

ОПИСАНИЕ

Ведущая в отрасли комплексная поддержка

Лучшие в отрасли решения для хранения поддерживаются профессионалами, которые помогают вам достичь успеха. В Infinidat мы стремимся предоставлять лучшую поддержку и сервис 24x7.

Комплексная поддержка Infinidat включает в себя сервис установки и первоначальной настройки систем, а также их обновление и сопровождение во время эксплуатации вместе с выделенным техническим консультантом. При наличии сбоя мы подключаем наших лучших специалистов для скорейшего решения проблемы.

Мы понимаем, что система хранения – это вложение для вашей компании, и высокое качество поддержки необходимо. При наличии проблемы вашу заявку возьмет в работу старший инженер поддержки Infinidat (L3), чтобы быстро оценить проблему.

Не существует стороннего колл-центра с диагностическими сценариями, нет проблемы эскалации и траты времени и сил. Существует только Infinidat, и вы можете положиться на нас.

Infinidat также тесно сотрудничает с технологическими партнерами, чтобы совместно разрешать комплексные проблемы. Вопрос считается решенным только тогда, когда вы абсолютно уверены, что ваши системы работают должным образом.

И мы не взимаем дополнительную плату за услугу комплексной поддержки – никаких скрытых платежей и подписок за обслуживание. Вы сохраняете свои бюджеты ориентированными на развитие вашего бизнеса.

НАДЕЖНОСТЬ

- ▶ Доступность системы 99.99999% снижает риск простоев
- ▶ Мониторинг и предиктивный анализ выявляют потенциальные проблемы до их возникновения
- ▶ Тройное резервирование всех основных компонентов обеспечивает нормальную работу систем и в случае сбоев

ПРОСТОТА

- ▶ Безопасная удаленная поддержка позволяет быстро и легко решать проблемы в любой точке мира
- ▶ Мониторинг с проактивной диагностикой Call Home и разрешением любой проблемы
- ▶ Обновления с низким уровнем риска и простое расширение емкости без необходимости аппаратных изменений

SCALE TO WIN



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

- ▶ Глобальная команда инженеров, обладающих навыками диагностики комплексных проблем
- ▶ Совместная поддержка с отраслевыми технологическими партнерами, охватывающая платформы виртуализации, приложения и интеграцию с инфраструктурой
- ▶ Выделенные технические консультанты, помогающие предоставлять самые надежные ИТ-услуги вашему бизнесу

INFINIDAT

ВЫДЕЛЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНСУЛЬТАНТ



Технический консультант Infinidat понимает ваш бизнес и технические требования и доступен 24x7 для консультаций и поддержки ваших сервисов

Технический консультант помогает вам достичь успеха

- ▶ Единая точка контакта для поддержки
- ▶ Полное понимание вашей ИТ-инфраструктуры, приложений, сети, виртуализации и хранения
- ▶ Регулярный обзор состояния систем и их производительности с планом исправления любых обнаруженных проблем

КОМПЛЕКСНЫЕ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ

✓	Круглосуточная глобальная горячая линия и портал поддержки
✓	Безопасный, проактивный онлайн-мониторинг систем
✓	Автоматическое обнаружение проблем, открытие инцидентов и полностью контролируемое удаленное их разрешение
✓	Самостоятельное заведение и отслеживание инцидентов онлайн
✓	Ускоренный доступ к инженерам службы поддержки
✓	Выезд инженера на площадку для критичных инцидентов
✓	Обновление программного обеспечения совместно с инженерами технической поддержки
✓	Команда поддержки, прошедшая всестороннюю подготовку по вопросам работы ИТ-инфраструктуры и виртуализации
✓	Выделенный технический консультант – представитель службы поддержки и консультант по работе системы в одном лице
✓	Регулярная проверка систем с техническим консультантом

ПОМОГАЕМ ВАМ СФОКУСИРОВАТЬСЯ НА БИЗНЕСЕ

Ваш ИТ-персонал может сосредоточиться на своих повседневных обязанностях, пока Infinidat следит за состоянием ваших систем для поддержания их оптимальной производительности и доступности. Если происходит событие, требующее дополнительного внимания, поддержка Infinidat обеспечивает их быстрое разрешение с минимальным участием вашего ИТ-персонала.

Если требуется выезд на площадку для проведения сервисных процедур, они происходят под руководством инженера службы поддержки в режиме реального времени. Каждый шаг работ проверяется для подтверждения исправного состояния системы. Этот управляемый подход значительно снижает риск незапланированных простоев из-за человеческой ошибки. В конце концов крепкий сон наших заказчиков – лучшее подтверждение качества нашей работы.

“Лучшая поддержка заказчиков и нулевое время простоя...”*

“Это был лучший опыт работы сервисной поддержки в моей карьере. Каждое взаимодействие – с обученным, опытным профессионалом. Время ответа – минуты ... »”

– Инженер систем хранения данных, компания из сферы здравоохранения

*Gartner Peer Insights – <https://www.gartner.com/reviews/review/view/409375> Обзоры Gartner Peer Insights представляют собой субъективные мнения отдельных конечных пользователей, основанные на их собственном опыте, и не отражают взгляды Gartner или его филиалов

Для получения подробной информации о поддержке и профессиональных услугах обратитесь к представителю Infinidat