



Informationen zur Projektabwicklung mit SEAL Systems

Danke, dass Sie sich für SEAL Systems entschieden haben. Wir haben Ihnen in diesem Flyer einige organisatorische Informationen rund um unsere Projektabwicklung und die nachfolgende Wartung der Software zusammengestellt.

Zur Projektabwicklung

Ihr Projekt leitet einer unserer erfahrenen Projekt-ingenieure von der Spezifikation bis zur Produktiv-schaltung. Sollte Ihr Projekt thematisch eine breitere Palette abdecken, so können auch mehrere Projektingenieure und Entwickler von SEAL Systems beteiligt sein. Der leitende Projekt-ingenieur ist gleichzeitig Ihr Hauptansprechpartner.

Zu Beginn ihres Projekts wird mit ihnen ein Projektplan mit wichtigen Eckdaten abgestimmt.

Dabei planen wir mit Ihnen Installationstermine (bei Bedarf in mehreren Schritten), Testphasen,



Kontaktdaten SEAL Systems Support

Termine für Projektmeilensteine und Produktiv-schaltung. Stehen Urlaubszeiten während der Projektabwicklung an, so werden diese im Projekt-plan berücksichtigt. Normalerweise wird Ihr Projekt während der Abwesenheit des Projektingenieurs nicht von einer Vertretung weitergeführt. Aus-nahmen sind bei frühzeitiger Absprache möglich.

Für normale Supportfragen (unabhängig von der Projektabwicklung) oder bei Nichtverfügbarkeit (z.B. Urlaub) Ihres persönlichen Ansprechpartners steht Ihnen unser zentraler Support zur Verfügung.

Wartung und Support

Nach Inbetriebnahme kann die Wartung der Ihnen bekannte Projektingenieur übernehmen. Alternativ können Sie auch die hochqualifizierten Mitarbeiter unseres Supportteams betreuen. Unser Supportteam hat technisch die gleiche Qualifikation wie unsere Projektingenieure und verfügt zudem in Supportfragen über langjährige Erfahrung.

Wir arbeiten nicht mit Call Centern. Sollte bei Ihnen ein Projektingenieur für den Support zu-

ständig sein, übernimmt die Vertretung des Projektingenieurs unser **zentraler Support**.

Ansprechpartner auf Kundenseite: Supportanfragen werden bei Ihnen über einen benannten Mitarbeiter vorqualifiziert (1st-Level Support), der die Anfrage im Anschluss mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an SEAL Systems weiter gibt.

Kontaktdaten SEAL Systems Support:

Telefon:

+49-9195 926-222

E-Mail:

support@sealsystems.de

Supportzeiten:

Montag bis Freitag von 8.30 bis 17 Uhr



Schulungen

Eine Kurzeinführung erhalten Sie für Ihre Installation direkt von Ihrem Projektingenieur im Rahmen der Installation. Sollten Sie darüber hinaus ausführlichere Schulungen wünschen, so können Sie an unseren offenen Standardschulungen teilnehmen oder kundenindividuelle Schulungen beauftragen.

Supporttracking mit Jira

Alle Supportcalls von Ihnen werden bei SEAL Systems mit dem **Ticketsystem Jira** verwaltet. Auch Sie können direkten Zugriff auf Jira erhalten und damit:

- eigene Tickets erstellen
- einen Überblick über alle Ihre Tickets einsehen
- Kommentare/Fragen an Ihre Tickets anhängen
- direkt den Zwischenstatus über die Ticketbearbeitung per Mail erhalten

Jeder Kunde sieht in Jira nur die ihm zugeordneten Tickets. Bei Interesse an einem Jira-Login wenden Sie sich bitte an Ihren Projektingenieur.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

Ihr Team von SEAL Systems

Produktdokumentation

Unsere Produkte sind ausführlich dokumentiert. Die für Ihre Produktversion passende Dokumentation können Sie unter www.sealsystems.de/service-support/dokumentationen aufrufen.

SOS (Seal Online Service)

Auf unserer Homepage finden Sie unseren SOS . In dem Online Portal können Sie sich zu häufig gestellten Fragen rund um unsere Produkte informieren. Unsere SOS-Artikel werden laufend erweitert.

Mailingliste mit Informationen zu neuen Produktversionen

Sobald neue Produktversionen bei SEAL Systems freigegeben werden, informieren wir per Email über wichtige Funktionalitäten der neuen Version. Die Mailinglisten werden ausschließlich zu diesem Zweck benutzt. Wenn Sie in den Mailverteiler aufgenommen werden wollen, sprechen Sie uns an.



SEAL Systems Standorte