



Plan Elite de services d'assistance cloud

Fiche de données

Si vous ou vos utilisateurs finaux avez des charges de travail importantes dans le cloud ou sur site, qui nécessitent des temps de réponse garantis et la plus haute priorité de résolution, alors le plan Elite de services d'assistance cloud de Tech Data est fait pour vous. Externalisez votre assistance technique à Tech Data et utilisez vos ressources internes hautement qualifiées pour d'autres activités plus stratégiques. Vos clients utilisateurs finaux peuvent même accéder directement à notre service, 24/24 et 7/7, et vous pouvez adapter le service que vous fournissez à chaque client.

Avantages du plan Elite de services d'assistance cloud

- Un accès multicanal pour vous et vos clients utilisateurs finaux
- Priorité la plus élevée et effort de résolution
- Assurer un temps d'arrêt minimum pour vous et vos clients
- Accès à l'outil d'envoi de tickets pour soumettre des billets et obtenir des rapports
- Accès à des ingénieurs hautement qualifiés dans le domaine du cloud
- Pas besoin de ressources internes dédiées et coûteuses pour gérer l'assistance technique
- CNS de délai de réponse initial garanti
- Tickets cloud illimités
- Tickets sur place sur la base du « Pay as You Go », aucun investissement initial nécessaire
- Gestion des incidents 24/24 et 7/7 (selon la gravité)
- Personnalisable avec des fonctionnalités supplémentaires pour répondre à vos besoins d'assistance

Options d'achat	Contrat annuel (durée minimale)
L'assistance peut être demandée par	> Partenaire et utilisateur final
CNS de délai de réponse initial	> 1/2/4/6 heures (en fonction de la gravité)
Méthodes d'accès	> Téléphone, courrier électronique, chat en direct et outil d'envoi de tickets
Assistance multilingue ¹	> Téléphone (heures ouvrables)*, courrier électronique et chat en direct (24/24, 7/7)
Produits visés	> Cloud, hybride et sur site
Acheminement hiérarchique Microsoft	> Assistance de qualité supérieure
Gestion des incidents critiques	> Oui
Services proactifs de Microsoft	> Oui (évaluation nécessaire pour le devis)

* Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h CET (week-ends et jours fériés exclus). ¹ Langues disponibles : anglais, allemand, français, espagnol

Autres exemples de fonctionnalités

- CNS de délai de réponse initial personnalisé
- Service en marque blanche
- Assistance pour des projets spéciaux, par exemple, la migration SAP hyper-care
- Assistance linguistique en dehors des heures de travail
- Groupe de travail dédié d'ingénieurs

Étapes suivantes

Les engagements des services d'assistance cloud (Elite) doivent être discutés avec votre spécialiste local des services d'assistance cloud afin d'être parfaitement adaptés à vos besoins individuels.

Vous n'êtes pas sûr que cette offre de services d'assistance cloud soit adaptée à vos besoins et à ceux de vos clients ? Visitez notre [site web](#) et participez à notre **enquête d'évaluation** de deux minutes pour en savoir plus sur nos offres de services d'assistance cloud.

E-mail : microsoftbu@techdata.com

Tél. : 0 825 05 4000

www.techdatacloud.fr/css

