

INFONIQA | Service-Pakete

				Optimale und schnellste Betreuung
Persönlicher Customer Success Manager			Unsere Empfehlung	✓
Erweiterte Geschäftszeiten bei Sonderfällen (individuell vereinbar)				✓
Garantierte Tickbearbeitung durch Senior Customer Care Team			✓	✓
Telefonischer Support via garantiertem Callback-Service (optional auch via Chat/MS Teams)			✓	✓
Exklusiver Zugang zur Wissensdatenbank (Infoniqa Knowledge Base)		✓	✓	✓
Inkludiertes Support Jahresstundenkontingent (optional erweiterbar bei Premium & Expert)		16h	32h	64h
Garantierte Reaktionszeiten für sehr dringende Fälle	12h	4h	1h	1h
Zugang zum Ticketsystem Jira Service Desk & Infoniqa Kunden- und Downloadportal	✓	✓	✓	✓
autom. Einspielung von Software-Updates im SaaS-Betrieb bzw. On-Premises via Update Paket	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung von Software-Updates für alle lizenzierten Produkte inkl. Release Notes	✓	✓	✓	✓
Welche Leistungen sind inkludiert?	Basic*	Smart	Premium	Expert

*Basic: inkludiert laut Ihrem aktuellen Vertrag