



MIK GmbH | Reichenaustraße 11a | D 78467 Konstanz

MIK a **prevero**
company

MIK GmbH

Reichenaustraße 11a
D 78467 Konstanz

Tel +49 7531 9835-0
www.mik.de

Dienstleistungskontingent MIK.support +

Dieses Angebot wendet sich an unsere Kunden, die **produktiv** mit unseren BI- Lösungen arbeiten.

Es gibt bei der Softwareeinführung in der Regel eine initiale Projektphase, bei der Anforderungen der Kunden von unseren Beratern modelliert und umgesetzt werden.

Anschließend kümmern sich meist die Fachabteilungen unserer Kunden um die inhaltlichen Aspekte der bestehenden Lösungen, während die IT die Verteilung der Software und den Betrieb der Server übernimmt.

Es gibt aber auch nach der Softwareeinführung noch oft Anforderungen aus dem laufenden Betrieb, die kurzfristig auftreten. Die können dann häufig nicht zeitnah umgesetzt werden, da die Berater, die ursprünglich die Kundenlösung entwickelt und implementiert haben, bereits wieder in anderen Projekten arbeiten.

Deshalb bieten wir ab sofort unseren Bestandskunden ein Dienstleistungskontingent an, das es möglich macht, **schnell** qualifizierte Unterstützung bei Bestandsprojekten von unseren erfahrenen Second Level Support-Mitarbeitern zu bekommen, wie z.B.:

- Softwareinstallationen der Updates
- Projektanpassungen oder Erweiterungen insofern es sich nicht um Modellierungsthemen handelt
- Unterstützung beim Erstellen von neuen Berichten (Tabellen, Grafiken, ...)
- Unterstützung beim Aufbau von Daten- und Strukturimports
- Datenbankkonvertierung MIK.olap nach MIK.arjuna
- Konvertierung von MIK.bis.presentations nach MIK.starlight
- Konvertierung von MIK.xlreport nach MIK.xylona
- Einrichten systemrelevanter Themen: Replikation, SSO, ...
- Kurzschulungen
- Performancechecks
- Zusätzliche Themengebiete wie z. B. IIS-Konfiguration, Excel-Installationen, Organisation der Modelle, Repositories, Backups



MIK GmbH | Reichenaustraße 11a | D 78467 Konstanz

MIK a **prevero**
company

MIK GmbH

Reichenaustraße 11a
D 78467 Konstanz

Tel +49 7531 9835-0
www.mik.de

Wie läuft das ab?

Es gibt ein Zeitkontingent, das für die anfallenden Aufgaben Stück für Stück abgerufen werden kann. Die Leistung wird im Normalfall remote per Fernwartung, telefonisch oder per Email erbracht.

- Ist ein Kontingent beauftragt, kann die Anforderung beim MIK-Support angemeldet werden.
- Dann erfolgt eine kurze Zeitabschätzung von einem unserer Second Level Support-Mitarbeitern.
- Wenn die vom Kunden bestätigt wurde, kann das Thema bearbeitet werden.
- Das Dienstleistungskontingent verringert sich um die Höhe des bestätigten Aufwands. Eine Rechnungsstellung erfolgt nach vollbrachter Leistung am jeweiligen Monatsende.

Was fällt nicht in diesen Rahmen?

Fehler und Probleme in der Software fallen natürlich nicht in den Umfang eines solchen Kontingents. Diese werden im Rahmen der Wartung im MIK-Support aufgenommen und bearbeitet wie bisher auch.

Wie sind die Kosten für ein Dienstleistungskontingent:

3 Tage (=24 Stunden) Unterstützung: € 3.600,--
Bei Bedarf erstellen wir Ihnen das entsprechende Angebot.