

Der Premium-Support bietet Accellion-Kunden folgende Leistungen:

- Persönlich benannte Support-Techniker (2)
- Vorrangige Vorgangsbearbeitung
- Premium-Telefon-Support
- SLA für die Reaktionszeit auf Support-Anfragen
- 24/7-Überwachung des Accellion-Services des Kunden
- Jährliche System-Health-Checks
- Installationsüberprüfung
- Produktschulung
- Roadmap-Informationen
- Support-Portal

Um mehr über den Accellion Premium-Support zu erfahren, kontaktieren Sie bitte das EMEA-Vertriebsteam unter:
+49 711 252861-0 oder
emea-sales@accellion.com

Der Premium-Support von Accellion bietet Ihnen einen erstklassigen Service mit persönlichen Support-Ansprechpartnern, bevorzugter Vorgangsbearbeitung und schnelleren Reaktionszeiten.

Accellion Premium-Support-Angebot:

Persönlich benannte Support-Techniker stellen die primäre und sekundäre Anlaufstelle für Kunden dar.

- Beide Support-Techniker sind mit Ihrer Accellion-Installation und der Umgebung vertraut.
- Um Ihre Anforderungen zu erfüllen, werden die Bereitschaftszeiten für die Support-Techniker definiert; außerhalb dieser Zeiten werden Anrufe an den Tier-2-Support oder höher priorisiert.

Vorrangige Vorgangsbearbeitung

Premium Support-Hotline

- Anrufe werden zur Vorgangserfassung einen Mitarbeiter des Kunden-Supports geroutet.
- Nach der Vorgangserfassung werden Ihre Anrufe an die benannten Techniker weitergeleitet oder an eine Tier-2-Gruppe vermittelt, sofern:
 - a) der Vorgang dringend ist, jedoch keiner der beiden Support-Techniker verfügbar ist
 - b) der Vorgang außerhalb der Bereitschaftszeiten der Techniker erfasst wird

SLA für die Reaktionszeit auf Support-Anfragen:

- Höchste Priorität: 1 Stunde
- Hohe Priorität: 2 Stunden
- Mittlere Priorität: 4 Stunden
- Niedrige Priorität: 12 Stunden

Rund-um-die Uhr-Überwachung

- Für Vor-Ort-Systeme oder Systeme, die von einem anderen Anbieter gehostet werden.

Jährliche System-Health-Checks

- Um sicherzustellen, dass die Bereitstellung für eine optimale Leistung konfiguriert ist.

Installationsüberprüfung

- Überprüfung aktueller Arbeitsabläufe und geschäftlicher Einsatzbereiche.

Produktschulung

- Vermittelt erfahrenen Administratoren neue Features und Funktionen und führt neue Administratoren in ihre Aufgaben ein.
- Endanwenderschulung für Trainer/Helpdesk-Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Anwender ihre Accellion-Lösung richtig einsetzen.

Roadmap-Informationen

- Customer-Success- und Produktmanagement-Teams koordinieren die Bereitstellung von Roadmap-Informationen.

Support-Portal

- Vorgangserfassung über das Accellion Support-Portal.