

Plán Net.Cover Basic+

Telefonická podpora 8 x 5

Tato služba zahrnuje práci kvalifikovaného servisního technika, který vyhledá problémy ve vaší síti a identifikuje poruchy produktu. Jedná se o „živou“ telefonickou podporu od 08:00 do 17:00 vašeho časového pásma od pondělí do pátku mimo svátky.

Přidělování priorit a eskalace

Přidělování priorit je služba, která při volání na linku technické podpory nabízí výhodu „předběhnutí ve frontě“. Tento proces pro smluvní zákazníky snižuje čekací doby při volání přesunutím jejich hovoru na začátek fronty zákazníků, kteří čekají na spojení. Pokud problém neodstraní hned první z operátorů, je záležitost předána do vyšší úrovně priority, což výrazně zkrátí dobu do zpětného volání technickou podporou 2. úrovně.

Aktualizace softwaru

Tato služba umožňuje bezplatné aktualizace operačního systému, softwarových záplat a revizí z naší veřejné webové stránky ihned po jejich uvolnění. Software a informace k novým verzím lze stahovat přímo z webové stránky technické podpory Allied Telesis, aktivace je také součástí kupní smlouvy Net.Cover.

Řešení Online – Servisní středisko Allied Telesis Self Help Service

Díky využití technologie automatického učení a jedinečného Revelation Engine nabízí znalostní báze Allied Telesis Knowledge Base dynamicky rostoucí databázi, určenou k řešení požadavků zákazníků, která pomáhá najít schůdnější cestu při řešení problémů zákazníků Allied Telesis s jejich sítěmi. Spolu s osobním účtem zákazníka představuje znalostní báze více než jen vyhledávací mechanismus – je přímo napojená v režimu 24 x 7 k informační základně Allied Telesis.

Pomocí služby „Ask a Question“ (Zeptejte se) se obraťte na pracovníky technické podpory kdekoli na světě po dobu 24 hodin! Odpověď dostanete do své e-mailové schránky do 24 hodin od dotazu. Využijte samoobslužné elektronické služby Right Now eService Center se správou e-mailů.

Výhody znalostní báze

- Přístup k naší databázi a eService Center v režimu 24 x 7 x 365.
- Znalostní báze jako dynamický nástroj využívá technologii automatického učení. Trvale zvyšuje objem dotazů zákazníků, problémů a jejich řešení.
- Vyhledejte otázku a odpověď v naší strukturované databázi podle kategorie nebo klíčových slov.
- Přijímejte automatické aktualizace dotazů a odpovědí prostřednictvím e-mailů.
- Odesílejte dotazy a komentáře online přímo našim technikům.

Posouzení konfigurace

Tato funkce nabízí specialistům ATI přístup ke konfiguračním souborům základního hardware a software zákazníka. Pokud jsou požadovány doplňkové služby, organizace ATI Professional Services poskytne kompletní technický servis včetně konzultace o konfiguraci, implementaci, dokumentaci a uvádění do chodu, který je účtován samostatnou hodinovou sazbou. Podrobnosti a ceny za naše nabídky služeb Professional Service získáte od našeho autorizovaného prodejce.

Žádné náklady po skončení záruční doby

Výměna produktu při dosažení konce záruční doby může vyvolat zvýšené náklady na opravu. Servisní smlouva tyto náklady plně pokrývá a může vám uspořit nepředpokládané výdaje z rozpočtu.

Odeslání náhradního produktu tentýž den *

V případě poruchy zajistí tato služba zákazníkovi odeslání produktu tentýž den z našeho skladu RMA. Tato služba zajistí výměnu produktu a práci na odstranění závad, chybné funkce, systémových chyb a ostatních souvisejících problémů, které nepříznivě ovlivňují schopnost produktu pracovat očekávaným způsobem. Veškeré vrácené produkty musí být před vrácením autorizace ohodnoceny zástupcem technické podpory. V zájmu zkrácení doby do vrácení vadných produktů se zpracování RMA provádí pomocí Priority One Severity Level (Priorita 1 – stupeň závažnosti).

**Tato úroveň služby nezaručuje náhradu produktu v dalším pracovním dni.*

Anglická verze:

<http://www.alliedtelesis.cz/support/netcover/details.aspx?t=b>