



Servizi di supporto cloud (CSS): piano **Elite**

Data Sheet

Se tu o i tuoi utenti finali avete carichi di lavoro critici in esecuzione nel cloud o on-premise che richiedono tempi di risposta garantiti e la massima priorità per la risoluzione, il piano CSS Elite di Tech Data è quello che fa per te. Affidati al tuo supporto tecnico a Tech Data e libera le tue risorse interne altamente qualificate per altre attività più strategiche. I tuoi clienti finali possono accedere direttamente al nostro servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e tu puoi personalizzare l'assistenza che offri a ciascun cliente.

I vantaggi di CSS Elite

- Accesso multicanale per te e per i tuoi clienti finali
- Massima priorità dei ticket e degli interventi risolutivi
- Tempi di inattività ridotti al minimo per te e i tuoi clienti
- Accesso al tool per l'invio dei ticket e il monitoraggio dei risultati
- Accesso a specialisti cloud altamente qualificati
- Non è necessario disporre di risorse interne dedicate e costose per gestire il supporto tecnico
- Accordi sul livello di servizio con tempo di risposta iniziale garantito
- Ticket cloud illimitati
- Ticket on-premise con pagamento pay-as-you go, senza alcun investimento iniziale
- Gestione degli incidenti 24/7 (in base alla gravità)
- Personalizzabile con funzionalità aggiuntive per soddisfare le tue esigenze di supporto

Opzioni di acquisto

Contratto annuale (durata minima)

Il supporto può essere richiesto da	>	Partner e utente finale
Accordo sul livello di servizio basato sul tempo di risposta iniziale (IRT)	>	1/2/4/6 ore (in base alla gravità)
Metodi di accesso	>	Telefono, email, live chat e tool per la creazione dei ticket
Supporto multilingue ¹	>	Telefono (orari d'ufficio)*, email e live chat (24/7)
Copertura sul prodotto	>	Cloud, ibrido e on-premise
Percorso di escalation Microsoft	>	Supporto Premier
Gestione degli incidenti critici	>	Sì
Servizi proattivi Microsoft	>	Sì (necessaria valutazione per il preventivo)

* Orari d'ufficio: dal lunedì al venerdì, 9:00 - 18:00 CET (fine settimana e festivi esclusi). ¹ Lingue disponibili: inglese, tedesco, francese, spagnolo

Esempi di funzionalità aggiuntive

- Personalizzazione dell'accordo sul livello di servizio basato sul tempo di risposta iniziale (IRT)
- Servizio white-label
- Supporto per progetti speciali, per esempio hyper-care su migrazione SAP
- Supporto linguistico fuori orario d'ufficio
- Gruppo di lavoro tecnico dedicato

Come fare

Esamina le funzionalità dei servizi CSS Elite insieme al tuo specialista CSS locale per garantire la più completa personalizzazione in base alle tue specifiche esigenze.

Non sei sicuro che questa offerta CSS sia giusta per te e per i tuoi clienti? Visita il nostro **sito web**; effettua **l'assessment** in due minuti e scopri di più sulle nostre offerte CSS.

Inviaci un'email a softwareteam@techdata.it o chiamaci al numero: **02.98495.553**
www.techdatacloud.it/css

