

Assistenza Premier Plus

PROGETTATA PER IMPLEMENTAZIONI DI APPIAN SU LARGA SCALA CON REQUISITI DI SICUREZZA AVANZATI PER COMPLIANCE E AUDIT

L'Assistenza Premier Plus di Appian offre infrastrutture e servizi unici ai clienti con implementazioni Appian su larga scala, team dislocati a livello globale e requisiti avanzati in termini di audit e compliance di sicurezza.

PUNTI CHIAVE DELL'ASSISTENZA PREMIER PLUS



Servizi di Assistenza Avanzati

Un Lead Appian Engineer viene assegnato per gestire la vostra esperienza di supporto e garantire il vostro successo e si occuperà di:

- Conoscere i vostri team, le applicazioni, i vostri intenti e obiettivi fondamentali
- Monitorare l'avanzamento e la risoluzione dei ticket di assistenza
- Fungere da punto di contatto per l'escalation di problemi critici o urgenti
- Analizzare periodicamente lo stato dei progetti e dei casi insieme al vostro team
- Offrire revisioni Health Check mensili



Assistenza Estesa

L'Assistenza Premier Plus è concepita per soddisfare le esigenze delle applicazioni mission critical e dei team Appian dislocati a livello globale.

- 24 contatti di assistenza
- Copertura totale nei giorni feriali per tutti gli aspetti urgenti
- Assistenza 24x7x365 per problemi critici



Funzionalità di Appian Cloud

I clienti di Premier Plus possono usufruire anche di queste funzionalità enterprise Appian Cloud di grande valore:

- Hosting delle applicazioni in un Virtual Private Cloud (VPC) dedicato
- Alta disponibilità per Appian Cloud con RTO (15 min) e RPO (1 min) garantiti
- Funzionalità cloud esclusive tra cui pipeline di dati potenziata, streaming dei log e Bring Your Own Key
- Dimensione dell'istanza aumentata per ambienti non produttivi e 500 GB di spazio di archiviazione aggiuntivo
- Panoramiche e aggiornamenti dei dati mensili



Compliance e Audit

Un'assistenza d'eccellenza in grado di garantire che le esigenze avanzate di audit e compliance di sicurezza siano pienamente soddisfatte.

- Trust report di Appian
- Audit dei clienti annuale
- Richieste di audit dei dati del sito
- Questionario annuale sulla sicurezza del cliente



CONFRONTO DELLE OFFERTE DI ASSISTENZA

	Standard	Premier	Premier Plus
SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA			
Disponibilità dell'assistenza tecnica	Orario di lavoro locale	Orario di Lavoro Locale 24×7×365 per Problemi di Priorità 1 e 2	Follow-The-Sun 24×7×365 per problemi di priorità 1 e 2
Contatti per l'assistenza designati	4	12	24
Sessione di onboarding	✓	✓	✓
Case Management online	✓	✓	✓
Community Appian	✓	✓	✓
Lead Engineer assegnato		✓	✓
Revisioni Health Check mensili		✓	✓
Visita aziendale annuale			✓
COMPLIANCE E AUDIT			
Standardized Information Gathering (SIG)	✓	✓	✓
Report SOC 2	✓	✓	✓
Audit del cliente annuale			✓
Richieste di audit dei dati del sito			✓
Questionario annuale sulla sicurezza			✓
FUNZIONALITÀ DI APIAN CLOUD			
Programma di test della versione preliminare	✓	✓	✓
Approfondimenti su Appian Cloud	✓	✓	✓
Dimensione istanza predefinita (non Prod.)	Large	Large	xLarge
Alta disponibilità per Produzione		✓	✓
Pipeline dati potenziata		✓	✓
Streaming dei log		✓	✓
BYOK		✓	✓
Virtual Private Cloud (VPC) dedicato			✓
Spazio di archiviazione aggiuntivo			500 GB
Panoramica dei dati mensile			✓
Aggiornamento dei dati mensile			✓

*“Siamo un cliente cloud e reputiamo che l'organizzazione del 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 DI CENTURYLINK
FONTE: TRUSTRADIUS

Appian

Appian fornisce una piattaforma di sviluppo low-code che accelera la creazione di applicazioni di business ad alto impatto. Molte tra le più grandi organizzazioni al mondo utilizzano le applicazioni Appian per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare la gestione globale del rischio e la compliance.

Per ulteriori informazioni, visita www.appian.it