



Platinum macht den Unterschied

In der Geschäftswelt ist Zeit Ihr wertvollstes Asset. Möchten Sie höhere Renditen für Ihre Investitionen erzielen? **Mit Aurea Platinum Support können Sie schneller wieder weiterarbeiten.**

Mitarbeiter und Kunden sind mehr denn je auf Ihre Produkte und Dienstleistungen angewiesen – das bedeutet, dass Sie die Betriebszeit maximieren und Probleme schneller als je zuvor lösen müssen. Aurea Platinum Support bietet Kunden erweiterten Zugang zu Supportressourcen, die für die ergebnisorientierten IT-Führungskräfte von heute so wichtig sind.

AUREA PLATINUM SUPPORT UMFASST:

Erweiterten Support: Vergessen Sie langes Warten in der Warteschlange für den Support. Mit Platinum Support erhalten Sie rund um die Uhr Zugang zu einem dedizierten Support-Team. Für Ihre schwerwiegendsten Probleme garantiert der Platinum Support unsere schnellste, 60-minütige SLA Reaktionszeit – und schon werden Ihre Probleme und Anfragen von einem qualifizierten Produktexperten bearbeitet und haben Priorität vor anderen Anfragen. Der Platinum Support arbeitet proaktiv, nimmt Probleme, die Ihr Unternehmen und Ihre Technologie betreffen entgegen und löst sie.

Customer Success Manager: Für Kunden mit komplexeren Produktinstallationen und für geschäftskritische Lösungen, bieten die Aurea Platinum Customer Success Manager (CSM) eine zusätzliche Ebene an Support. Sie kümmern sich um alles, von der schnelleren Bearbeitung von Eskalationen bis hin zur Teilnahme an vierteljährlichen oder sogar wöchentlichen Check-in-Anrufen. Das ist der Concierge-Level-Service, den unsere Kunden mit geschäftskritischen Lösungen brauchen und erwarten.

Erweiterte Wartung: Software-Aktualisierungen sind oft schwierig. Angesichts von komplexen Implementierungen und tief verwurzelten Systemintegrationen, ist dies nicht immer so unkompliziert wie das einfache Herunterladen der neuesten Version. Mit der optionalen Erweiterten Wartung des Platinum Support erhalten Sie ein zusätzliches Jahr fortlaufende Wartung, um Sie bei Ihrem Upgrade zu unterstützen. Wenn Sie es nicht schaffen im ersten Jahr Ihrer Erweiterten Wartung die Aktualisierung auf die neueste Version vorzunehmen, können Sie für weitere zwei Jahre Sicherheitsverbesserungen, und kritische Patches erhalten.

PLATINUM WÄHLEN



24/7 Support, rund um die Uhr.

Bei dringenden Problemen stehen Ihnen unsere Support-Ingenieure zur Verfügung: jederzeit, Tag oder Nacht, über unsere dedizierte Platinum-Hotline.



Deutlich schnellere Reaktionszeiten.

Anstatt 24 bis 72 Stunden zu warten, ergreifen wir je nach Schweregrad des Problems bereits innerhalb von 60 Minuten Maßnahmen.



Höchste Priorität bei der Lösung von Problemen.

Als Platinum Support Kunde haben Ihre Probleme höchste Priorität.

Sie zahlen einmal und erhalten für ALLE Aurea Produkte Platinum Support.

	STANDARD	PLATINUM
▪ Zugang zu Support-Technikern über Support-Portal	Geschäftszeiten - 8:00 - 18:00, gemäß Zeitzone	24x7 für dringende (Showstopper) und vorrangige Probleme
▪ Unterstützung mit sofortigen Problemnotlösungen, sodass die Software weiterläuft	Geschäftszeiten - 8:00 - 18:00, gemäß Zeitzone	24x7
▪ Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf Online-Selbsthilfe (Knowledge Base), Dokumentation und Communities	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Telefon-Hotline (in englischer Sprache) für dringende (Showstopper) und vorrangige Fragen	–	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Höchste Priorität bei der Problemlösung	–	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Ein Jahr Erweiterte Wartung	--	<input checked="" type="checkbox"/>
SERVICE SLA'S		
Showstopper	4 Stunden in der Geschäftszeit	60 Minuten
Hoch	Innerhalb eines Geschäftstages	4 Stunden
Mittel	Innerhalb von 2 Geschäftstagen	Nächster Geschäftstag
Niedrig	Innerhalb 1 Woche	Innerhalb von 2 Geschäftstagen
OPTIONALE LEISTUNGEN		
▪ Customer Success Manager	-	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Erweiterte Wartungsverlängerungen (ein oder zwei Jahre)	-	<input checked="" type="checkbox"/>

Haben wir Ihr Interesse an Platinum erweckt?

Wenn Sie mehr über den Aurea Platinum Support erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren Aurea Account Executive.

Mehr erfahren >