

BIC Premium Services

Erweiterung Ihres SaaS Supports um fachliche Themen

Benötigen Sie Hilfe bei der BIC-Anwendung oder haben Sie Fragen zu fachlichen Themen? Wir helfen Ihnen mit unseren Premium Services – zeitnah auf Abruf mit unseren Beratungs- und Methoden-Experten und proaktiv mit Ihrem dedizierten Service-Manager.



Hilfe bei BIC-
Anwendungsfragen



Modellierungs- &
Automatisierungs-
Unterstützung



Umsetzung von
Methoden -
Konfigurationen



Service Manager
Check-up



BIC Premium Services



BIC Technical Support



Cloud Operations

Teil Ihrer BIC SaaS Lizenz

Wählen Sie Ihren Premium Services Plan

Das Modulsystem zur umfassenden Unterstützung Ihrer BIC-Themen



PREMIUM SERVICES ,ESSENTIAL'

- 40 Service-Stunden p.a.
- Alle Themen rund um BIC Process Design
- Service Manager Check-up
1x/ Quartal



PREMIUM SERVICES ,STANDARD'

*Beinhaltet Essential Plan und
zusätzlich*

- Erweitertes Service-Kontingent
(96 Stunden p.a.)
- Alle Themen rund um BIC
Process Execution



PREMIUM SERVICES ,CORPORATE'

*Beinhaltet Essential & Standard
Plan und zusätzlich*

- Corporate Service-Kontingent
(160 Stunden p.a.)
- Technical-Support-Reporting
- 1 Membership Plus incl.
- monatlicher Service Manager
Check-up



Incident Management Technical Support & SaaS Operations

Themenbereiche BIC Premium Services



Direkte Hilfe bei BIC-Anwendungsfragen

Erhalten Sie Zugang zu Spezialisten, die Sie bei der Nutzung ausgewählter Funktionen von BIC Process Design und Execution beraten. Erfahren Sie mehr über spezifische Produktfunktionen und holen Sie so das Maximum heraus.

Prozessmodellierungs- und Automatisierungsunterstützung

Lassen Sie sich persönlich von unseren Experten für BIC Process Design und BIC Process Execution zu Ihren spezifischen Fragen zur Prozessmodellierung und -automatisierung beraten.

Methoden- und Standard-Reportkonfigurationen

Diskutieren Sie Anforderungen zu konfigurativen Standardreport- und Methoden Anpassungen mit unseren Experten. Implementieren Sie die Anpassungen mit Hilfe unserer erfahrenen Berater.

Regelmäßiger Austausch mit Ihrem Service Manager

Lernen Sie neue Features kennen und erhalten Sie GBTEC News. Definieren Sie gemeinsam die nächsten Schritte Ihres BIC-Einsatzes. Erhalten Sie einen regelmäßigen Report über den aktuellen Stand Ihres Servicevertrages.

BIC Premium Services – typische Fragen & Themen

Hilfe bei BIC Anwendungsfragen



Haben Sie eine Frage zu einer bestimmten Funktion in BIC Process Design oder BIC Process Execution? Unsere Produktspezialisten setzen sich auf Wunsch mit Ihnen in Verbindung und erklären Ihnen die Funktionalität, die Zielsetzung und den Kontext des jeweiligen BIC-Features.

Beispiele

- BIC Process Design verfügt über das Attribut "Scope". Wofür ist es gedacht und wo berücksichtigt das System die Informationen in diesem Attribut?
- In BIC Process Execution haben Prozess-Apps bestimmte Icons. Wie kann ich sie austauschen?

Prozess: Der Service wird von einem Team aus Produktexperten, Beratern und Trainern in deutscher oder englischer Sprache erbracht. Je nach Anfrage antworten wir schriftlich oder vereinbaren ein kurzes Telefonat oder ein Videomeeting.

Reaktionszeit: innerhalb von 2 Arbeitstagen, in der Regel noch am selben Tag

Modellierungs- und Automatisierungs-Unterstützung



Sie haben bereits erste Erfahrungen mit BIC. Nun haben Sie eine Modellierungs- und/oder Automatisierungsaufgabe vor sich und fragen sich, wie Sie diese am besten angehen. Auf Wunsch vereinbaren wir mit Ihnen einen Termin für einen ausführlichen Austausch und Erläuterung eines Best-Practice-Ansatzes.

Beispiele

- Sie wollen Ihren technischen Prozess in eine Process App übertragen und möchten Ihre Idee und Vorgehensweise mit uns abstimmen.
- Sie haben einen Prozess modelliert und benötigen Hilfe bei der Qualitätssicherung.

Prozess: Der Service wird von einem Team erfahrener Berater in deutscher oder englischer Sprache erbracht. Je nach Anfrage arrangieren wir ein Telefonat oder ein Videomeeting von angemessener Länge, z. B. 1 oder 2 Stunden.

Reaktionszeit: innerhalb weniger Arbeitstage (i.d.R. 2 Tage)

BIC Premium Services – typische Fragen & Themen

Methodenkonfigurationen



Sie haben spezifische Anforderungen an Ihr BIC-System, die über den normalen Anwendungsfall hinausgehen. Zu diesem Zweck möchten Sie Ihre Modellierungssyntax oder Attribute in der BIC-Methode anpassen. Diskutieren Sie Ihre Ideen mit unserem Konfigurationsexperten oder lassen Sie die Änderungen direkt von uns durchführen.

Beispiele

- Sie möchten zu jedem Prozessschritt ein weiteres Attribut hinzufügen. Wir können dies direkt mit Ihnen umsetzen.
- Sie haben Ihre BIC-Methode angepasst, aber das Ergebnis entspricht nicht Ihren Erwartungen. Wir prüfen die Situation und helfen Ihnen.

Prozess: Der Service wird von einem Team aus Produktexperten, Beratern und Trainern in deutscher oder englischer Sprache erbracht. Je nach Anfrage antworten wir schriftlich oder vereinbaren ein kurzes Telefonat oder ein Videomeeting.

Reaktionszeit: innerhalb von 2 Arbeitstagen, in der Regel noch am selben Tag

Service Manager Check-Up



Ihre BPM-Initiative ist gestartet oder bereits auf einem guten Weg. Wir stellen Ihnen einen Experten zur Seite, der Sie auf Ihrem Weg zur Prozess-Exzellenz begleitet. Durch regelmäßige Check-up-Meetings bieten wir Ihnen Best-Practice-Beratung und sichern so Ihre kontinuierliche Verbesserung durch einen externen 365-Grad-Blick.

Beispiele

- Seit dem letzten Checkup hat Ihr Unternehmen eine weitere Tochtergesellschaft erworben, die nun in Ihre Prozesswelt integriert werden soll. Sie stellen Ihrem Service Manager die Situation und Pläne vor und besprechen seine Ideen und Ratschläge.
- Zudem erhalten Sie regelmäßig einen Report über den aktuellen Stand Ihres Servicevertrages.

Prozess: Die Rolle wird von einem erfahrenen Berater besetzt, der Sie in Videobesprechungen auf Deutsch oder Englisch coacht.

Frequenz: monatlich oder einmal im Quartal