

Assistenza di prim'ordine

HIGH AVAILABILITY PER APPIAN CLOUD

Grazie al servizio di assistenza Premier Support di Appian con High Availability potrai stare tranquillo e godere di un livello di attività senza interruzioni, supporto tecnico prioritario 24 ore al giorno tutti i giorni, nonché di funzionalità e servizi cloud esclusivi che ti daranno la sicurezza necessaria a prosperare in un mercato così competitivo come quello attuale. Premier Support di Appian è stato progettato pensando al cliente di livello enterprise e racchiude in sé servizi che puntano a garantire il successo delle applicazioni.

OFFERTA DI PREMIER SUPPORT

Assistenza 24 ore al giorno

Premier Support garantisce assistenza tecnica in diretta tutto il giorno, tutti i giorni, compresi fine settimana e festività.

- Assistenza 24x7x365 per problemi di priorità 1 e 2
- Assistenza 24x7x365 per lanci e migrazioni
- Tempi di risposta più rapidi con solidi accordi sul livello del servizio (SLA)

Lead Engineer Appian

Ai clienti del nostro servizio Premier Support viene assegnato un Ingegnere capo che collabora con loro quando necessitano di assistenza e lavora per comprendere l'ambiente, i processi e gli obiettivi aziendali del cliente, fornendo questi servizi:

- **Revisione** di tutti i casi aperti, in coordinamento con gli ingegneri di supporto assegnati ai vari casi, rivolgendosi al grado superiore nella gerarchia se necessario
- **Organizzazione** di chiamate a cadenza regolare per verificare lo stato dei casi aperti e del progetto, oltre che per discutere i programmi futuri
- **Guida** e consigli personalizzati sulla programmazione delle nuove versioni
- **Assistenza** in nuovi casi d'uso con i nostri team di prodotto
- **Coordinamento** di incontri faccia a faccia con gli esperti di Appian nel corso di conferenze Appian

Funzionalità Premier

I clienti di Appian Cloud potranno anche usufruire di queste funzionalità enterprise di grande valore:

- **Bring Your Own Key (BYOK)**, per la protezione dei dati con la propria chiave di crittografia
- **Pipeline dei dati migliorata**, per avere funzionalità aggiuntive di accesso ai dati aziendali utilizzando i propri strumenti
- **Streaming dei log**, per incorporare i log nei propri strumenti aziendali già consolidati per finalità di monitoraggio e controllo

Alta Disponibilità

Sappiamo che per te la tua applicazione è importante. Perciò riceverai una versione di High Availability configurata per la tua istanza di produzione.

- **Garantisci** la continuità operativa replicando dati e infrastruttura in tutte e tre le aree di disponibilità all'interno della stessa regione geografica
- **Recovery Point Objective (RPO)** di 1 minuto per garantire dati sempre disponibili
- **Recovery Time Objective (RTO)** di 15 minuti per garantire un'applicazione sempre disponibile anche in caso di problemi all'infrastruttura



	STANDARD SUPPORT <small>DISPONIBILE PER TUTTI I CLIENTI APPIAN</small>	PREMIER SUPPORT <small>CON HIGH AVAILABILITY, ASSISTENZA 24X7 E SERVIZI CLUD ESCLUSIVI</small>
Assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orari di ufficio locali ✓ Assistenza telefonica ✓ Case management online ✓ Contatti di servizi di manutenzione: fino a 2 persone ✓ Condivisione schermo in diretta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assistenza 24x7x365 per problemi di priorità 1 e 2 ✓ 24x7x365 per lanci e migrazioni ✓ Tempi di risposta ridotti con SLA ✓ Assistenza telefonica ✓ Case management online ✓ Contatti di servizi di manutenzione: fino a 12 persone ✓ Condivisione schermo in diretta
Lead Engineer	Non incluso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guida proattiva ✓ Pianificazione aggiornamenti
High Availability	Non inclusa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ High availability di Appian Cloud per 1 istanza di produzione ✓ RPO di 1 minuto ✓ RTO di 15 minuti
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bring Your Own Key (BYOK) ✓ Pipeline dei dati migliorata ✓ Streaming dei log
Risorse	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Community Appian ✓ Articoli della Knowledge Base ✓ Guide di design 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Community Appian ✓ Articoli della Knowledge Base ✓ Guide di design

“Siamo un cliente cloud e reputiamo che la loro organizzazione di supporto tecnico sia ottima. Hanno un livello di competenza tecnica e di reattività nel risolvere problemi e rispondere alle domande davvero eccezionale!”

LEAD ANALYST SENIOR, CENTURYLINK

FONTE: TRUSTRADIUS

Appian

La piattaforma applicativa di Appian unisce l'Intelligent Automation allo sviluppo low-code, consentendo di implementare rapidamente potenti app aziendali utilizzate da molte fra le più grandi organizzazioni mondiali per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare le procedure per la gestione del rischio e della compliance.

Per saperne di più, visita il sito www.appian.it