

# Un support d'excellence tout compris

Les meilleures solutions de stockage de l'industrie sont celles prises en charge par des professionnels du support pour qui votre réussite compte. Infinidat s'engage à vous offrir les meilleurs services d'assistance et de support 24h/24 et 7j/7.

L'offre de support tout compris d'Infinidat inclut l'installation, la configuration initiale et la mise en service, ainsi que les mises à jour et mises à niveau, le tout piloté par un conseiller technique dédié ou Technical Advocate. En cas de problème, nos meilleurs techniciens se mobilisent pour rétablir vos opérations aussi vite que possible.

Nous comprenons combien le stockage est un investissement stratégique pour votre entreprise et l'excellence du support un impératif. En cas de problème, vous pourrez être mis en contact directement avec un Ingénieur senior du support Infinidat qui procédera rapidement à une évaluation.

Pas besoin de passer par le centre d'appel d'un tiers. Pas de scripts de diagnostic, ni de va-et-vient. Aucune perte de temps, ni d'énergie. Infinidat, rien qu'Infinidat.

Nous collaborons aussi avec les partenaires techniques Infinidat pour résoudre tout problème tiers sans désigner de responsabilité. Le problème est considéré réglé une fois que vous êtes 100% satisfait du fonctionnement de vos systèmes.

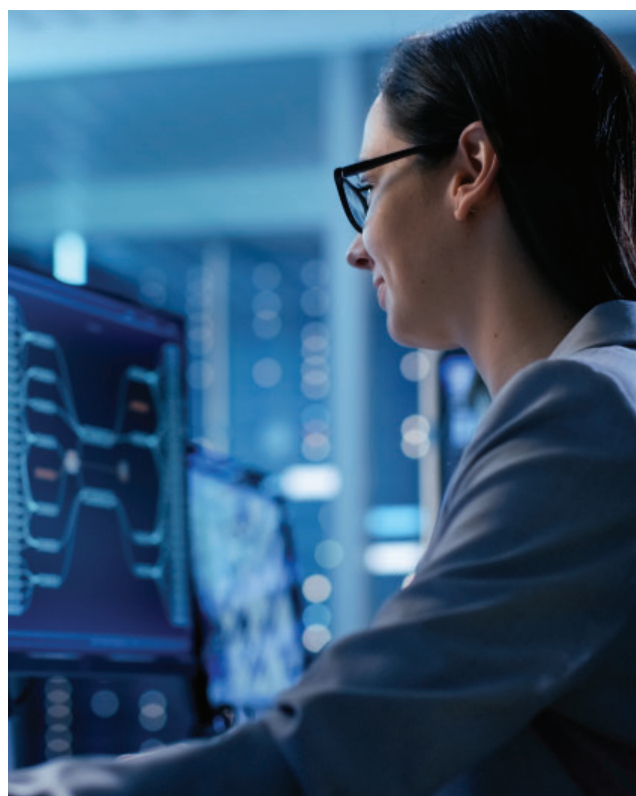
Et ce service tout compris n'engage aucuns frais supplémentaires, aucune majoration. L'argent de votre entreprise reste dans votre entreprise.

## RESILIENCE

- ▶ Disponibilité de sept 9, aucun temps d'arrêt imprévu
- ▶ La surveillance constante et l'analyse prédictive permettent d'anticiper et de prévenir les problèmes
- ▶ La triple redondance des composants matériels essentiels maintient le système en fonctionnement en cas de défaillance

## SIMPLICITE

- ▶ Support à distance sécurisé (Secure Remote Support) de façon à résoudre rapidement n'importe quel problème partout dans le monde
- ▶ Surveillance constante avec procédure de diagnostic et résolution proactive Call Home de tout type de problème
- ▶ Moindres risques liés aux mises à jour et à l'augmentation de capacité, interventions physiques limitées



## EQUIPE DE PROFESSIONNELS

- ▶ Equipe mondiale d'ingénieurs du support certifiés sachant diagnostiquer les problèmes de stockage et autres
- ▶ Collaboration avec plusieurs partenaires technologiques de l'industrie : virtualisation tierce, applications, intégration d'infrastructure
- ▶ Conseillers techniques dédiés pour vous faire bénéficier des services IT les plus fiables

## CONSEILLER TECHNIQUE DEDIE



Votre conseiller technique Infinidat, Technical Advocate (TA), comprend vos besoins métier et techniques. Votre conseiller TA est disponible 24h/24 et 7j/7 pour vos besoins de support IT.

### Conseiller technique TA au service de votre réussite:

- ▶ Contact unique pour les besoins de support
- ▶ Compréhension fine de votre infrastructure IT, applications, réseau, virtualisation, stockage
- ▶ Communication des prochaines mises à jour, information sur les problèmes à régler
- ▶ Examen régulier de l'état et de la performance et suggestion de résolution des problèmes décelés

## SERVICES DE SUPPORT TOUT COMPRIS

✓	Hotline mondiale interne 24h/24 et 7j/7, plus portail de support
✓	Service en ligne de surveillance système, reporting et alerte, proactif et sécurisé
✓	Détection automatique des problèmes, création de dossier et résolution à distance auditable
✓	Ouverture et suivi de dossier en ligne et en libre-service
✓	Envoi accéléré à des ingénieurs du support spécialisés
✓	Intervention sur site pour les problèmes critiques
✓	Procédure guidée à distance par un ingénieur du support pour les mises à niveau logicielles et les dépannages
✓	Formation croisée des équipes de support pour l'infrastructure IT et l'intégration de virtualisation
✓	Conseiller technique dédié (Technical Advocate) qui sert d'agent de liaison entre vous et le support
✓	Vérification régulière de l'état du système avec votre Conseiller technique dédié (Technical Advocate)

## CONSACREZ-VOUS A CE QUE VOUS FAITES LE MIEUX

Comme Infinidat se charge de surveiller vos systèmes pour optimiser la performance et la disponibilité du stockage, votre personnel IT peut assumer pleinement ses responsabilités quotidiennes. En cas de problème, Infinidat met à profit son processus de support pour parvenir à une résolution rapide avec le minimum d'intervention physique.

S'il faut intervenir sur site, les opérations sont surveillées en temps réel et guidées par un Ingénieur du support qui veille au respect des procédures. Une validation des travaux confirme le bon fonctionnement du système. Cette approche guidée réduit grandement le risque de panne due à une erreur humaine. La tranquillité de nos clients est la preuve que nous avons bien travaillé.

**« Excellent support client, aucun temps d'arrêt... »\***

*« C'est la meilleure expérience de support client de ma carrière. Chaque interaction se fait avec un professionnel qualifié et expérimenté. La réponse intervient en quelques minutes... »*

– Ingénieur en charge du stockage dans une organisation de santé

\*Gartner Peer Insights - <https://www.gartner.com/reviews/review/view/409375> Les revues Gartner Peer Insights constituent les opinions subjectives d'utilisateurs individuels d'après leurs propres expériences et ne représentent pas les avis de Gartner ou de ses affiliés.

**Contactez votre représentant Infinidat pour en savoir plus sur les services professionnels et de support.**