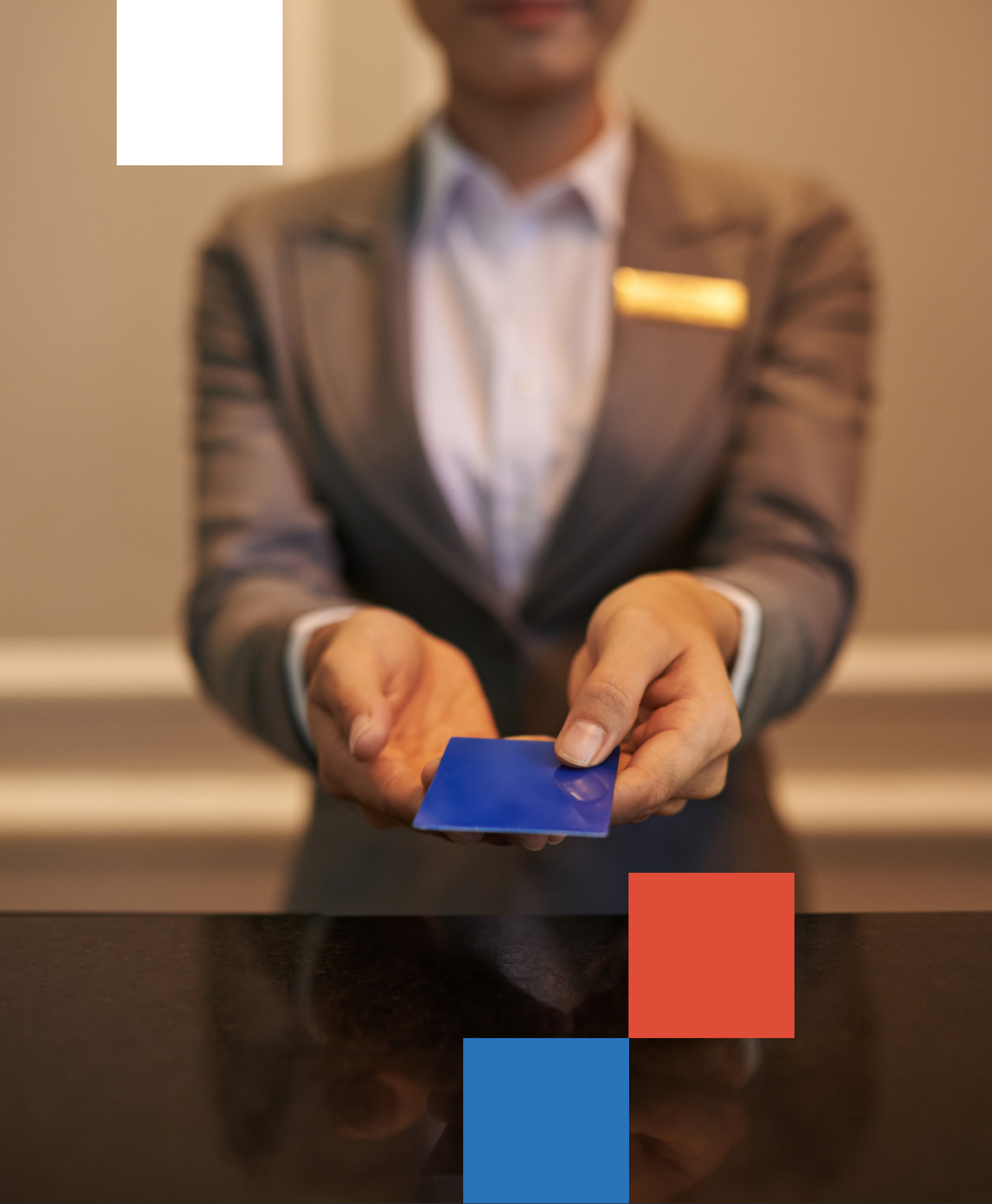


# Holen Sie sich Platinum.

Unser Premium-Support und unsere  
exklusivsten Services – mit bis zu  
10-fachen Einsparungen.



Experience Success.



Sie wollen mehr über Ihre individuellen Vorteile mit Platinum erfahren? Kontaktieren Sie [sales@aurea.com](mailto:sales@aurea.com).



# Inspiriert vom besten Service der Welt

**Stellen Sie sich vor, dass all Ihre Fragen oberste Priorität haben und Sie nie wieder in einer Support-Warteschlange warten müssen.**

Eine beruhigende Gewissheit: Cloud-Traffic und Cloud-Nutzung ohne Authorisierung werden rasch aufgespürt und gestoppt.

**Stellen Sie sich vor, immer die neuesten Versionen zu verwenden, sich aber nie über Probleme mit dem Upgraden Sorgen machen zu müssen – weil wir das für Sie erledigen.**

**Und stellen Sie sich vor, regelmäßige Health-Checks und Leistungsoptimierungen zu erhalten, so dass Ihre Anwendungen stets ein Maximum an Produktivität gegenüber Ihren Unternehmenszielen liefern.**

**That's Aurea Platinum.** You get truly world-class, concierge-level service and support – plus a wealth of valuable resources designed to accelerate your success and deliver the most value possible from your Aurea investment.

**Platinum ist unser exklusivstes Angebot überhaupt.** Für seine Entwicklung haben wir uns von einigen der besten Kundenerfahrungen weltweit inspirieren lassen und Top-Führungskräfte zu ihren größten geschäftlichen und technischen Herausforderungen befragt. Das Ergebnis ist eine unvergleichliche Erfahrung für die ergebnisorientierten IT- und Geschäftsführungskräfte von heute.

**pm**

Af

**Cam**

Ea

**Cm**

**ls**

**Ce**

**CrM**

**Cs**

**Dcm**

Ec

# Erhalten Sie den Support und Service für all Ihre Aurea Produkte den Sie benötigen – wann immer Sie ihn brauchen

Verabschieden Sie sich von Support-Warteschlangen. Mit Platinum unterstützt Sie ein engagiertes Team von Technischen Support-Ingenieuren, erreichbar täglich 24 Stunden online oder telefonisch. Unser Produktentwicklungs-Team priorisiert Ihre Anfragen über allen anderen.

## Erweiterter Support

---

### Persönlicher (Success) Ansprechpartner

- Persönlicher Support-Mitarbeiter für initiales Account Management und aktive Problemlösung

### Severity One-Reaktionszeit

- Sofortige Zugang per Telefon
- Antwort nach 1 Stunde von einem Produktexperten über das Support-Portal

### Online Support Portal

- Zugriff auf alle Support-Ressourcen, einschließlich Kunden-Community, Fallnachverfolgung, umfangreiche Support-Knowledgebase, Produkt-Lebenszyklus und Dokumentation

### Platinum Telefon-Hotline

- Zugang online oder über die Platinum-exklusive Telefon-Hotline

### Patch- und Release-Updates

- Zugriff auf Support für neueste Major und Minor Releases
- Zugang auf alle Servicepacks oder Hotfixes für Ihre Releases

### Priorisierte Lösungsfindung

- Die Produktentwicklung bearbeitet Ihre Anfragen vor anderen geplanten Arbeiten

### Erweiterter Support

- Support für Vorgänger-Versionen bis zu 3 Jahren



Sie wollen mehr über Ihre individuellen Vorteile mit Platinum erfahren? Kontaktieren Sie [sales@area.com](mailto:sales@area.com).

# Erhalten Sie feinjustierte Leistung – auf Ihre Unternehmensziele optimiert

Um die Leistung bestmöglich auszuschöpfen, bieten unsere Ingenieure jedem Platinum-Mitglied exklusive Architekturund Design-Checks an. Außerdem erhalten Sie vierteljährliche Health-Checks und detaillierte Empfehlungen zur Optimierung Ihres Systems. Schließlich führen wir umfassende Kontrollen der Betriebsbereitschaft durch, um sicherzustellen, dass Ihre Bereitstellungen einsatzbereit sind – und zwar mit wenig Risiko.

## Anwendungsmanagement

---

### Utilization Audit (Nutzungs-Audit)

- Umfassendes Audit für Darstellung, Einblicke und Traffic Utilization Benchmarking
- *Leistung: Dashboards zur Abbildung von operativer und Business-Performance*

### Architektur-und Design-Check

- Evaluierung von Architektur und Design im Hinblick auf Ihre strategischen Geschäftsziele und Betriebsanforderungen
- *Leistungen: Prüfdokument mit konkreten, kundenspezifischen Korrektur-/Verbesserungsempfehlungen*

### Check der Betriebsbereitschaft

- Evaluierung der Konfiguration Ihrer Betriebsbereitschaft, einschließlich Ihres Bereitstellungsplans und -ablaufs sowie Administrationsverfahren
- *Leistungen: Eine Bescheinigung zur Bereitschaft oder eine Liste der Lücken mit Empfehlungen zur Behebung*

### Health-Check

- Vierteljährlich: Evaluierung der Stabilität- und Nutzbarkeit, vorbeugende Wartungsprüfung
- Jährlich: Zusätzlich zum Vorgenannten Evaluierung der Skalierbarkeit sowie Statistiken auf Betriebssystemebene (CPU, Speicher)
- *Leistung: Health-Bericht mit Empfehlungen zur Verbesserung der betroffenen Bereiche*

### Unbegrenzte Entwicklungslizenzen

- Zugriff auf unbegrenzte Entwicklungslizenzen für Ihren gesamten Qualitätssicherungs- und Entwicklungsbedarf

## SUPPORT CENTRAL

Your Account Team:

Not included

Support Team

HOME

AUREA SUPPORT

## RESOURCE CENTER

FAQ

PRODUCT LIFECYCLE

KNOWLEDGE BASE

PLATINUM INTELLIGENCE

## Platinum Community

CX Messenger



Show Solved Questions sorted by Most Popular



What are the broker's recovery logs used for?

November 3, 2014 · Like 1

# Upgraden Sie mühelos auf die neuesten Versionen

Mit Platinum müssen Sie nicht jahrelang warten, um die Vorteile unserer neuesten Produktversionen zu genießen. Wir werden ein komplettes Upgrade auf die neueste Version für Sie durchführen und testen – auf Ihrem Staging-Server oder in der Cloud.

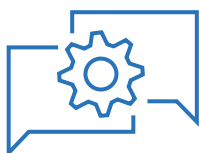


# So funktioniert es: Platinum Managed Upgrades



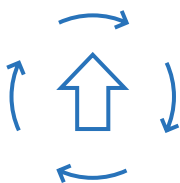
## **SCHRITT 1: ANALYSE**

Wir analysieren Ihre bestehende Konfiguration – und liefern einen Überblicksbericht über deren aktuellen Status um das Upgrade zu unterstützen.



## **SCHRITT 2: BESPRECHUNG DER FUNKTIONEN**

Unser Upgrade-Team erklärt Ihnen die neuesten Features, gibt Empfehlungen und sammelt Ihr Feedback, welche Standard-Konfigurationsoptionen im Upgrade zu aktivieren sind.



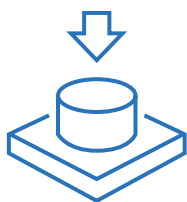
## **SCHRITT 3: TESTEN DES UPGRADES**

Zunächst führen wir nach einer inkrementellen Migration und Validierung das erste Upgrade in einer Staging-Umgebung durch. Dann testen wir es ausgiebig.



## **SCHRITT 4: KONFIGURATION**

Unser Team konfiguriert die Standardfunktionen, die Sie von der aktuellsten Version angefordert haben.



## **SCHRITT 5: KONTROLLE DER BETRIEBSBEREITSCHAFT**

Sobald Sie das in der Staging-Umgebung ausgeführte Upgrade validiert und genehmigt haben, steht Ihnen unser Team auf Abruf für Support und zur Fehlerbehebung zur Verfügung, während Sie die Umgebung 'produktiv' schalten. Abschließend testen und zertifizieren wir die neue Umgebung.



Sie wollen mehr über Ihre individuellen Vorteile mit Platinum erfahren? Kontaktieren Sie [sales@aurea.com](mailto:sales@aurea.com).

# Beginnen Sie, die Vorteile von Aurea Prime auszukosten

Als Aurea-Kunde sind Sie bereits Mitglied von Aurea Prime, unserem revolutionären Programm, das Ihnen Zugriff auf Millionen von Euro an Enterprise-Software bietet – und zwar kostenlos und unbegrenzt.

Platinum-Kunden können mit einem kostenlosen Platinum Kickstart pro Jahr noch schneller sparen. Mit Kickstart werden wir für Sie einmal im Jahr die Installation eines Prime-fähigen Produkts ausführen. Und da wir diese nicht nur testen, sondern Ihnen gleichzeitig die nötigen Schulungen bieten, können Sie auch umgehend loslegen.

## Zukunftssicherung

---

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Managed Upgrade</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aurea führt ein Anwendungs-Upgrade mit Test auf die neueste Version durch</li><li>▪ <i>Ergebnis: Eine aktualisierte Instanz in Ihrer Staging-Umgebung oder Aureas Cloud-Umgebung</i></li></ul> |
|------------------------|--|

- |   |  |
|---|--|
| <b>Optimierung der Anwendungsleistung</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nur für Enterprise-Kunden: Optimierung der Systemleistung in Übereinstimmung mit den Best Practices von Aurea</li><li>▪ Halbjährlich: Leitungsprüfung im Vergleich zu Baseline-Kriterien und ggf. erneute Optimierung</li><li>▪ <i>Leistungen: Bericht zu den Ergebnissen der Leistungsoptimierung und optimierte Anwendungs-Instanz</i></li></ul> |
|---|--|

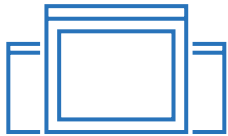
- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Prime Kickstart</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jährlich: Aurea führt Installation und Testing jedes Primeberechtigten Produkts durch</li><li>▪ <i>Ergebnis: Installierte Standardkonfiguration mit Trainings-Material und Empfehlungsdokument zur Go-Live-Planung</i></li></ul> |
|------------------------|--|



Sie wollen mehr über Ihre individuellen Vorteile mit Platinum erfahren? Kontaktieren Sie [sales@area.com](mailto:sales@area.com).

# Das Platinum-Erlebnis

Als Platinum-Kunde profitieren Sie von einfach gestalteten, optimierten und auf Erfolg getrimmten Touchpoints mit Aurea. Sie erschließen sich damit eine exklusive Reihe von Werkzeugen und Ressourcen, allesamt geschaffen, um Ihnen überlegene Leistung, Produktivität und hohen Mehrwert auf jedem Schritt Ihres Weges zu bieten.



## DAS PLATINUM-KUNDENPORTAL

ist das Zentrum Ihres Platinum-Erlebnisses. Hier können Sie rund um die Uhr **und 24x7** VIP-Support-Tickets aufgeben, Probleme verfolgen, Dokumentation downloaden und Zugang zu wertvollen Schulungsressourcen erhalten.



## IHR PLATINUM (SUCCESS) ANSPRECHPARTNER

unterstützt Sie aktiv bei Problemlösung und -management - jeden Tag.



## ERFAHRENE AUREA-FÜHRUNGSKRÄFTE

werden jedem Platinum-Kunden zugewiesen und treffen sich mit Ihnen zweimal im Jahr, um Ihren Erfolg zu gewährleisten.



Sie wollen mehr über Ihre individuellen Vorteile mit Platinum erfahren? Kontaktieren Sie [sales@aura.com](mailto:sales@aura.com).

<b>Erweiterter Support</b>	<b>STANDARD</b>	<b>PLATINUM</b>
Supportzeiten	Geschäftszeiten	rund um die Uhr
SLA: Antwort innerhalb einer Stunde	-	■
Aufgabe von Anfragen über Portal oder Telefon	nur Portal	■
Patch- und Update-Releases	■	■
Platinum Telefon-Hotline	-	■
Priorisierte Problemlösung	-	■
Support für ältere Versionen (bis zu 3 Jahre alt)	-	■
<b>Anwendungsmanagement</b>		
Cloud Nutzungs-Audit	-	■
Architektur- und Design-Checks	-	■
Kontrolle der Betriebsbereitschaft	-	■
Health-Checks für Stabilität, Benutzerfreundlichkeit und vorbeugende Wartung	-	einmal pro Quartal
Inkludierte Entwicklungslizenzen	keine	unbegrenzt
<b>Zukunftssicherung</b>		
Managed Upgrades	-	1-mal pro Jahr
Anwendungs-Leistungssteigerung	-	■
Prime Kickstart	-	1-mal pro Jahr
<b>Zusätzliche Ressourcen</b>		
Dezidiertes Platinum (Success) Ansprechpartner	-	■
Zugang zum Executive Committee	-	■



Experience Success.