

# BUSINESS INTELLIGENCE BETRIEBSSUPPORT-PAKETE

GÜLTIG AB 01.01.2021

BI-SERVICE-LEVEL	SUPPORT-PAKETE		
	BASIS	PLUS	PREMIUM
<b>BI SERVICES</b>			
▶ NUTZUNG DES LINKFISH SUPPORT CENTERS, WERKTAGS 9-17 UHR	✓	✓	✓
▶ ÜBERWACHUNG TÄGLICHER IMPORTPROZESSE INKL. KUNDENZUGRIFF	✓	✓	✓
▶ REAKTION AUF IMPORTPROZESSABBRÜCHE		✓	✓
▶ AUTOMATISCHE BEHEBUNG VON INCIDENTS		✓	✓
▶ BI-ENTWICKLUNGSKAPAZITÄT FÜR ERWEITERUNGEN IN BESTEHENDER BI LÖSUNG		✓	✓
▶ DOKUMENTATION UND NUTZUNG VON BOARD META			✓
▶ CONTENT PFLEGE			individuell
▶ UMSETZUNG INDIVIDUELLER CHANGES			individuell

## DER LEISTUNGSUMFANG DER BI BETRIEBSSUPPORT-PAKETE

### BASIS-SUPPORT-PAKET

Sie erhalten Zugang zum **Monitoring-Portal**, in dem Sie die Funktionsfähigkeit Ihres Systems ganz einfach einsehen und nachvollziehen können. Dies gibt Ihnen eine transparente Auskunft über die Aktualität Ihrer Daten, den Status der täglichen Importprozesse und ungeplante Störungen werden schnell sichtbar. Zudem steht Ihnen bei Support-Fällen als Unterstützung unsere **Hotline** mit Tipps und Tricks zur Verfügung. Dieses Paket ist besonders beliebt, wenn keine eigenen BI Inhouse Kapazitäten vorhanden sind.

### PLUS-SUPPORT-PAKET

Im Plus-Paket sind alle Leistungen des Basis-Paketes enthalten. Sie wünschen sich zudem nicht nur eine Reaktion bei Störungen, sondern auch eine **proaktive Betreuung**? Mit dem Plus-Support-Paket beheben wir zum einen die Probleme oftmals schon, bevor es Ihnen auffällt. Zum anderen fördern wir auch gezielt Verbesserungen mit **Ideen und Vorschlägen**, damit Sie sich mit mehr Zeit und Fokus Ihren eigentlichen Aufgaben widmen können.

### PREMIUM-SUPPORT-PAKET

Sie erhalten alle Leistungen des Basis- bzw. Plus-Paketes und zusätzlich eine **Dokumentation** Ihres BI-Systems inkl. Meta-Dateien. Darüber hinaus kümmern wir uns um die **Content-Pflege** Ihrer produktiven BI-Applikation. Mit diesem Paket ist eine vollumfängliche Funktionalität Ihres Systems gesichert, es ist immer Up-to-Date und langfristig gegen Ausfälle optimal gewappnet.

#### IHR SERVICE TEAM IM SUPPORT:

Wir übernehmen für Sie in dem von Ihnen gewünschten Umfang den täglichen, wöchentlichen und/oder monatlichen BI-Betriebssupport-Service. Sie werden betreut durch applikationskundige BI-Experten aus unserem zentralen BI-Service Center in Hamburg.



**Stefan Rappen**  
Senior Support Berater



**Florian Deutsch**  
Senior Support Berater