



Plan professionnel de services d'assistance cloud

Fiche de données

Votre entreprise cloud est-elle en pleine croissance ? Avez-vous besoin d'aider à protéger la charge de travail importante de vos clients utilisateurs finaux en réduisant les temps d'arrêt et en évitant la perte de toute activité ? Alors le plan professionnel de services d'assistance cloud de Tech Data est fait pour vous. Il offre un accès multilingue, multicanal et 24/24, 7/7, à une assistance technique avec gestion des incidents. Améliorez la capacité de soutien de votre entreprise en vous associant à Tech Data. Vous pouvez même obtenir une assistance pour vos propres applications critiques.

Avantages du plan professionnel services d'assistance cloud

- Priorité la plus élevée et effort de résolution
- Assurer un temps d'arrêt minimum pour vous et vos clients utilisateurs finaux
- Méthodes de contact multicanal
- Accès à l'outil d'envoi de tickets pour soumettre les tickets et en assurer le suivi
- Accès à des ingénieurs hautement qualifiés dans le domaine du cloud
- CNS de délai de réponse initial garanti
- Gestion des incidents 24/24 et 7/7 (selon la gravité)



Options d'achat

Abonnements annuels ou mensuels, 10 tickets achetés à l'avance

L'assistance peut être demandée par	>	Partenaire
CNS de délai de réponse initial	>	1/2/4/6 heures (en fonction de la gravité)
Méthode 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	>	Nuage
Acheminement hiérarchique Microsoft	>	Assistance avancée

*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

Étapes suivantes

Les services professionnels d'assistance cloud peuvent être achetés avec votre licence Microsoft CSP ou un abonnement via **StreamOne**.

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

