DATACORE

Support Technique DataCore

L'exigence de l'excellence

PRÉSENTATION

Nous savons que les interruptions de service se traduisent rapidement par des pertes. C'est pourquoi notre priorité absolue est d'aider votre entreprise à rester toujours opérationnelle. Notre gamme d'options de support comprend des services qui contribueront à rendre votre équipe informatique plus efficace, tout en optimisant vos investissements dans une infrastructure reposant sur les solutions DataCore.

DATACORE cSat

99.6%

2016 - 2018

D'après l'enquête de satisfaction client réalisée par DataCore à l'issue de chaque incident.

Réponse rapide, question bien comprise, excellent support. Un service de très, très haute qualité!

- Fabian Eilander, architecte d'infrastructure cloud chez Unica Schutte ICTT

DEUX NIVEAUX DE SUPPORT CONÇUS POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS

SUPPORT PREMIER

Chez DataCore, le niveau Premier constitue le niveau standard. Tous les contrats de support Premier comprennent les éléments suivants:

- support permanent avec accès 24/7 à nos ingénieurs support de niveau international, par téléphone, e-mail, Web et discussion en direct
- délais de réponse record, gestion collaborative des appels et classement automatique des remontées d'événements par priorité
- ressources complètes d'aide en libre-service pour optimiser l'efficacité de votre équipe informatique
- intégralité des mises à niveau de versions, des nouvelles versions, des packs de services produits et des mises à jour

PREMIER PLUS SUPPORT

Notre support Premier Plus s'adresse aux clients qui exploitent des installations plus complexes et plus stratégiques, auxquels il apporte les avantages supplémentaires suivants:

- un service annuel de vérification de l'intégrité, qui compare votre configuration aux meilleures pratiques, examine tous les événements d'avertissement consignés et identifie les possibilités d'amélioration
- des temps de réponse garantis plus courts avec priorité des appels en file d'attente pour que vous redeveniez opérationnel plus vite
- des formations pratiques performantes qui offrent à votre personnel les outils et les connaissances nécessaires pour résoudre de nombreux problèmes avant qu'ils ne se transforment en incidents

UNE ÉQUIPE MONDIALE DE NIVEAU INTERNATIONAL QUI OFFRE UN SUPPORT TOUJOURS DISPONIBLE

Répartis sur trois grandes plateformes de services stratégiquement implantées en Europe, en Amérique du Nord et en Asie, les centres de support de DataCore emploient exclusivement des ingénieurs de maintenance de niveau 3. Lorsque vous contactez le support technique de DataCore, votre premier interlocuteur est un professionnel expérimenté qui suivra votre problème de l'exposition à la résolution, même si nous déterminons que la cause première de l'incident n'est pas un produit DataCore. Cette pratique de collaboration et d'analyse des causes premières indépendamment du fournisseur est comprise dans tous nos contrats de support.

OPTIONS DE SUPPORT TECHNIQUE 24/7/365

Tous nos services de support technique sont disponibles 24 h/24, 365 jours par an. Pour en bénéficier, vous devez disposer d'un contrat de support en cours de validité et vous inscrire au préalable.

PORTAIL DE SUPPORT

http://datacore.custhelp.com

Notre portail de support offre des informations complètes sur les produits, donne accès à des ressources d'aide en libre-service et héberge le forum de la communauté DataCore. Tous les problèmes, quel que soit leur niveau de gravité, peuvent lui être soumis.

DISCUSSION EN DIRECT

Prévu pour les niveaux de gravité 1 et 2, le support par discussion en direct est disponible sur notre portail de support. Il n'existe actuellement qu'en anglais.

E-MAIL

support@datacore.com

Le support par e-mail n'existe qu'en anglais et doit être utilisé pour les niveaux de gravité 3

TÉLÉPHONE

Dans la plupart des pays, des numéros de support locaux gratuits sont à votre disposition. La langue par défaut est l'anglais, mais certains pays proposent des options linguistiques supplémentaires. Tous les problèmes, quel que soit leur niveau de gravité, peuvent être signalés par téléphone.

	PREMIER	PREMIER PLUS
NE LAISSEZ PAS VOTRE ACTIVITÉ S'INTERROMPRE		
Priorité 1 Temps de réponse	1 heure	30 minutes
Priorité 2 Temps de réponse	4 heures	2 heures
24 x 7 x 365	✓	✓
Remontée d'événements automatique	✓	✓
Gestion collaborative des appels	✓	✓
Classement des incidents		✓
AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DE VOTRE SERVICE IT		
Forum communautaire	✓	✓
Base de connaissances	✓	✓
Portail Web	✓	✓
Discussion en direct	✓	✓
Formation en ligne à votre rythme		✓
OPTIMISEZ VOS INVESTISSEMENTS IT		
Niveau 3 Équipe d'ingénieurs	✓	✓
Vérification de l'intégrité à distance		✓

Pour en savoir plus sur les politiques de support de DataCore, consultez le site

www.datacore.com/support-policy

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Ce document n'est publié qu'à titre de référence et ne constitue pas une déclaration juridiquement contraignante émise par DataCore Software ou en son nom. Pour prendre connaissance d'informations juridiquement contraignantes, veuillez vous reporter au contrat de support en cours de validité que vous avez signé avec DataCore Software.

0919

DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION

Découvrez l'extraordinaire flexibilité de DataCore Software

Les solutions de stockage software-defined et hyperconvergées de DataCore réduisent les coûts, suppriment la dépendance vis-à-vis des fournisseurs et laissent aux entreprises une liberté absolue pour gérer, créer et moderniser leurs infrastructures de stockage.

Découvrez pourquoi plus de 10 000 clients voient dans DataCore Software la plateforme de software-defined storage la plus souple du marché et consultez le site www.datacore.fr

DATACORE™

© 2019 DataCore Software Corporation. Tous droits réservés. DataCore, le logo DataCore et SANsymphony sont des marques commerciales ou des marques déposées de DataCore Software Corporation. Tous les autres noms de produits, de services et d'entreprises mentionnés ici peuvent être des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.