

Support- & Managed-Services Angebote rund um den iFinder

Unsere Services-Pakete für Ihr optimales Nutzungsergebnis

In unserer Software vereinen wir Enterprise Search mit Künstlicher Intelligenz. Das Ergebnis sind innovative Lösungen, die Informationen besser erreichbar machen: dann, wenn sie gebraucht werden und unabhängig davon, wo sie in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Organisation liegen. Mit unseren Support- & Managed-Services-Angeboten unterstützen wir Sie bei der Bereitstellung und dem Betrieb einer reibungslosen Arbeitsumgebung unserer Software iFinder, damit Sie optimale Ergebnisse für Ihre Organisation erzielen.



Support- & Managed-Services-Angebote
der IntraFind Software AG

Als IntraFind iFinder Kunde haben Sie die Wahl aus **drei** umfangreichen **Services-Paketen**:

- + iFinder Services- und Managed Services **Standard**
- + iFinder Services- und Managed Services **Advanced**
- + iFinder Services- und Managed Services **Premium**

Je nach Paket stehen wir Ihnen bis zu 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung - auch an Sonn- & Feiertagen. Wenn Sie möchten, kümmern wir uns um den gesamten Betrieb Ihrer iFinder-Plattform, stellen reibungslose Updates sicher und optimieren Ihre iFinder-Umgebung, in Ihrem Rechenzentrum oder in der IntraFind-Cloud.

Damit Ihre iFinder-Lösungen jederzeit perfekt laufen, unterstützen wir Sie: per Telefon, E-Mail und über unser Online-Ticket-System.

Wählen Sie einfach das Paket, das zu Ihren Anforderungen passt!



Sven Behrendt
COO / CTO
IntraFind Software AG

Unsere Support- & Managed-Services-Pakete
in der Übersicht

System Services	Standard	Advanced	Premium
IntraFind Service Admin Report	●	●	●
iFinder Monitoring Customer Wake up	●	—	—
iFinder Monitoring IntraFind Ownership	—	●	●
iFinder-System Administration	○	●	●
iFinder-System Update Service	—	●	●
iFinder Performance Optimization	○	●	●
iFinder Search Quality Check (Search-User Interface)	● (1xJahr)	● (2xJahr)	● (4xJahr)
iFinder Usage Profile (Query-Log Auswertung)	● (1xJahr)	● (2xJahr)	● (4xJahr)
iFinder Customizing Maintenance Add-on	—	○	○

Support Services	Standard	Advanced	Premium
IntraFind 1 st Level Support	—	—	○
Extended Service Window (h/d)	● 10/5 ○ 13/5	● 13/5 ○ 13/7	● 13/7 ○ 24/7
Reduced Response Time (h)	● 8 ○ 4	● 4 ○ 2	● 2 ○ 1
Resolution Time (h)	—	● 48 ○ 24	● 24 ○ 8
Consulting Sessions (KI-Beratung)	—	○	●
Technical Account Manager (Sizing, Backup & Recovery, Connectors)	—	—	●

Mentoring Services	Standard	Advanced	Premium
Access to Online Training	●	●	●
Regular Refresher Training	●	●	●
Workshop Knowledge Share	○	●	●
Access to Knowledge Base	●	●	●

- Inklusive
- Optional
- Nicht verfügbar

Voraussetzung Wartungsvertrag oder Subskription

Inhaltsverzeichnis

System Services	Seite 6
IntraFind Service Admin Report	Seite 6
iFinder Monitoring Customer Wakeup	Seite 7
iFinder Monitoring IntraFind Ownership	Seite 8
iFinder-System Administration	Seite 9
iFinder-System Update Service	Seite 10
iFinder Performance Optimization	Seite 11
iFinder Search Quality Check (Search-User Interface)	Seite 12
iFinder Usage Profile (Query-Log Auswertung)	Seite 13
iFinder Customizing Maintenance Add-on	Seite 14
 Support Services	 Seite 15
IntraFind 1st Level Support	Seite 16
iFinder Extended Service Window	Seite 17
iFinder Reduced Response Time	Seite 18
iFinder Resolution Time (h)	Seite 19
IntraFind Consulting Sessions (KI-Beratung)	Seite 20
Technical Account Manager	Seite 20
 Mentoring Services	 Seite 21
Access to Online Training	Seite 21
IntraFind Regular Refresher Training	Seite 22
IntraFind Workshop Knowledge Share	Seite 22
IntraFind Access to Knowledge Base	Seite 23

System Services

System Services	Standard	Advanced	Premium
IntraFind Service Admin Report	●	●	●
iFinder Monitoring Customer Wake up	●	—	—
iFinder Monitoring IntraFind Ownership	—	●	●
iFinder-System Administration	○	●	●
iFinder-System Update Service	—	●	●
iFinder Performance Optimization	○	●	●
iFinder Search Quality Check (Search-User Interface)	● (1xJahr)	● (2xJahr)	● (4xJahr)
iFinder Usage Profile (Query-Log Auswertung)	● (1xJahr)	● (2xJahr)	● (4xJahr)
iFinder Customizing Maintenance Add-on	—	○	○

IntraFind Service Admin Report

Leistungsinhalte

- + 24/7 Kontrolle vereinbarter Messpunkte und deren Auslastung
- + Monatlicher Bericht über Ihr System und dessen Nutzung

Leistungseinschränkungen

- + Kontrolle beschränkt sich auf IntraFind-Software wie unter Messpunkte von iFinder Admin Report aufgelistet

Messpunkte von iFinder Admin Report

Messung von iFinder-spezifischen Leistungs-Indikatoren (KPI) sowie Übersicht über Ihre Service-Tickets. Eine detaillierte Liste der KPI stellen wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung.

- + Anzahl Service-Tickets
 - Offen
 - Neu
 - Geschlossen

Voraussetzungen für On-Premises Installationen

- + Zugriff auf das gesamte System inklusive Anmeldung an die Datenbank
- + Installation iFinder Überwachungsagent mit Kommunikation zu IntraFind

Standard	Advanced	Premium
●	●	●

iFinder Monitoring Customer Wake up

Leistungsinhalte

- + 24/7 Überwachung durch IntraFind Überwachungsagent
- + Regelmäßige Reports über die Verfügbarkeit der überwachten Komponenten mit dem Modul IntraFind Service Admin Report
- + Meldung von Störungen an den Administrator des Kunden

Leistungseinschränkungen

- + Keine Überwachung von Netzwerken (LAN, WAN etc.)
- + Test- und Entwicklungssysteme (sofern vorhanden) werden auf Basisfunktionsfähigkeit geprüft

Voraussetzungen für On-Premises Installationen

- + Direkter Zugriff auf das Kundensystem über Remote access-Tools inklusive Datenbank (DB) und einer Anmeldung an die Datenbank
- + Administrator des Kunden benannt und erreichbar
- + Installierter IntraFind Überwachungsagent auf allen überwachten Servern

Überwachte KPI bei Infrastruktur Hosting Private Cloud und On-Premises Installationen

- + Eine detaillierte Auflistung der Messpunkte kann auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden

Standard	Advanced	Premium
●	—	—

iFinder Monitoring IntraFind Ownership

Leistungsinhalte

- + 24/7 Überwachung durch IntraFind Überwachungsagent
- + Störungsbehebung der bei IntraFind aktiv lizenzierten Produkte durch den IntraFind Service Desk
- + Regelmäßige Reports über die Verfügbarkeit der überwachten Komponenten mit dem Modul IntraFind Service Admin Report
- + Aufnahme der Störungen in das IntraFind-Ticketsystem
- + Reaktion gemäß vereinbarter Services-Paket Optionen

Leistungseinschränkungen

- + Kein 1st Level Support, d. h. der Support erfolgt gegenüber qualifizierten Administratoren des Kunden, die IntraFind als Ansprechpartner benannt sind
- + Keine Störungsbehebung von kundenindividuellen Anpassungen und Erweiterungen
- + Test- und Entwicklungssysteme (sofern vorhanden) werden auf Basisfunktionsfähigkeit geprüft. Es werden keine Datenbestände aktualisiert und die Systeme werden nicht administriert
- + Keine Einrichtung und Änderung von Berechtigungseinstellungen
- + Keine Benutzerverwaltung

Bei On-Premises Installationen gelten zusätzlich folgende Leistungseinschränkungen

- + Keine Anpassung an der Datenbank
- + Keine Anpassung an den Umsystemen
- + Die Datensicherung und Kontrolle der Datensicherung führt der Kunde durch
- + Kein Support von Third-Party Software
- + Keine Überwachung von Netzwerken (LAN, WAN etc.)

Voraussetzungen für On-Premises Installationen

- + Direkter Zugriff auf das Kundensystem über Remote access-Tools inklusive Datenbank (DB) und einer Anmeldung an die DB
- + Administrator des Kunden benannt und erreichbar
- + Installierter IntraFind Überwachungsagent auf allen überwachten Servern

Überwachte KPI bei Infrastruktur Hosting Private Cloud und On-Premises Installationen

- + Eine detaillierte Auflistung der Messpunkte kann auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden

Standard	Advanced	Premium
—	●	●

iFinder-System Administration

Leistungsinhalte

- + Überwachung der Verfügbarkeit und Performance Ihrer iFinder-Applikationen inklusive der genutzten Datenbank
- + Detaillierte Analyse und Behandlung von Server-Events
- + Regelmäßige Überprüfung der lizenzierten und installierten iFinder-Module auf harmonische Konfiguration für optimale Leistung
- + Regelmäßige Überprüfung der Produktinstallation, -architektur & -konfiguration
- + Regelmäßige Überprüfung der Konfiguration von Datenbankanbindung,
- + Überwachung der Datenintegrität & Datenkonsistenz
- + Regelmäßige Analyse der Logfiles
- + Empfehlungen für sinnvolle oder notwendige Anpassungen der Infrastruktur (sofern zutreffend)

Ihre Vorteile

- + IntraFind Experten übernehmen die Administration Ihrer iFinder-Systemlandschaft
- + Sicherstellung einer optimalen Nutzbarkeit Ihrer iFinder Umgebung
- + Aktive Entlastung Ihrer Administratoren bei täglichen Routineaufgaben
- + Handlungsempfehlungen für Performanceverbesserungen und wiederkehrende Ereignisse oder Störungen der Applikation und der genutzten Datenbank

Leistungseinschränkungen

- + Keine Überprüfung von Drittanbietersystemen

Voraussetzungen für On-Premises Installationen

- + Zugriff auf das iFinder-System und dessen Datenbanken

Standard	Advanced	Premium
○	●	●

iFinder-System Update Service

Der iFinder-System Update Service ist bei IntraFind Cloud Installationen in allen Paketen und bei On-Premises Installationen nur in den Paketen Advanced und Premium inklusive.

Leistungsinhalte

- + Jährliches Update der iFinder-Umgebung
- + Evaluierung der zur Verfügung stehenden Updates
- + Abstimmung der Update-Planung und Begleiten des Updates (Infrastruktur Hosting Private Cloud & On-Premises Installationen)
- + Update des Produktivsystems
- + Update des Testsystems (sofern vorhanden)
- + Update des Entwicklungssystems (sofern vorhanden)
- + Dokumentation der durchgeführten Arbeiten

Leistungseinschränkungen

- + Keine Anpassung oder Prüfung von kundenindividuellem Customizing (Option mit Customizing Maintenance Add on)
- + Kein Redesign von Applikationen

Voraussetzungen

- + Update oder Anpassungen für kundeneigenes Customizing / Individuallösungen erfolgt durch Kunden oder in separatem Projekt
- + Ein Update von kundenindividuellen Projektlösungen werden je Update gesondert bewertet und individuell angeboten oder müssen mit der Option Customizing Maintenance Add-on in der Wartung eingeschlossen werden

Bei On-Premises Installationen gelten zusätzlich folgende Voraussetzungen

- + Kostenpflichtige Ist-Erst-Aufnahme der Systemumgebung und installierter Module
- + Update und Updateplanung von Drittanbietersystemen übernimmt der Kunde
- + Je nach Alter der in Betrieb befindlichen Versionen ist ggf. eine erstmalige Aktualisierung der iFinder-Systemumgebung auf die aktuellste Version im Rahmen eines separat zu beauftragenden Projekts umzusetzen

Standard	Advanced	Premium
—	●	●

iFinder Performance Optimization

Leistungsinhalte

- + Bewertung der Systemarchitektur
- + Analyse
 - der durchschnittlichen Ausführungszeit für ein Set von vordefinierten Statements
 - der Indizierung & Suchleistung
 - des Berechtigungskonzepts
 - der Datenbankantwortzeiten
- + Empfehlungen für die Optimierung der Antwortzeiten bei der Suche
- + Analyse der Systemarchitektur im Verhältnis zum Bedarf
- + Performance-Überprüfung hinsichtlich Abfragegeschwindigkeiten, Indizierung und Suchleistung
- + Schwachstellencheck für das Berechtigungskonzept
- + Empfehlungen zur Verbesserung der Systemparameter und Suchleistung
- + Unterstützung bei der Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen

Leistungseinschränkungen

- + Keine Anpassungen am kundeneigenen Customizing

Voraussetzungen bei On-Premises Installationen

- + Administrativer Zugriff auf die iFinder-Systeme und die zugrundeliegende Infrastruktur

Standard	Advanced	Premium
○	●	●

iFinder Search Quality Check (Search-User Interface)

Leistungsinhalte

- + Analyse der aktuellen Sucharchitektur und -infrastruktur
- + Identifizierung von Engpässen und Schwachstellen in der Suchleistung, bzw. dem Suchergebnis
- + Untersuchung der Suchanfragen und deren Relevanz
- + Auswertung der Nutzeraktionen mit Suchergebnissen und Erwartung in Zusammenarbeit mit Key-Usern
- + Empfehlung zur Verbesserung der Indexierungsprozesse und Suchalgorithmen
- + Vorschläge zur Optimierung der Sucheinstellungen und Reduzierung der Antwortzeiten
- + Detailbericht

Leistungseinschränkungen

- + Keine Durchführung von Last- oder Stresstest
- + Keine Messungen der Suchgeschwindigkeit und -genauigkeit bei verschiedenen Lastspitzen

Vorteile

- + Verbesserte Nutzererfahrung durch schnellere und relevantere Suchergebnisse
- + Effizientere Ressourcennutzung Ihrer Suchinfrastruktur
- + Erhöhte Zufriedenheit der Endnutzer und Kunden

Voraussetzungen

- + Für Workshops verfügbare Key-User

Standard	Advanced	Premium
● {1xJahr}	● {2xJahr}	● {4xJahr}

iFinder Usage Profile (Query-Log Auswertung)

Leistungsinhalte

- + Auswertung des Nutzungsverhalten (Anonymisiert)
- + Anzahl Suchanfrage
- + Ergebnisauswertung
- + Anzahl aktive Nutzer
- + Durchschnittliche Antwortzeit

Leistungseinschränkungen

- + Auswertung verfügbarer Query-Log-Files
- + Keine nutzerbezogene Auswertung
- + Keine inhaltliche Auswertung

Voraussetzungen

- + Konfiguration von Query-Logs und Bereitstellung für definierten Zeitraum

Standard	Advanced	Premium
● {1xJahr}	● {2xJahr}	● {4xJahr}

iFinder Customizing Maintenance Add-on

Leistungsinhalte

- + Abdeckung von kundenspezifischen / projektspezifischen Anpassungen mit wartungskonformen Leistungen durch das Services-Paket
- + Die Bewertung der Anpassungen basiert auf dem angebotenen Auftragswert, abzüglich Regiekosten (Projekt-Management oder ähnliche Leistungen)

Leistungseinschränkungen

- + Anwendungen von Dritthersteller, soweit nicht von IntraFind geliefert, sind ausgeschlossen
- + Bei Upgrades oder Abkündigungen von angebundenen Drittsystemen entfällt die Leistungszusage
- + Bei Anpassungen durch den Kunden entfällt die Leistungszusage für die angepasste Applikation

Voraussetzungen

- + Services-Paket Advanced oder Premium
- + Die kundenspezifischen / projektspezifischen Anpassungen sind durch den Kunden abgenommen
- + Für angebundene Drittsysteme stellt der Kunden den Zugang zum Hersteller sicher (i.d.R. über Wartungsvertrag)

Standard	Advanced	Premium
—	○	○

Support Services

Support Services	Standard	Advanced	Premium
IntraFind 1 st Level Support	—	—	○
Extended Service Window (h/d)	● 10/5 ○ 13/5	● 13/5 ○ 13/7	● 13/7 ○ 24/7
Reduced Response Time (h)	● 8 ○ 4	● 4 ○ 2	● 2 ○ 1
Resolution Time (h)	—	● 48 ○ 24	● 24 ○ 8
Consulting Sessions (KI-Beratung)	—	○	●
Technical Account Manager (Sizing, Backup & Recovery, Connectors)	—	—	●



IntraFind 1st Level Support

Leistungsinhalte

- + Unsere qualifizierten Service-Mitarbeiter und unser Ticketsystem sind als Single-Point-of-Contact für Ihre Anwender bei Fragen und Störungen da: Sie priorisieren die Anfragen und helfen telefonisch oder remote weiter. Falls nötig, werden die Anfragen durch unseren Second-Level-Support weiterbetreut
- + Wir übernehmen für Sie auch das User Management, z.B. Anlegen von Usern, Zurücksetzen von Passwörtern oder Anpassen von Berechtigungen

Vorteile

- + Reduzierter personeller Aufwand für die Betreuung Ihrer Anwender
- + Bearbeitung der Anwender-Tickets durch Experten des IntraFind-Service
- + Direkte Behandlung von Ereignissen in der Nutzung Ihres iFinder-Systems

Leistungseinschränkungen

- + Keine Aktualisierungen am System außer Berechtigungsvergabe
- + Kein Support für Drittanbieterprodukte
- + Keine Koordination von Störungen, die durch kundeneigene oder Drittanbietersysteme verursacht sind

Voraussetzungen

- + Ausführliche Anwendungsdokumentation
- + Benannte Entscheidungsträger und Eskalationskontakte
- + Fachkundiger Ansprechpartner beim Kunden für die Anwendungen im iFinder-System

Für On-Premises Installationen gelten zusätzlich folgende Voraussetzungen

- + Ausführliche Systemdokumentation
- + Modul iFinder Monitoring IntraFind Ownership installiert
- + Administrator des Kunden benannt und erreichbar
- + Je nach Systemstand vorheriges Update der Systemlandschaft

Standard	Advanced	Premium
—	—	○

iFinder Extended Service Windows (h/d)

Leistungsinhalte

- + Erweiterung der Servicebereitschaftszeit und Kontakt zu einem Service-Mitarbeiter per Telefon oder E-Mail bis zu einer Maximalverfügbarkeit rund um die Uhr
- + Individuell gemäß vereinbartem Services-Paket

Leistungseinschränkungen

- + Tiefgreifendes Wissen um Individual- und Eigenentwicklungen kann nicht vorausgesetzt werden

Voraussetzungen

- + Qualifizierte Meldung durch sachkundigen Admin / Support via E-Mail, Ticketsystem und Telefon

Standard	Advanced	Premium
● 10/5 ○ 13/5	● 13/5 ○ 13/7	● 13/7 ○ 24/5

iFinder Reduced Response Time (h)

Leistungsinhalte

- + Verkürzte Reaktionszeit für Störungen gemäß der Tabelle unten
- + Die Reaktionszeiten (Response Times) gelten innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft (Service Window)

Leistungseinschränkungen

- + Der Abschluss der Instandsetzungsmaßnahmen innerhalb der Reaktionszeit ist nicht geschuldet

Reaktionszeit				
Störungen der Klassen	8	4	2	1
Priorität 1	8h	4h	2h	1h
Priorität 2	8h	8h	4h	2h
Priorität 3	8h	8h	8h	4h
Priorität Frage	8h	8h	8h	8h

Definitionen

- + **Reaktionszeit** beginnt mit Eingang einer Service-Anfrage bzw. Fehlermeldung. Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der Servicebereitschaftszeit ab
- + **Priorität 1** bezeichnet einen Mangel, der die Nutzung der Software unmöglich macht, auch als Systemstillstand bezeichnet
- + **Priorität 2** bezeichnet einen Mangel, der die Nutzung der Software erheblich einschränkt
- + **Priorität 3** bezeichnet einen leichten Mangel, bei dem die Nutzung der Software ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist
- + **Priorität Frage** bezeichnet Fragen, die für die Nutzung der Software geklärt werden müssen

Standard	Advanced	Premium
● 8 ○ 4	● 4 ○ 2	● 2 ○ 1

Bei On-Premises Installationen gelten zusätzlich folgende Leistungseinschränkungen

- + Die vereinbarte Reaktionszeit gilt auf Basis eines gesicherten, ausreichend performanten Remote-Zugangs zu den installierten Systemen
- + Die Leistungsverpflichtung von IntraFind endet für die vertragsgegenständliche Software achtzehn Monate nach Bekanntgabe eines neuen Programmstandes, wobei IntraFind jeweils die neu bekannt-gegebene Version sowie zwei Vorversionen pflegt. Die Leistungsverpflichtung endet nicht, wenn die Übernahme des neuen Programmstandes für den Kunden unzumutbar ist

Voraussetzungen

- + Qualifizierte Meldung über abgestimmte Wege an den IntraFind Service

iFinder Resolution Time (h)

Leistungsinhalte

- + Lösung von Störungen der IntraFind Produkte in den Prioritäten 1 und 2 gemäß angestrebter Lösungszeiten (Resolution Times)

Leistungseinschränkungen

- + Mitwirkungsleistungen und -zeiten des Kunden oder durch ihn beauftragte Dritte werden nicht auf die Lösungszeit angerechnet

Lösungszeiten			
Störungen der Klassen	48	24	8
Priorität 1	48h	24h	8h
Priorität 2	+96h	+24h	+16h

Definitionen

- + Erfüllung der Lösungszeit ist gegeben, wenn keine erheblichen Einschränkungen auch durch einen temporären Workaround für die Nutzer gegeben sind
- + **Lösungszeit** ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage bzw. Fehlermeldung und der Bereitstellung einer funktionstüchtigen Lösung oder Bereitstellung einer Umgehungs-lösung. Die Lösungszeit läuft ausschließlich während der Servicebereitschaftszeit ab
- + **Priorität 1** bezeichnet einen Mangel, der die Nutzung der Software unmöglich macht, auch als Systemstillstand bezeichnet
- + **Priorität 2** bezeichnet einen Mangel, der die Nutzung der Software erheblich einschränkt

Bei On-Premises Installationen gelten zusätzlich folgende Leistungseinschränkungen

- + Die vereinbarte Lösungszeit gilt auf Basis eines gesicherten, ausreichend performanten Remote-Zugangs zu den installierten Systemen

Standard	Advanced	Premium
—	● 48 ○ 24	● 24 ○ 8

IntraFind Consulting Sessions (KI-Beratung)

Leistungsinhalte

- + Ein IntraFind-Experte unterstützt Sie in der Gestaltung Ihres iFinder-Systems, z.B. bei der Identifikation und Gestaltung von KI- oder Enterprise Search Use Cases. So können Sie und Ihre Mitarbeiter anstehende Aufgaben unter optimierten Bedingungen mit unserer Unterstützung lösen
- + Unsere Spezialisten stehen Ihnen im Umfang von bis zu 10 Tagen pro Jahr zur Verfügung. Sie unterstützen iFinder-Know-how auch über Schulungen von IntraFind

Ihre Vorteile

- + Experten-Unterstützung online oder auf Wunsch gegen Übernahme der Reisekosten bei Ihnen vor Ort
- + Direkte Zusammenarbeit von IntraFind-Experten und Ihren Mitarbeitern

Standard	Advanced	Premium
—	○	●

IntraFind Technical Account Manager

Leistungsinhalte

- + Im Rahmen des Services-Pakets wird ein persönlicher Technical Account Manager benannt und in Ihre Systemumgebung eingewiesen. Dieses Wissen wird kontinuierlich aktuell gehalten
- + Unser Technical Account Manager unterstützt Sie bei administrativen Anforderungen (wie z.B. Backup & Recovery) und stellt sicher, dass das Zusammenspiel von iFinder und Ihrer Infrastruktur reibungslos funktioniert
- + Ihr Technical Account Manager steht Ihnen dabei bis zu 10 Tage pro Jahr zur Verfügung
- + Zusätzlich können Sie bis zu zwei Wochenend-Rufbereitschaften pro Jahr vereinbaren

Ihre Vorteile

- + Bekannter Ansprechpartner
- + Detailwissen zu Ihrer Infrastruktur
- + Bearbeitung Ihrer Anliegen direkt durch Ihren technischen Ansprechpartner bei IntraFind
- + Individuell abstimmbare Rufbereitschaften für besondere Aktionen, z.B. zu Systemaktualisierungen oder Infrastruktur Anpassungen

Standard	Advanced	Premium
—	—	●

Mentoring Services

Mentoring Services	Standard	Advanced	Premium
Access to Online Training	●	●	●
Regular Refresher Training	●	●	●
Workshop Knowledge Share	○	●	●
Access to Knowledge Base	●	●	●

IntraFind Access to Online Training

Leistungsinhalte

- + Zugang zum gesamten Online-Trainings-Portal von IntraFind für einen Firmen-User, weitere User gegen Aufpreis
- + Stets aktuelle Schulungen und Trainings zu den verschiedenen IntraFind-Produkten und –Themen, sowie optionale Zertifizierungen

Standard	Advanced	Premium
●	●	●

IntraFind Regular Refresher Training

Leistungsinhalte

- + Welche neuen iFinder-Funktionen helfen Ihren Usern und bringen Ihr gesamtes Unternehmen weiter? Das wissen Sie mit den iFinder Release-Updates sofort! Per Abo informieren wir Sie über alle Neuerungen
- + Über unser IntraFind Online-Trainings-Portal zeigen wir Ihnen an praxisnahen Beispielen, welche Updates es gibt – verständlich erklärt. So wissen Sie noch schneller, wie Sie Ihren Anwendern neue Funktionen bereitstellen können

Ihre Vorteile

- + Bleiben Sie up to date
- + Per Abo informieren wir Sie sofort über neue iFinder-Releases
- + Lernen Sie interaktiv Neues
- + Im Online-Trainings-Portal finden Sie Neuerungen einfach & praxisnah erklärt
- + Erhalten Sie Tipps von Experten
- + Unsere Entwickler und Trainer geben hilfreiche Hinweise zu neuen Funktionen
- + Unterstützen Sie Ihre User noch besser

Standard	Advanced	Premium
●	●	●

IntraFind Workshop Knowledge Share

Leistungsinhalte

- + Ein IntraFind-Experte coacht bedarfsgerecht und individuell Ihr IntraFind-Team online im Rahmen der vereinbarten Anzahl von Workshops. So sind Ihre Mitarbeiter in der Lage, Ihr iFinder-System selbstständig zu erweitern
- + Regelmäßig wird zum Austausch zwischen Kunden im Rahmen eines Webinars eingeladen

Ihre Vorteile

- + Individuelle Schulung Ihres IntraFind-Teams
- + Experten-Coaching online
- + Direkter Wissenstransfer von IntraFind-Experten an Ihre Mitarbeiter
- + Austausch mit IntraFind-Kunden

Standard	Advanced	Premium
○	●	●

IntraFind Access to Knowledge Base

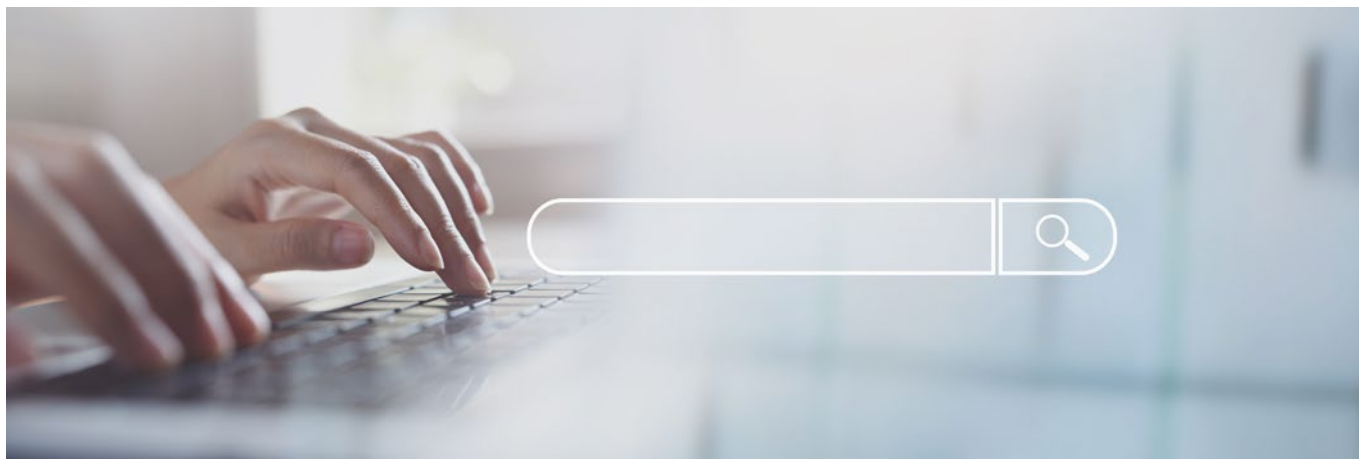
Leistungsinhalte

- + Gewinnen Sie Wissen aus der täglichen Arbeit unserer Service-Spezialisten und erhalten Lösungsvorschläge und Best Practices aus unserer umfangreichen Knowledge Base

Ihre Vorteile

- + Zugriff auf durchsuchbare Knowledge Base
- + Zugriff auf Best Practices
- + Zugriff auf Lösungen zu bekannten Problemstellungen

Standard	Advanced	Premium
●	●	●



INTRAFIND

IntraFind Software AG
Landsberger Straße 368
80687 München
Deutschland

+49 89 3090446-0
sales@intrafind.com
www.intrafind.com

IntraFind Inc.
80 Pine Street, Floor 24
New York, NY 10005
USA

+1 212 584 9724
sales@intrafind.com
www.intrafind.com