

## Premier Support

### UND HOCHVERFÜGBARKEIT DER APPIAN CLOUD

Dank dem Premier Support von Appian und der Hochverfügbarkeit ist die Unternehmenskontinuität gewährleistet und Sie können sich sicher fühlen: Der technische Support hat bei Appian zu jeder Tages- und Nachtzeit Priorität. Zudem geben Ihnen exklusive Cloud-Dienstleistungen und -Angebote das notwendige Vertrauen für Ihren Erfolg in der modernen Wettbewerbsumgebung. Die Entwicklung des Premier Supports von Appian erfolgte mit Blick auf unsere Unternehmenskunden – so entstand eine ganze Reihe von Dienstleistungen zur Sicherung des Anwendungserfolgs.

#### PREMIER SUPPORT-ANGEBOT

##### Rund-um-die-Uhr-Support

Mit Premier Support erhalten Sie Zugang zu technischem Echtzeit-Support jeden Tag zu jeder Uhrzeit – auch an Wochenenden und Feiertagen.

- Support rund um die Uhr bei Problemen der Prioritätsklassen 1 und 2
- Support rund um die Uhr bei Produkteinführungen und Migrationen
- Beschleunigte Reaktionszeiten und zuverlässige SLAs

##### Lead Engineer von Appian

Unseren Premier Support-Kunden teilen wir einen Lead Engineer zu, der bei Support-Fällen partnerschaftlich mit Ihnen zusammenarbeitet, um Ihre Umgebung, Ihre Prozesse sowie Ihre Unternehmensziele zu verstehen und Ihnen folgende Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen:

- **Überprüfung** aller offenen Support-Tickets, Absprache mit den dafür zuständigen Support-Engineers und bei Bedarf die proaktive Durchführung von Eskalationen
- **Hosting** regelmäßiger Anrufe, um offene Support-Tickets oder den Projektstatus zu überprüfen sowie Ihre weiterführenden Pläne zu diskutieren
- **Unterstützung** und individuelle Beratung bei der Planung neuer Releases
- **Förderung** neuer Anwendungsbereiche durch unsere Produktteams
- **Organisation** von persönlichen Treffen mit unseren Experten während Appian-Konferenzen

##### Angebote für Premier Support-Kunden

Appian Cloud-Kunden erhalten zudem folgende wertvolle Angebote für Ihr Unternehmen:

- **Bring Your Own Key (BYOK):** Sichern Sie Ihre Daten mit Ihrem persönlichen Verschlüsselungscode
- **Optimierte Datenpipeline:** Nutzen Sie zusätzliche Möglichkeiten, um mit Ihren eigenen Tools auf Ihre Unternehmensdaten zuzugreifen
- **Protokoll-Streaming:** Integrieren Sie Protokolle in Ihre konsolidierten Unternehmenstools zu Überwachungs- und Prüfzwecken

##### Hochverfügbarkeit

Da Ihre Anwendung wichtig ist für Sie, konfigurieren wir die Hochverfügbarkeit für Ihre Produktionsinstanz.

- **Sicherstellen** der Betriebskontinuität durch die Replikation von Daten und Infrastruktur über drei Verfügbarkeitszonen in derselben geografischen Region hinweg
- **Recovery Point Objective (RPO)** von 1 Minute, um die Verfügbarkeit Ihrer Daten zu gewährleisten
- **Recovery Time Objective (RTO)** von 15 Minuten, um sicherzustellen, dass Ihre Anwendungen auch im Fall eines Infrastrukturausfalls verfügbar bleiben



	<b>STANDARD SUPPORT</b> <small>FÜR ALLE KUNDEN VON APPIAN ERHÄLTlich</small>	<b>PREMIER SUPPORT</b> <small>MIT HOCHVERFÜGBARKEIT, 24-STUNDEN-SUPPORT AN 7 TAGEN DER WOCHE UND EXKLUSIVEN CLOUD-SERVICES</small>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Örtliche Geschäftszeiten</li> <li>✓ Telefonischer Support</li> <li>✓ Online-Case-Management</li> <li>✓ Wartungsdienst-Kontakte: bis zu 2 Nutzer</li> <li>✓ Screen-Sharing in Echtzeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Support rund um die Uhr für Fälle mit Prioritätsstufe 1 &amp; 2</li> <li>✓ Support rund um die Uhr bei Produkteinführungen und Migrationen</li> <li>✓ Beschleunigte Reaktionszeiten mit SLAs</li> <li>✓ Telefonischer Support</li> <li>✓ Online-Case-Management</li> <li>✓ Wartungsdienst-Kontakte: bis zu 12 Nutzer</li> <li>✓ Screen-Sharing in Echtzeit</li> </ul>
<b>Lead Engineer</b>	Nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proaktive Beratung</li> <li>✓ Planung neuer Releases</li> </ul>
<b>Hochverfügbarkeit</b>	Nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appian Cloud: Hochverfügbarkeit für 1 Produktionsinstanz</li> <li>✓ RPO von 1 Minute</li> <li>✓ RTO von 15 Minuten</li> </ul>
<b>Funktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bring Your Own Key (BYOK)</li> <li>✓ Optimierte Datenpipeline</li> <li>✓ Protokoll-Streaming</li> </ul>
<b>Ressourcen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appian Community</li> <li>✓ Knowledge-Base-Artikel</li> <li>✓ Design-Leitfäden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appian Community</li> <li>✓ Knowledge-Base-Artikel</li> <li>✓ Design-Leitfäden</li> </ul>

*„Als Cloud Customer wissen wir, dass die Organisation ihres technischen Supports hervorragend ist. Wir sind begeistert von ihrer schnellen Reaktion bei Problemen und Fragen sowie von der außerordentlichen technischen Kompetenz!“*

SENIOR LEAD ANALYST BEI CENTURYLINK  
 QUELLE: TRUSTRADIUS



Appian bietet eine Plattform für die Softwareentwicklung, die intelligente Automatisierung und Enterprise-Low-Code-Entwicklung kombiniert, um schnell leistungsstarke Geschäftsanwendungen bereitzustellen. Viele der weltweit größten Unternehmen nutzen Appian-Anwendungen, um das Kundenerlebnis zu verbessern, operative Exzellenz zu erreichen und die Steuerung globaler Risiken und Compliance zu vereinfachen.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.appian.de](http://www.appian.de)