Appian

Asistencia Premier Plus

DISEÑADO PARA IMPLEMENTACIONES DE APPIAN A GRAN ESCALA CON CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD AVANZADO Y REQUERIMIENTOS PARA AUDITORÍA

La asistencia Premier Plus de Appian ofrece servicios e infraestructura únicos para clientes con implementaciones de Appian a gran escala, equipos por todo el mundo y requisitos avanzados de cumplimiento de seguridad y auditoría.

LO MÁS DESTACADO DE LA ASISTENCIA PREMIER PLUS

Servicios de asistencia mejorados

Se le asigna un jefe de ingeniería de Appian para darle soporte y asegurar su éxito. Su ingeniero jefe le ayuda de las siguientes maneras:

- Comprende a sus equipos, sus aplicaciones, sus objetivos y sus principales hitos
- Supervisa el progreso y la resolución de sus casos de asistencia
- Actúa como contacto para escalar rápidamente aquellas incidencias que sean críticas o urgentes
- Realiza revisiones periódicas de proyectos y de casos con su equipo
- Proporciona revisiones de estado mensuales

Cobertura de asistencia ampliada

La asistencia Premier Plus está diseñada para satisfacer las necesidades de sus aplicaciones críticas y de los equipos de Appian distribuidos por todo el mundo.

- 24 contactos de asistencia
- Cobertura en diferentes zonas horarias en días laborables para todas las prioridades de incidencia
- Asistencia crítica ininterrumpida los 365 días del año

Funcionalidades Appian Cloud

Los clientes Premier Plus obtienen estas valiosas capacidades empresariales de Appian Cloud:

- Alojamiento de aplicaciones en un Cloud privado virtual dedicado (VPC)
- Alta disponibilidad para Appian Cloud con garantías de RPO (1 min) y de RTO (15 min)
- Capacidades exclusivas de Cloud que incluyen canalización de datos mejorada, transmisión de registros y clave propia de seguridad (BYOK)
- Mayor tamaño de instancia para entornos que no sean de producción y 500 GB de almacenamiento adicional
- Servicio de instantáneas de datos y actualizaciones mensuales

Compliance & Audit

Una experiencia de guante blanco para garantizar que sus necesidades de cumplimiento y auditoría de seguridad mejorada se satisfagan plenamente.

- Informes de confianza de Appian
- Auditoría de clientes anual
- Solicitudes de auditoría de datos del sitio
- Cuestionario anual de seguridad del cliente

COMPARACIÓN DE OFERTAS DE ASISTENCIA

	Estándar	Premier	Premier Plus
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO			
Disponibilidad de la asistencia	Horario laboral local	Horario laboral local Ininterrumpida para prioridades 1 y 2	Diferentes zonas horarias Ininterrumpida para prioridades 1 y 2
Contactos de asistencia asignados	4	12	24
Sesión de incorporación	✓	✓	✓
Gestión de solicitudes online	✓	✓	✓
Comunidad Appian	✓	✓	✓
Ingeniero jefe asignado		✓	✓
Revisiones de estado mensuales		✓	✓
Visita corporativa anual			✓
CUMPLIMIENTO Y AUDITORÍA			
Recopilación de información estandarizada (SIG)	✓	✓	✓
Informe SOC 2	✓	✓	✓
Auditoría de clientes anual			✓
Solicitudes de auditoría de datos del sitio			✓
Cuestionario de seguridad anual			✓
FUNCIONALIDADES APPIAN CLOUD			
Programa de pruebas prelanzamiento	✓	✓	✓
Appian Cloud Insights	✓	✓	✓
Tamaño de instancia por defecto (no producción)	Grande	Grande	Extra grande
Alta disponibilidad para producción		✓	✓
Proceso de Datos Mejorado		✓	✓
Operaciones de registro		✓	✓
Capacidad de administración para el cliente		✓	✓
Cloud privada virtual dedicada (VPC)			✓
Almacenamiento adicional			500 GB
Instantánea de datos mensual			✓
Actualización de datos mensual			✓

«Somos un cliente de cloud, y su servicio de asistencia técnica es muy bueno. Su rapidez para abordar problemas y preguntas y sus conocimientos técnicos son excelentes»

JEFE SENIOR DE ANÁLISIS EN CENTURYLINK
FUENTE: TRUSTRADIUS

Appian

Appian ofrece una plataforma de desarrollo low-code que acelera la creación de aplicaciones empresariales de alto impacto. La mayoría de las empresas más grandes del mundo utilizan las aplicaciones de Appian para mejorar la experiencia de sus clientes, alcanzar la excelencia operativa y simplificar la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo globales.

Para más información, visite www.appian.es