

Technischer Support von DataCore

Vielfach bewährt und ausgezeichnet

ÜBERSICHT

Ausfallzeit führt schnell zu Verlusten: Wir setzen deshalb alles daran, dass Ihr Geschäftsbetrieb läuft. In unserem Angebot unterschiedlicher Supportoptionen finden Sie die passende Variante, um nicht nur die Effizienz Ihrer IT zu verbessern, sondern auch die Investition in Ihre DataCore gestützte Infrastruktur zu maximieren.

DATACORE

Kundenzufriedenheit (cSat)

99,6%
2016 - 2018

Laut der von DataCore nach dem Abschluss jedes Vorgangs durchgeführten Befragung zur Kundenzufriedenheit.

“

Schnelle Reaktion, Frage gut verstanden, hervorragende Unterstützung. Wirklich rundum super!

- Fabian Eilander, Cloud Infrastructure Architect, Unica Schutte ICT

”

ZWEI AUF DIE JEWEILIGEN ANFORDERUNGEN ZUGESCHNITTENE SUPPORTSTUFEN



„PREMIER“-SUPPORT

Premier ist bei DataCore der Standard. Der Premier-Support bietet folgende Vertragsleistungen:

- Ständig erreichbarer Support mit 24/7-Zugang zu unseren herausragenden Ingenieuren über Telefon, E-Mail, Internet und Live-Chat
- Branchenführende Reaktionszeiten, kooperative Anrufhandhabung und automatisierte Eskalation von dringenden Fällen
- Umfangreiche Selbsthilfe-Ressourcen zur Maximierung der Effizienz Ihrer IT-Mitarbeiter
- Alle Versionsaktualisierungen, neue Releases, Produkt-Servicepacks und Updates



„PREMIER PLUS“-SUPPORT

Für Kunden mit komplexeren, geschäftskritischen Installationen bietet unsere Supportstufe Premier Plus zusätzliche Vorteile:

- Jährlicher Healthcheck-Service zur Überprüfung Ihrer Konfiguration anhand von Best Practices, Auswertung aller aufgezeichneten Warnereignisse und Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Schnellere garantierte Reaktionszeiten mit Priorität in der Anrufwarteschlange zur noch schnelleren Wiederherstellung
- Umfangreiche, praxisorientierte Schulungen, die Ihren Mitarbeitern die Tools und Kenntnisse vermitteln, um viele Probleme schon im Vorfeld zu erkennen, bevor daraus schwerwiegende Vorfälle entstehen

UNSER GLOBALES SUPPORT TEAM STEHT IHNEN RUND UM DIE UHR ZUR VERFÜGUNG

Die DataCore Support-Zentren befinden sich an drei bedeutenden und strategisch wichtigen Servicestandorten in Europa, Nordamerika und Asien. Sie sind zu 100 % mit Level-3-Serviceingenieuren besetzt. Wenn Sie sich an den technischen Support von DataCore wenden, ist der erste Ansprechpartner ein erfahrener Profi, der Ihr Problem von der Annahme bis zu Lösung betreut – auch wenn sich ein nicht von DataCore stammendes Produkt als Ursache herausstellen sollte. Die anbieterübergreifende Zusammenarbeit und Analyse der Ursache ist Bestandteil aller unserer Supportverträge.

TECHNISCHER SUPPORT 24/7/365 – OPTIONEN

Alle technischen Supportleistungen sind 24 Stunden pro Tag und 365 Tage im Jahr verfügbar. Voraussetzungen zum Erhalt von technischem Support sind ein gültiger Supportvertrag und eine vorherige Registrierung.

SUPPORT-PORTAL

<https://datacore.custhelp.com>

Unser Support-Portal bietet nicht nur umfassende Produktinformationen, sondern auch Zugang zu Selbsthilfe-Ressourcen und zum DataCore Community Forum. Hier können Probleme aller Dringlichkeitsstufen eingereicht werden.

CHAT

Unser Support-Portal bietet die Möglichkeit zum Chat-Support, der für Probleme der Stufen 1 und 2 gedacht ist. Er ist derzeit nur in englischer Sprache verfügbar.

E-MAIL

support@datacore.com

Der Support per E-Mail ist nur in englischer Sprache verfügbar und für Probleme der Dringlichkeitsstufe 3 gedacht.

TELEFON

In den meisten Ländern sind lokale, gebührenfreie Support-Rufnummern verfügbar. Die Standardsprache ist Englisch, wobei in einigen Ländern weitere Sprachen verfügbar sind. Der telefonische Support nimmt Probleme aller Dringlichkeitsstufen auf.



| | PREMIER | PREMIER PLUS |
|---|-----------|--------------|
| HALTEN SIE IHR UNTERNEHMEN AM LAUFEN | | |
| Priorität 1: Reaktionszeit | 1 Stunde | 30 Minuten |
| Priorität 2: Reaktionszeit | 4 Stunden | 2 Stunden |
| 24 x 7 x 365 | ✓ | ✓ |
| Automatisierte Ereignis-Eskalation | ✓ | ✓ |
| Kollaboratives Anrufmanagement | ✓ | ✓ |
| Incident Priorisierung | ✓ | ✓ |
| STEIGERN SIE IHRE IT-EFFIZIENZ | | |
| Community-Forum | ✓ | ✓ |
| Wissensdatenbank | ✓ | ✓ |
| Webportal | ✓ | ✓ |
| Live-Chat | ✓ | ✓ |
| Selbstgesteuertes Online-Training | ✓ | ✓ |
| NUTZEN SIE IHRE IT-INVESTITIONEN OPTIMAL | | |
| Technische Mitarbeiter der Stufe 3 | ✓ | ✓ |
| Remote-Healthcheck | ✓ | ✓ |

Informationen zu den Support-Richtlinien von DataCore finden Sie unter

www.datacore.com/support-policy

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Dieses Dokument dient lediglich zu Informationszwecken und beinhaltet keine rechtlich bindenden Informationen durch oder im Namen von DataCore Software. Rechtlich bindende Informationen entnehmen Sie bitte Ihrem gültigen Support-Vertrag mit DataCore Software.

0220

DEMO ANFORDERN

Entdecken Sie die einzigartige Flexibilität von DataCore Software

Die software-definierten und hyperkonvergierten Speicherlösungen von DataCore reduzieren Kosten, befreien von der Hardware- und Anbieterbindung und bieten Unternehmen höchste Flexibilität bei Aufbau, Betrieb und Verwaltung moderner Speicherinfrastrukturen.

Mehr als 10.000 Kunden betrachten DataCore Software als die flexibelste Software-Defined Storage Plattform. Erfahren Sie warum und besuchen Sie www.datacore.de.

