstelle zum IBM Support-Center nehmen wir Ihnen die Korrespondenz und die Abwicklung ab. Unsere Bemühungen stehen im Focus einer möglichst raschen und reibungslosen Unterstützung Ihrer Anliegen.

■ **Bug & Fix-List Monitoring:**

Unser Team prüft proaktiv die Listen und gibt auf Grundlage des langjährigen Produktwissens dem Kunden Empfehlungen ab. In der Folge wird die Beseitigung der Bugs unterstützt und gemanagt.

■ **Zugewiesener Technical Contact:**

Sie profitieren von nur einem Ansprechpartner, der Ihr Environment bis ins Detail kennt und der darauf basierend Sie in allen technischen Belangen berät: Sei es über mögliche Upgrades, Migrationen, Software-Ausrollungen oder projektbezogene Fragen. Damit Sie genau das bekommen, was Ihrem Bedarf entspricht und Ihnen die Arbeit erleichtert.

■ **Doku Environment:**

Unser Consultant, der Sie als Single Point of Contact betreut, übernimmt die Dokumentation Ihres Environments – Sie müssen sich um nichts kümmern!



Die perfekte Unterstützung

Services – wir begleiten Sie!

Sie haben die Wahl: Benötigen Sie Vor-Ort-Support oder möchten Sie Ihre Mitarbeiter schulen? Ein Kontingent an Consulting-Tagen steht Ihnen zur Verfügung, das Sie nach Bedarf konsumieren können. Wir stehen für die Erstellung eines maßgeschneiderten Mix gerne zur Verfügung!

■ **Consulting-Tage vor Ort:**

Sie benötigen Hilfe bei der Implementierung? Suchen nach Lösungen zum verbesserten Einsatz von Cognos? Von nun an sind Sie nicht mehr auf sich alleine gestellt. Unsere Consultants haben langjährige Erfahrung in Sachen Cognos und stehen Ihnen professionell zur Seite.

■ **Comesio Cognos-Schulungen:**

Sie möchten Ihr Cognos-Wissen erweitern, die Software besser nutzen oder Ihre Mitarbeiter schulen: Wir zeigen Ihnen wie! In einer Schulung, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und wo auch auf Ihre individuellen Fragen eingegangen werden kann, können wir Sie fit für ein eigenständiges Arbeiten mit Cognos für alle Rollenbilder machen.

So könnte Ihr 10-Tage-Package aussehen ...

- ▶ 1 Tag Technische Dokumentation des Environments pro Jahr
- ▶ 4 Tage Vor-Ort-Support (1 Tag pro Quartal) pro Jahr
- ▶ 3 Tage Upgrade & Migrationssupport pro Jahr
- ▶ 2 Tage Trainingsworkshop pro Jahr

Die Anzahl der Tage für und innerhalb des Comesio Cognos Premium Support Packages kann selbstverständlich bedarfsgerecht angepasst werden!

Add On's

Die besonderen Goodies für Sie

Und zu guter Letzt bedanken wir uns für Ihr Vertrauen mit zwei Bonus-Leistungen:

■ **Freier Zugang als Registered User am Trainingsportal:**

Unser Trainingsportal, das ständig mit neuen Tutorials bestückt wird, steht Ihnen für zwei Registered User zur Verfügung. Bleiben Sie auf dem Laufenden und nutzen Sie dieses kostenfreie Add-On!

■ **Report Fellow – Ihr effizienter Freund:**

Testen Sie den Ferrari, der Cognos aufmotzt: Report Fellow besticht im Zusammenspiel mit Cognos durch eine ungeheure Effizienz in Wartung und Betrieb, verhilft zur Kostenreduktion durch Fehlervermeidung, schnelleren Reaktionszeiten und der Nachvollziehbarkeit von Änderungen. Machen Sie Komfort zum Standard!