

# Support eines Incentive Compensation Management Systems

Branche: Telekommunikation  
Bereich: SPM / IT

## Zusammenfassung

---

Nach der erfolgreichen Implementierung eines Incentive Compensation Management Systems ist eine fortlaufende Betreuung der Produktionssysteme notwendig. MuniConS hat für den Kunden eine eigene Supportorganisation geschaffen, um auf Supportanfragen rechtzeitig und effizient reagieren zu können.

Kontakt:  
MuniConS GmbH  
Landsberger Str. 155  
80687 München

[www.municons.com](http://www.municons.com)  
[info@municons.com](mailto:info@municons.com)

T: +49 89 8899732 0  
F: +49 89 8899732 99

## Kunde

---

Unser Kunde ist der größte Kabelnetzbetreiber in Deutschland und bietet seinen Kunden analoges und digitales Fernsehen, Breitband-Internet und Telefonie über das TV-Kabel sowie über einen Partner Mobilfunk-Dienste an. Das Unternehmen betreibt die Kabelnetze in 13 Bundesländern in Deutschland und versorgt rund 8,9 Millionen angeschlossene Haushalte.

## Herausforderungen

---

- Eine neue Incentive Compensation Management Lösung wurde eingeführt und Produktions- und Testsysteme müssen betreut werden.
- Die Umgebungen sollen zu erweiterten Geschäftszeiten performant verfügbar gehalten werden und im Falle von Ausfällen kurzfristig wieder verfügbar sein.
- Alle Provisions- und Bonusberechnungen müssen korrekt sein. Im Fall von falschen Berechnungen muss hier kurzfristig eine Korrektur erfolgen können.
- Der Betrieb der Umgebungen durch den Kunden muss bei unvorhersehbaren Vorkommnissen unterstützt werden.

## Lösung

---

- MuniConS hat speziell für den Kunden eine Supportorganisation geschaffen, die auf alle auftretenden Supportfälle entsprechend reagieren kann.
- Neue Fälle werden innerhalb der SLA-Zeiten (z.B. 30 min für die erste Reaktion) erfasst und von MuniConS ICM Solution Spezialisten voranalysiert.
- Kurzfristige Lösungen und Workarounds werden dabei dem Kunden direkt zur Verfügung gestellt.
- Im Fall von Workarounds oder nicht direkt lösbaren Problemen werden die themenspezifischen Spezialisten (Integration, Reporting, Compensation, Environment) hinzugezogen, um eine schnelle Lösung herbeizuführen.
- Bei produktspezifischen Problemen werden Tickets beim Softwarehersteller erstellt und bis zur finalen Klärung betreut.

## Mehrwert

---

- Schnelles und professionelles Bearbeiten von Problemen im laufenden Provisionsabrechnungsbetrieb.
- Effizienter und zeitsparender Problemlösungsprozess.