

Premier Support

HAUTE DISPONIBILITÉ POUR LE CLOUD APPIAN

Le Premier Support d'Appian avec haute disponibilité offre plus de tranquillité d'esprit avec la garantie de la continuité des opérations, un support technique prioritaire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et des services et capacités de Cloud exclusifs pour un meilleur développement dans le contexte compétitif actuel. Le Premier Support d'Appian est destiné aux grandes entreprises. Il offre un ensemble de services qui permettent de garantir le succès des applications.

OFFRE DE PREMIER SUPPORT



Support 24 heures sur 24

Avec le Premier Support, vous avez accès à un support technique en direct, disponible 24 heures sur 24 et tous les jours, même pendant les weekends et les jours fériés.

- Support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an pour les problèmes de support niveau 1 et 2
- Support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an pour les lancements et les migrations
- Temps de réponse rapides avec SLA (convention de service) rigoureux



Ingénieur en chef Appian

Un ingénieur en chef dédié aux clients qui souscrivent au Premier Support pour les assister dans leurs demandes de support. Cet ingénieur travaille avec vous pour comprendre votre environnement, vos processus et vos objectifs métier, afin de vous apporter les services suivants :

- **Examen** de tous les incidents ouverts, coordination avec les ingénieurs de support en charge de ces cas, escalade proactive si nécessaire
- **Animation** de réunions téléphoniques régulières pour examiner les incidents, l'état de votre projet et vos objectifs à venir
- **Communication** de directives et de conseils personnalisés pour la planification des déploiements de nouvelles versions
- **Préconisation** de nouveaux cas d'utilisation avec nos équipes produit
- **Organisation** de réunions en face à face avec des experts Appian pendant les événements Appian



Capacités Premier

Les clients du Cloud Appian bénéficient également de ces moyens précieux au service des grandes entreprises :

- **Clé à fournir (Bring Your Own Key, BYOK)** : protégez vos données avec votre propre clé de chiffrement
- **Pipeline de données renforcé** : moyens supplémentaires pour accéder aux données métier avec vos outils
- **Diffusion en continu** : incorporation de rapports dans vos outils d'entreprise consolidés pour la surveillance et les audits



Haute disponibilité

Votre application est précieuse. Vous bénéficiez de notre disponibilité totale configurée pour votre version de production.

- **Assurez** la continuité des opérations en répliquant les données et les infrastructures sur trois zones de disponibilité dans la même région géographique
- **Objectif de point de restauration (RPO)** de 1 minute pour garantir la disponibilité de vos données
- **Objectif de temps de restauration (RTO)** de 15 minutes pour garantir la disponibilité de vos applications en cas de panne d'infrastructure



	SUPPORT STANDARD <small>DISPONIBLE POUR TOUS LES CLIENTS APPIAN</small>	PREMIER SUPPORT <small>INCLUT : HAUTE DISPONIBILITÉ, ASSISTANCE 24H/24, 7J/7 ET SERVICES CLOUD EXCLUSIFS</small>
Support	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Heures ouvrables locales ✓ Assistance par téléphone ✓ Case Management en ligne ✓ Contacts pour des services de maintenance : jusqu'à 2 personnes ✓ Partage d'écran en direct 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an pour les problèmes de support niveau 1 et 2 ✓ Support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an pour les lancements et les migrations ✓ Temps de réponse rapides avec SLA ✓ Assistance par téléphone ✓ Case Management en ligne ✓ Contacts pour des services de maintenance : jusqu'à 12 personnes ✓ Partage d'écran en direct
Ingénieur en chef	Non inclus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientation proactive ✓ Calendrier des nouvelles versions
Haute disponibilité	Non inclus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cloud Appian à haute disponibilité pour 1 instance de production ✓ RPO de 1 minute ✓ RTO de 15 minutes
Capacités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clé à fournir (Bring Your Own Key, BYOK) ✓ Pipeline de données renforcé ✓ Streaming de journal
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communauté Appian ✓ Articles de la base de connaissances ✓ Guides de conception 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communauté Appian ✓ Articles de la base de connaissances ✓ Guides de conception

« Nous utilisons leur Cloud, et leur service de support technique est très efficace. Ils sont très rapides pour répondre à nos questions et résoudre nos problèmes, et leur expertise technique est remarquable ! »

ANALYSTE SENIOR EN CHEF CHEZ CENTURLINK

SOURCE : TRUSTRADIUS



Appian offre une plate-forme de développement de logiciel qui associe l'automatisation intelligente et le développement Low-Code d'entreprise, afin de permettre de déployer rapidement de puissantes applications métier. Beaucoup d'entreprises parmi les plus grandes au monde utilisent les applications Appian pour améliorer l'expérience client, atteindre un état d'excellence opérationnelle et simplifier la gestion globale des risques et de la conformité.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://fr.appian.com/>