

Support für IBM Planning Analytics with Watson (TM1): Interview



Warum **erstklassiger Support** auch für den TM1-Hersteller IBM entscheidend ist, was Kunden erwarten und worauf es bei gutem TM1 Support ankommt, das will das BI2run-Team heute von **Christian Wagner, Executive Solution Specialist Planning Analytics der IBM** wissen .

- Helmut Langer** Christian, wie hat sich der Supportbedarf im TM1-Umfeld in den letzten Jahren entwickelt?
- Christian Wagner** Der Supportbedarf folgt schon immer einem bestimmten Muster. Wenn man TM1-Support leistet, dann braucht man eine Kombination aus fachlichem Wissen und technischem Wissen. Es geht nicht nur darum, Software-Fehler zu identifizieren und an Nordamerika zu melden, sondern es geht auch darum, fachlich zu verstehen, worum es geht. Denn vielleicht ist ja nur irgendwo in der Modellierung ein Fehler, eine Rule falsch geschrieben. Wenn man die Ursache identifiziert, kann man das Problem schnell lösen. Und ich muss gar keinen Fehler melden. Das Wissen, wo das Problem jetzt wirklich herkommt, das ist die Kompetenz des Supports.
- Klaus Marouschek** Ich würde das gerne ein bisschen ausführlicher formulieren. Wir haben einfach eine große Spannweite an Anfragen vom Kunden. Das reicht von den typischen technischen Anforderungen, einen Bug melden, ein Update einspielen - bis eben genau zu diesen fachlichen Themen, wo es darum geht, eine Inkonsistenz aufzuklären, die die Fachabteilung so allein nicht erklären kann.
- Bernd Siebert** Viele Kunden erwarten heute mehr als den klassischen Support von 7 bis 17 Uhr. Sie erwarten einen flexiblen Support. Einen Support, der Sie zu allen Zeiträumen unterstützt.
Ein Beispiel: ein Kunde hat einen Jahresabschluss und von Zeitraum von ein bis zwei Wochen braucht er einen 24/7 Support. Das bieten wir bei BI2run an.
Ein anderes Beispiel: einige unsere Kunden sind Mittelständler mit ein oder zwei TM1-Experten. Wenn die jetzt ausfallen, sei es durch Krankheit oder Urlaub oder Elternzeit, dann brauchen diese Kunden für einige Wochen, einige Monate einen Ersatz. Den bieten wir an.
Und natürlich ein Klassiker, der immer wieder auftaucht, viele Operationen, also das Einspielen eines kritischen Fixes, der ein Sicherheitsproblem löst.
- Helmut Langer** In diesem Zusammenhang Christian, welche Rolle spielt die BI2run führend als Partner für die IBM?
- Christian Wagner** BI2run ist für die IBM vor allem deshalb wichtig, weil BI2run ein wichtiger Support-Partner für die Kunden ist. Die Kombination aus fachlichem und technischem Support in deutscher Sprache ist einzigartig.
- Helmut Langer** Christian, vielen Dank für deinen Besuch bei BI2run in Düsseldorf.
- Christian Wagner** Immer gerne!



+49 211 924 131 27 | ibm@BI2run.de | bi2run.de

