

EVACO Support

... Produkt Support

Der EVACO Produkt Support für Qlik unterstützt bei auftretenden Fehlern oder Problemen mit der Nutzung der spezifischen Software wie QlikView®, Qlik Sense® oder Qlik NPrinting®. Zusammen mit einem zugewiesenen Consultant wird mögliches Fehlverhalten der Software nachgestellt und dokumentiert, um die Ursache zu finden und eine Lösung auszuarbeiten.

Identifizierte Produktfehler werden dem Hersteller gemeldet.

... Leistungsumfang

EVACO Produkt Support beinhaltet Analyse und Dokumentation von auftretenden technischen Problemen bei der Installation oder Nutzung der jeweiligen Software.

Schwerpunkte des Produkt Support:

- ➔ Fehlermeldungen bei der Erstinstallation
- ➔ Unterstützung bei Updates oder Upgrades
- ➔ Best Practise Empfehlungen
- ➔ Meldung möglicher Bugs in spezifischen Produkten wie QlikView® oder Qlik Sense®
- ➔ Unterstützung bei der Kommunikation zwischen den installierten Komponenten
- ➔ Allgemeine technische Probleme mit der Software (Programm lässt sich bspw. nicht starten oder schließt sich selbstständig)
- ➔ nicht eindeutig zuzuordnendes Fehlverhalten obwohl keine Änderungen vorgenommen wurden

... Ziel

Das Hauptziel des Produkt Supports ist die Gewährleistung der vom Hersteller beschriebenen Funktionalität (works-as-designed). Sofern dies nicht möglich ist unterstützt die EVACO bei der Analyse, Dokumentation und Meldung des Fehlers als Bug an den Hersteller.

... Abrechnung

Produkt Support wird über die Softwarewartung gedeckt.

... Voraussetzungen

Es besteht ein gültiger Wartungsvertrag mit EVACO.

Eckdaten

Zeitpunkt

Post- Go Live

Ort

Remote

Dauer

variabel