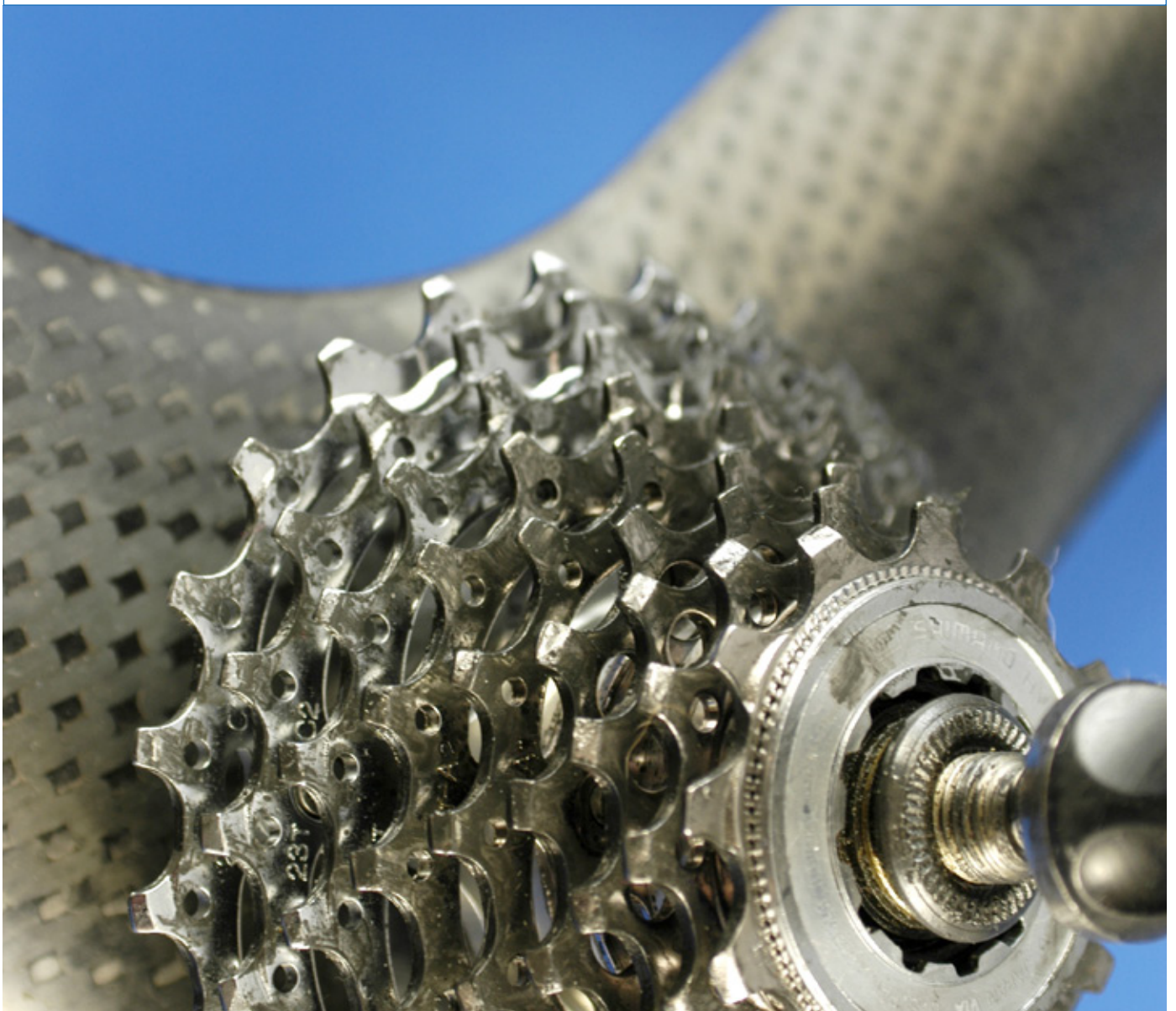


## *Tria* Services

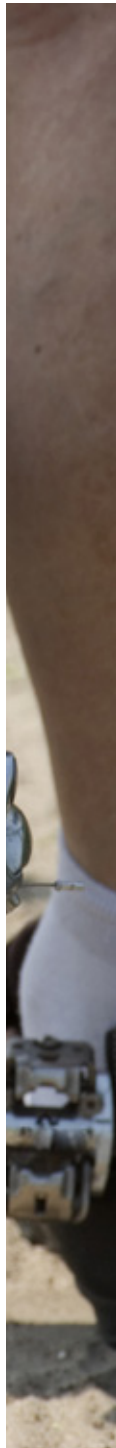
BERATUNG, INTEGRIERUNG, IMPLEMENTIERUNG,  
IT BETRIEB UND WARTUNG

**TriaServices**  
IT Dienstleistungen





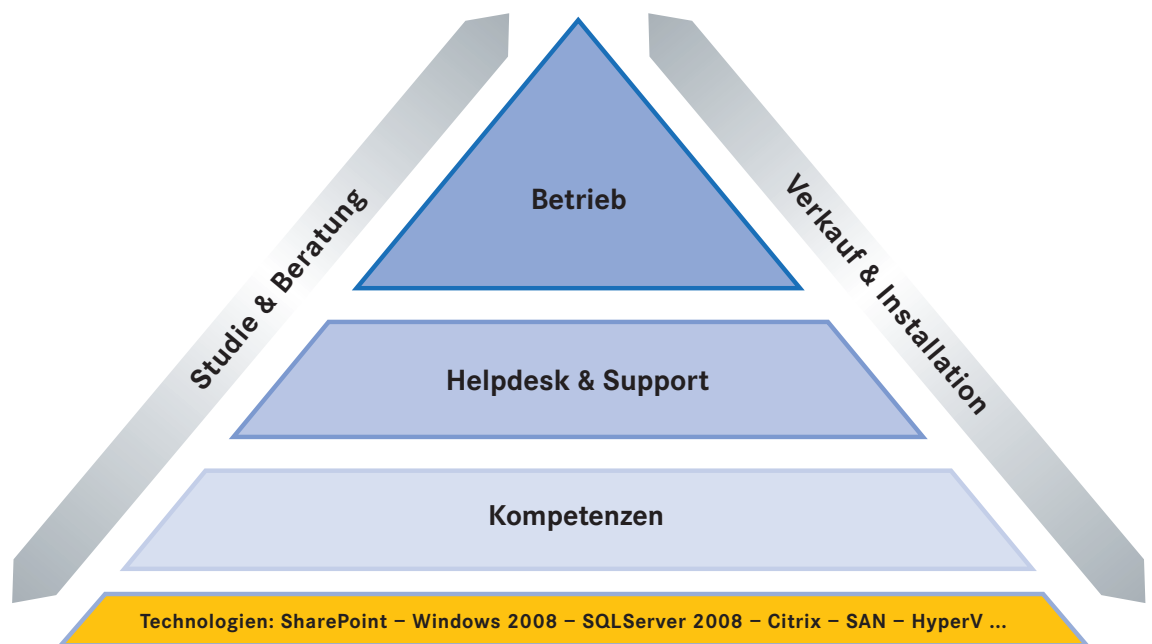
## INHALT



- 3 GUT BERATEN, GUT AUSTRÜSTEN, GUT BEGLEITEN
- 4 GEHÖREN SIE MIT ZUM ELITETEAM
- 5 RESSOURCEN: DIE TRUMPFKARTE ZUM ERFOLG
- 6 IT-BETRIEB
- 8 HELPDESK
- 10 TECHNISCHER SUPPORT
- 11 STUDIE UND BERATUNG
- 12 KOMPETENZEN
- 13 VERKAUF UND INSTALLATION
- 15 AM START

## UNSERE VEREINTEN KOMPETENZEN FÜR EINEN BESSEREN SERVICE

Die Abteilung Triamun bietet eine komplette Dienstleistungsreihe im Gesundheits- und Vertriebssektor. Sie begleitet Sie in allen Bereichen, die mit Ihrer Infrastruktur zu tun haben: von der Ausarbeitung der IT-Strategie zum Betrieb und Support.



## GUT BERATEN, GUT AUSTRÜSTEN, GUT BEGLEITEN

Genauso wie Leistungssportler auf solide Trainer und Spitzenausrüstung zählen, müssen sich Unternehmen mit den besten Kompetenzen umgeben und auf leistungsstarke Partner und zuverlässige Ausrüstung bauen können.

### DIE HERAUSFORDERUNG

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, nehmen Unternehmen an einem maßlosen Wettlauf teil, um effizienter, rentabler, innovativer, usw. zu sein.

Wie kann man einen echten Partner in diesem unruhigen Umfeld auswählen, in dem ein Überangebot an Dienstleistungsfirmen selbst um mehr Marktanteile kämpft? Wie kann man wissen, ob die Sieger von heute in diesem unruhigen Wettbewerbsumfeld morgen noch da sind, um die Entwicklung ihrer Kunden zu unterstützen? Können sie die gleiche Flexibilität und Kulanz bieten? Welche Kompetenzen wird man Ihnen in Zukunft zur Verfügung stellen?

### MIT TRIAMUN INVESTIEREN SIE IN EIN TEAM

Zu den technischen Kompetenzen pflegt Triamun **menschliche Werte** wie **Integrität**, **Respekt** und **Gründlichkeit**, um den **Interessen der Kunden** auf kurze und lange Frist am besten entgegen zu kommen. Ihre **Mitarbeiter**, deren **Kompetenzen** und deren **präzise Kenntnisse** der Arbeitsumfelder der Kunden, unterstützen Letztere in ihrem Rennen nach Erfolg und Leistung. Mit dem Angebot **TriaServices** hat Triamun mit drei Niederlassungen eine **Politik der Qualität und Nähe** entwickelt, die einen Einsatz in der ganzen Schweiz innerhalb kürzester Zeit garantieren. Triamun, das sind vor allem Männer und Frauen mit Praxiserfahrung, die in der gesamten Servicekette der IT-Anforderungen intervenieren: von der Ausarbeitung der IT-Strategie zum **Betrieb** und Support der Infrastruktur des Informationssystems. Die TriaServices-Techniker pflegen über 3'000 Arbeitsstationen. Triamun ist zertifizierter **Microsoft Gold Partner**.

Triamun misst seine Erfolge an der Kundenzufriedenheit (Vertrieb, Einzelhandel, Dienstleistungssektor, internationale Organisationen) und der Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter, die nach einer Devise arbeiten:

**Sich selbst übertreffen, um Sie noch besser beraten, ausrüsten und auf das Siegerpodest begleiten zu können!**



## GEHÖREN SIE MIT ZUM ELITETEAM

### HCI SOLUTIONS, EIN SCHWEIZER UNTERNEHMEN IN KUNDENNÄHE

Die Abteilung Triamun des Informatik-Unternehmens HCI Solutions, ein Unternehmen der Galenica-Gruppe, zählt heute mehr als 120 Angestellte an mehreren Standorten in der deutschen und französischen Schweiz. Triamun steht für unerreichtes Know-how, Branchenkenntnis und Dienstleistungsqualität. Der Status der Abteilung als **Software Editor, Integrator und Dienstleistungsunternehmen** ist nur einer der Gründe.

### SICH KONZENTRIEREN, UM ZU SIEGEN

Triamun setzt auf Spezialisierung. Die Lösungen organisieren sich um drei Produktparten:

- \_Triamed®: Das medizinische Informationssystem für Arztpraxen, Gruppenpraxen und Ärztezentren
- \_Triapharm®: Die integrierte Lösung für Einzelapotheken, Gruppen und Ketten
- \_Triaoone®: Die Software zur Verwaltung von Vertriebs- und Dienstleistungsunternehmen

Zusätzlich zu den Anwendungslösungen bietet Triamun „**IT-Support & Service**“ mit **TriaServices** an.

Dies umfasst alle Dienstleistungen zur IT-Infrastruktur, um einen **optimalen Betrieb** und Support von allen oder Teilen der Informationssysteme der Kunden zu sichern.

### SICH STÄNDIG MESSEN

- \_Triamun verfügt über eigene **Softwaretestlabors** in der Schweiz und unterstützt eine kompromisslose Qualitätspolitik.
- \_Die Dienstleistungen unterliegen Service Level Agreements (SLA).
- \_Triamun investiert ständig, damit die Leistungen von TriaServices von den neuesten Technologien profitieren und alle heute erwarteten Funktionalitäten integrieren.
- \_Triamun ist **Microsoft Certified Gold Partner** und **Intel Channel Premium Partner**.

### SCHLÜSSELZAHLEN

- \_Hauptsitz: Bern
- \_Zweigstellen: Gümliigen, Le Mont-sur-Lausanne
- \_120 Mitarbeiter
- \_Referenzen: Visilab, Sun Store, Groupe E (Hausgeräte), Naville, Amavita, Pelletier & Cie, Industrie- und Handelskammern, Sportverbände usw.

## RESSOURCEN: DIE TRUMPFKARTE ZUM ERFOLG

### UNSERE PHILOSOPHIE

#### Werte

- \_Förderung von Werten wie Integrität, Respekt und Genauigkeit
- \_Einwandfreier Service und langfristige Zusammenarbeit

#### Kompetenzen

- \_Anerkannte Fachkenntnis
- \_Zertifizierungen Microsoft Gold Partner, Citrix, MCSE, usw.

#### Kundennähe

- \_Einsatzgebiet: in der ganzen Schweiz

#### Partnerschaft

- \_Entwicklung von Win-Win-Beziehungen
- \_Individualisierte Lösungen und flexible Finanzierungsarten

### IHRE VORTEILE

#### Qualität der dienstleistungen

- \_Verbesserung der Dienstleistungsqualität

#### Spezialisierte ressourcen

- \_Zugriff auf Experten und kontrollierte Investition in interne IT-Ressourcen

#### Wirksame infrastruktur

- \_Optimierung Ihrer Infrastruktur und deren Leistungen

#### Reaktionsfähigkeit

- \_Flexibler und schneller Zugriff auf spezifische Ressourcen, um auf Ihren Erweiterungsbedarf zu reagieren: hohe Verfügbarkeit rund um die Uhr, Serverkapazität, Backups usw.

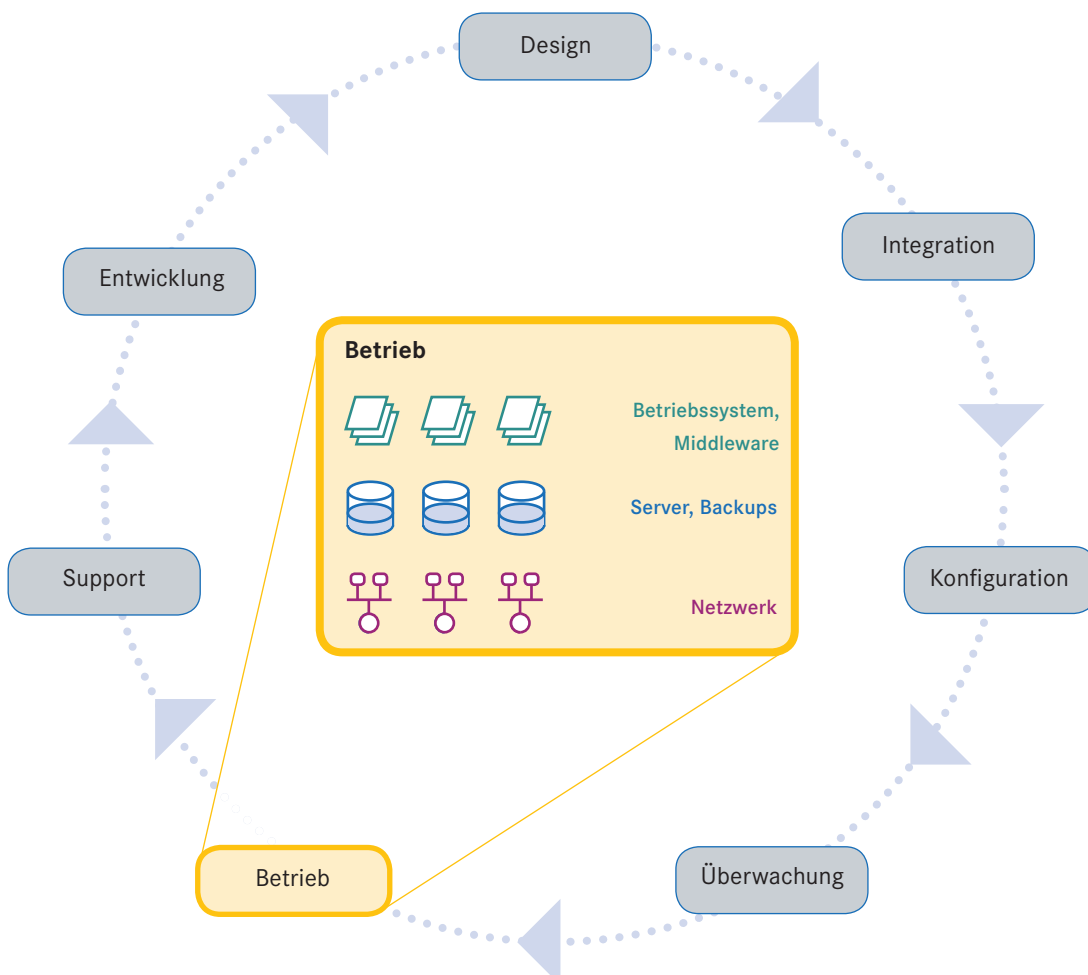
## INFORMATIKBETRIEB

Um seine Leistungen ständig zu verbessern, konzentriert sich der Leistungssportler auf das für seine Aktivität wichtige Training. Er überträgt vertrauensvoll den Rest an sein Team oder seinen Trainer. Diese haben die Aufgabe, die notwendige Versorgung und Organisation zu verwalten, um ihn in Wettkampfzeiten in den besten Zustand zu versetzen.

### Konzentrieren auch Sie sich auf Ihr Kerngeschäft.

Übertragen Sie uns den Betrieb Ihrer Anlage und die Verfügbarkeit Ihrer Systeme. Sie werden von allen infrastrukturbedingten Zwängen befreit und **die Qualität Ihrer IT-Dienstleistungen** in den Händen dedizierter Fachleute wird dadurch verbessert.

Wenn Sie uns einen Teil oder das ganze System anvertrauen, trägt dies zu einer Bewältigung bzw. Reduzierung Ihrer Kosten bei und lässt Ihnen den ganzen Spielraum, um sich auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. **Triamun wird Sie zum Sieg begleiten.**



### Hosting

- \_Redundanter Backupserver an einem hochgesicherten Zweitstandort.

### Verwaltung von Systemen, Datenbanken, Netzwerken, E-Mail-Clients und Groupware

- \_Überwachung, Überwachungstools
- \_Domain-Kontrolle
- \_Verwaltung der E-Mail-Server
- \_Verwaltung von Switches, Firewall, Routers, Wifi-Netzwerke

### Backup, Datensicherheit, Kontinuität von Dienstleistungen

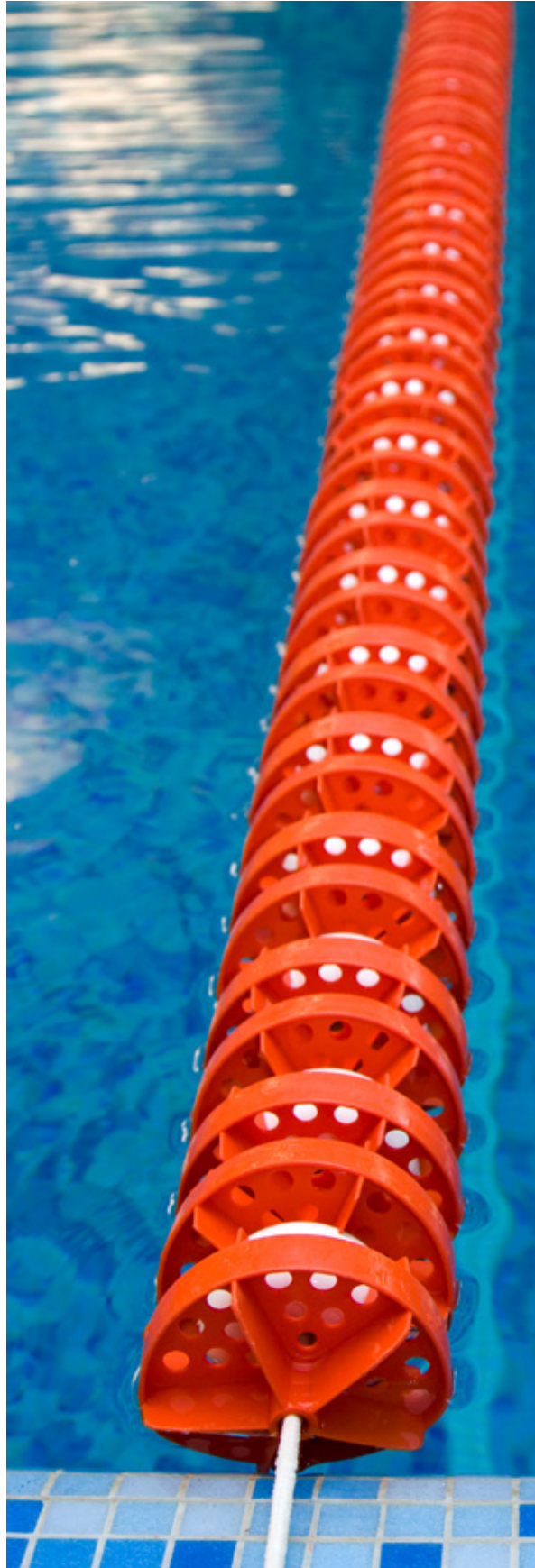
- \_Sicherheitspolitik
- \_Rund um die Uhr
- \_Daten-Backup und -wiederherstellung
- \_Gesetz-mässige Archivierung

### Verwaltung des Hardware- und Softwarekontingents

- \_Verwaltung der Konfigurationen
- \_Verwaltung des Lebenszyklus von Software und Hardware
- \_Inventarpflege

### Garantiertes Serviceniveau & qualifiziertes Personal

- \_Service Level Agreement (Definition der Servicestufe für Ihren Bedarf)
- \_Zugriff auf IT-Spezialisten
- \_Erweiterbares Angebot: Wahl des Umfangs der betroffenen Infrastruktur



## HELPDESK

Einen Hochleistungssport betreiben und einen schönen Sieg davontragen ist niemals nur der Verdienst eines Einzelnen. Das technische Team wacht im Hintergrund, um alle Schwierigkeiten auf der Strecke zu beseitigen. Bei einem Störfall machen die gute Koordination des Supportteams und die Qualität des Einsatzes den Unterschied aus.

**Unterstützung der Anwender ist unser Beruf. Wir sichern den Empfang, die Qualifizierung der Anfragen, die Registrierung, die Behandlung sowie den Abschluss des Störfalls.**



## HOTLINE

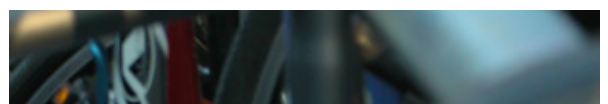
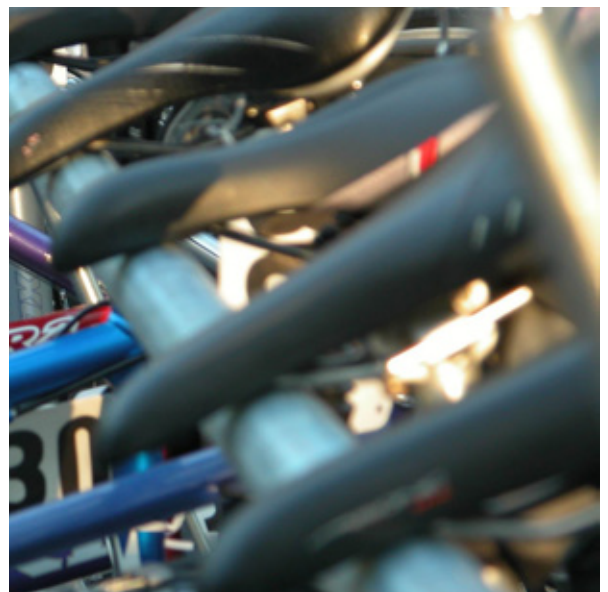
- \_Empfang, Qualifizierung der Anfragen
- \_Eröffnung von Tickets per Telefon, Fax oder E-Mail
- \_Branchenspezifische Anwendungen, Office- und Zusammenarbeitsanwendungen (E-Mail-Clients, Sharepoint)
- \_Pikett-Dienst
- \_Abschluss und Aktualisierung der Datenbank Knowledge base

## BEARBEITUNG VON STÖRFÄLLEN

- \_Analyse der Ursachen
- \_Koordination für die Problemlösung
- \_Supportstufen 1, 2 und 3 je nach definiertem Umfang
- \_Fernübernahme
- \_Einsatz vor Ort in der gesamten Schweiz

## VERWALTUNG VON ÄNDERUNGEN

- \_Impakt-Analyse und technisches Angebot
- \_Planung und Bearbeitung der Änderung





**TICKET**



**TECHNIKER**



**SPEZIALIST**

- \_Office-Anwendungen
- \_Ausdrucke
- \_PC-Leistungen
- \_Peripheriegeräte
- \_Virus-/Spyware-Attacken



**ANALYTIKER**

- \_Serveranwendungen
- \_Netzwerk- und Serverleistungen
- \_Verwaltungen von Servern, Netzwerken



**INGENIEUR**

- \_Netzwerk- und Serverprobleme
- \_Firewall, Router, Switch
- \_Netzwerksicherheit
- \_Netzwerk- und Systemarchitektur



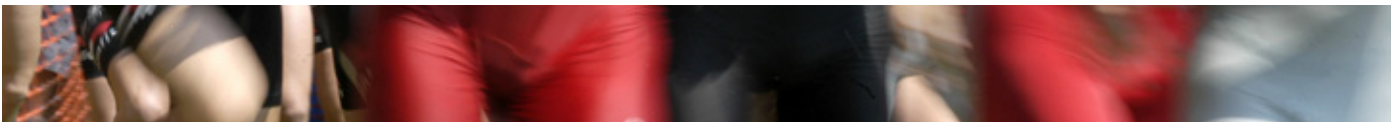
**TECHNIKER VOR ORT**  
Support vor Ort/Einsätze in der ganzen Schweiz/rund um die Uhr

## TECHNISCHER SUPPORT

Der Wahl der Sportausrüstung und die angemessene Pflege spielen eine wichtige Rolle bei der **Rentabilität und den Leistungen** der weltbesten Athleten.

Unser technisches Team garantiert Ihnen einen **schnellen, wirksamen und professionellen Support** und trägt so auch zur Verbesserung Ihrer Effizienz teil.

- \_Einsätze in der gesamten Schweiz
- \_Vereinbarung mit den Herstellern
- \_Reparatur vor Ort, per Fernwartung oder in unseren Werkstätten
- \_Präzise und klare Kostenvoranschläge, eingehaltene Verpflichtungen
- \_Hardwareverleih

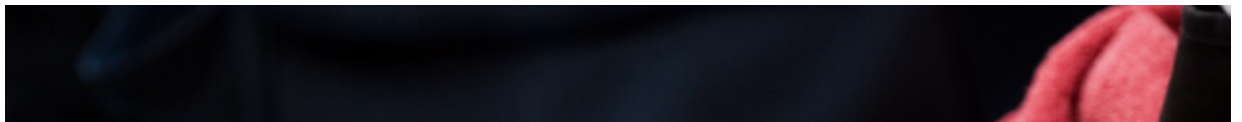
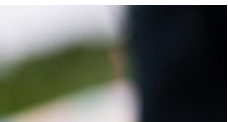


## STUDIE UND BERATUNG

Obgleich das Gewinnen des Rennens das eigentliche Ziel ist, so muss man doch daran erinnern, dass sich alles in der Vorbereitung abspielt. Man muss sich mit den besten Trainern und Experten umgeben, die verschiedenen Taktiken studieren, die Ausrüstung bestätigen, die richtigen Ressourcen identifizieren und schliesslich die Siegesstrategie bestimmen.

Das Gleiche betrifft die Wahl der IT-Infrastruktur und deren Betrieb. Das Verständnis, wie sich dieser Ansatz in eine globale Strategie integriert, kann man nicht erfinden. Unsere Berater vereinen ihre **Erfahrung und Know-how** mit Ihren **Branchenkenntnissen**, um gemeinsam die Lösung zu definieren, die Ihnen innerhalb der zugeteilten Fristen und Budgets am Besten passt.

- \_Analyse der existierenden Infrastruktur
- \_Erstellung eines Pflichtenhefts
- \_Angebot von Architektur und technischer Infrastruktur
- \_Durchführbarkeitsstudie und Entwicklungsplan
- \_Migrationsstudie
- \_Angebot der Sicherheitsstrategie
- \_Optimierung von Umfeld und Leistung



## KOMPETENZEN

Genau so wie der motivierte Sportler sich regelmässig für mehr oder weniger längere Zeiträume mit externen Spezialisten umgibt, muss ein Unternehmen manchmal auch auf externe Kompetenzen zurückgreifen.

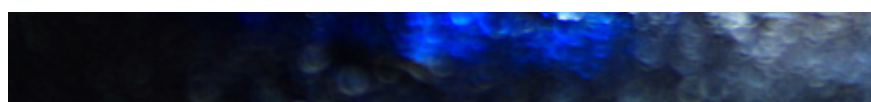
Ob es sich um termingerechte **Hilfe handelt**, für die ein spezielles Profil erforderlich ist, oder **eine Langzeitmission**, unsere Mitarbeiter stehen zu Ihrer Verfügung.

### Kompetenzen

- \_IT-Techniker
- \_Systemingenieure
- \_Netzwerkspezialisten
- \_Systemverwalter
- \_Informationssystemarchitekten
- \_Sicherheitsberater

### Domains

- \_Sharepoint
- \_Windows Server
- \_SQL Server
- \_Terminal Server, Citrix
- \_Microsoft Exchange Server
- \_VMware, Hyper



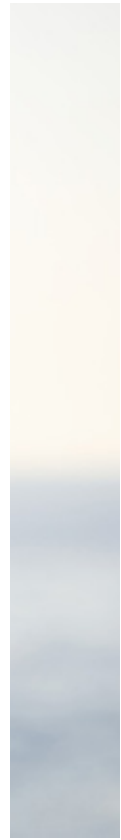
## VERKAUF UND INSTALLATION

Die zu berücksichtigenden Elemente für den Kauf von Sportausrüstung sind zahlreich. Je mehr Leistung man sucht, desto wichtiger wird die Wahl des richtigen Materials.

Wir beraten Sie beim Kauf Ihres EDV-Materials und bieten Ihnen auch die für Ihren Bedarf angemessenen Produkte an, **damit auch Sie an Wirksamkeit gewinnen**. Wir übernehmen die Installation in Ihrem Umfeld.

- \_Begleitung bei der Wahl und Einrichtung der geeignetsten Konfigurationen
- \_HP, DELL, IBM, 3Com, Checkpoint, Sonicwall und andere Standardprodukte des Marktes
- \_Zusammenbau von Hardware (Server, PC) mit den besten Komponenten für Spitzenleistung





## AM START

Achtung, fertig, los! Wenden Sie sich unverbindlich an uns. **Wir schätzen gemeinsam mit Ihnen Ihren Bedarf** und schlagen Ihnen eine angemessene Lösung vor.

### Betriebsvertrag

- \_Erweiterbarer Vertrag. Wir definieren gemeinsam den für Sie passenden Umfang.
- \_Globaler Betrieb: Konzentrieren Sie sich auf die Entwicklung Ihres Kerngeschäfts. Wir kümmern uns um den Betrieb Ihrer IT.

### Helpdesk-Lösung

- \_1, 2 oder 3 Servicestufen
- \_Garantierte Reaktionszeit


### Technischer Support-Pauschalen

- \_Stunden- oder Pauschalverträge
- \_Betroffener Umfang nach Wahl (nur Server, Server + Netzwerk etc.)

### Flexible Verträge

- \_Bereitstellung von Kompetenzen bei Regiearbeiten
- \_Degressive Stundensätze


Die **TriAthleten** der Informatikbranchen **Gesundheit – Dienstleistung – Distribution**



*Tria  
Med*<sup>®</sup>


ÄRZTEPRAXEN, GRUPPENPRAXEN  
MEDIZINISCHE ZENTREN, ÄRZTENETZWERKE

**TriaMed**<sup>®</sup>  
Das medizinische Informationssystem



**TriaMed**<sup>®</sup>


Das medizinische Informationssystem für Arztpraxen, Gruppenpraxen, medizinische Zentren, Ärztenetzwerke



*Tria  
One*<sup>®</sup>


VERTRIEB UND DIENSTLEISTUNG

**TriaOne**<sup>®</sup>  
Die Software zur Unternehmensverwaltung



**TriaOne**<sup>®</sup>


Die Software zur Verwaltung von Vertriebs- und Dienstleistungsunternehmen



*Tria  
Pharm*<sup>®</sup>

APOTHEKEN, GRUPPIERUNGEN UND KETTEN

**TriaPharm**<sup>®</sup>  
Die integrierte Lösung



**TriaPharm**<sup>®</sup>

Die integrierte Lösung für unabhängige Apotheken, Gruppierungen und Ketten



**HCI Solutions AG – Abteilung Triamun**

Worbstrasse 201 • CH-3073 Gümligen

Telefon +41 31 950 05 00 • Fax +41 31 950 05 99

info@hcisolutions.ch • www.hcisolutions.ch

**HCI Solutions SA – Département Triamun**

En Budron H 16, CH-1052 Le Mont-sur-Lausanne

Téléphone : +41 21 654 50 50 • Fax : +41 21 650 50 51