

# Technischer Support

## Der Zufriedenheit unserer Kunden verpflichtet

### **KONTINUIERLICHE UMFRAGEN BELEGEN HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT**

Im Anschluss an jeden Supportfall wird bei den betreffenden Kunden die Zufriedenheit bezüglich der Problembehandlung abgefragt. Dabei werden Kunden gebeten, ihr Erlebnis mit einer Wertung von 1 (schlecht) bis 10 (ausgezeichnet) zu beurteilen. Die Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage ergab kürzlich, dass wir eine Durchschnittswertung von 95 % für alle abgeschlossenen Supportfälle haben. Das liegt weit über dem Durchschnitt in der Softwarebranche. Darüber hinaus erfolgen mehr als 99 % der Problemlösungen innerhalb des jeweiligen SLA.

### **UMFASSENDE SUPPORTLEISTUNGEN**

Neben der individuellen Problemlösung umfassen die Supportverträge von DataCore den kostenlosen Zugriff auf alle Versions-Upgrades, neue Releases und Produktservice-Packs und -Updates. Zudem können Kunden Produktvorschläge machen und ihre Implementation anhand derer Dokumentation überprüfen lassen.

### **ÜBERBLICK**

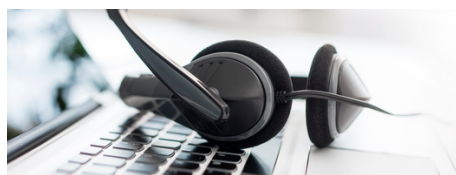
Bei DataCore legen wir all unsere Energie und Leidenschaft in herausragenden technischen Kundensupport. Das beginnt bei der erfolgreichen Implementierung und setzt sich in der größtmögliche Wertschöpfung im Betrieb fort. Wir sind uns bewusst, dass unsere Software direkten Einfluss darauf hat, wie schnell und zuverlässig Nutzer ihre Daten in unternehmenskritischen IT-Systemen abrufen, ändern und speichern können. Darüber hinaus kennen wir die vielen zu berücksichtigenden Variablen, um schnelle Problemlösungen bei unterschiedlichen Hardwaremodellen, Betriebssystemen und Hypervisoren zu garantieren. Aus diesem Grund haben wir ein Supportteam aus qualifizierten Technologieexperten mit umfassender Erfahrung in diesen Bereichen zusammengestellt. Im Gegensatz zu Anbietern, bei denen Kunden oftmals als erste Reaktion vorgefertigte Antworten von Call-Centern erhalten, werden die Kunden bei DataCore direkt von erfahrenen Profis bedient. Dabei gilt: anstatt ein Problem zwischen verschiedenen Servicestufen hin- und herzuschieben, ist bei DataCore die Person, die das Problem entgegennimmt, auch für dessen Lösung verantwortlich. Dazu wird dann gegebenenfalls mit der Unterstützung weiterer Kollegen hinter den Kulissen gearbeitet. Unser umfassendes Know-how und die zentralen Ansprechpartner sind die Grundlage für unseren ausgezeichneten Kundenservice.

### **EIN GLOBALES TEAM LEISTET KONTINUIERLICHEN SUPPORT**

Unsere Fachkräfte, die geographisch in Supportcentern in Europa, Nordamerika und Asien angesiedelt sind, sprechen mehrere Sprachen und decken alle Zeitzonen ab. Zudem ist DataCore Mitglied der TSANet-Allianz, in der unterschiedliche IT-Anbieter eng zusammenarbeiten, für den Fall, dass sich ein Problem auf Produkte von mehr als einem Anbieter bezieht.

### **ZUSÄTZLICHER SELF-SERVICE-SUPPORT**

Der technische Support ist für unsere Kunden auf mehreren Wegen erreichbar. Neben Telefon, E-Mail oder Chat stehen Online-Ressourcen wie z. B. kurze, leicht verständliche Videoanleitungen zur Verfügung. Diese Self-Service Informationen umfassen zudem Tipps aus der Praxis, hochwertige Schulungskurse, schrittweise Anleitungen, häufig gestellte Fragen (FAQs) und mehr. So können Sie diese Ressourcen nach Bedarf und in Ihrem eigenen Tempo nutzen.



## TECHNISCHER SUPPORT RUND UM DIE UHR

Alle technischen Supportdienste sind 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr verfügbar. Um den technischen Support in Anspruch nehmen zu können, sind ein gültiger Supportvertrag und eine Vorab-Registrierung erforderlich.



### Web

<http://datacore.custhelp.com>

Auf dieser Website finden Sie umfassende Informationen über unsere Produkte. Sie können sich auch automatisch benachrichtigen lassen, wenn Informationen aktualisiert werden. Zudem können Sie Vorschläge zur Verbesserung oder Ergänzung der Produkte von DataCore einreichen.



### Email

[support@datacore.com](mailto:support@datacore.com)

Alle neu eingehenden E-Mails lösen einen Supportfall aus, der automatisch in Priorität 3 eingestuft wird. Der E-Mail-Support erfolgt auf Englisch.



### Telefon

In den meisten Ländern stehen gebührenfreie Nummern zur Verfügung. Anrufe bei einer Support-Telefonnummer werden an das dann aktive Supportcenter von DataCore weitergeleitet. Die Standardsprache ist Englisch, je nach Anwesenheit entsprechender Mitarbeiter sind aber auch andere Sprachen verfügbar. Auf diesem Weg können Probleme aller Schweregrade gemeldet werden.



### Chat

Der Chatsupport ist im Rahmen unseres Internetservice verfügbar. Er ist für Ereignisse der Schweregrade 1 und 2 vorgesehen und nur in Englisch verfügbar.

## ANTWORTZEITEN

Supportfälle werden innerhalb der folgenden Zeiten beantwortet, gerechnet ab dem Zeitpunkt, an dem die Meldung bei DataCore eingeht. Die Priorität wird vom Kunden gewählt.

### Priorität 1

Das Produktionssystem ist ausgefallen oder unternehmenskritische Daten können nicht abgerufen werden bzw. sind verloren gegangen oder beschädigt.

**Reaktionszeit: Unter 1 Stunde**

### Priorität 2

Dokumentierte Eigenschaften funktionieren nicht wie beschrieben und Kunden können das Problem nicht umgehen.

**Reaktionszeit: Unter 4 Stunden**

### Priorität 3

Alle sonstigen Anfragen, Produktvorschläge und Fragen.

**Reaktionszeit: Unter 24 Stunden**

Bitte beachten Sie, dass die Schnelligkeit und Qualität, in der die Probleme gelöst werden können, direkt damit zusammenhängen, wie gut das Problem beschrieben ist und wie vollständig die Angaben dazu sind. Nähere Informationen über die Supportrichtlinien von DataCore finden Sie hier:

[www.datacore.com/support-policy](http://www.datacore.com/support-policy)

### HINWEIS

Dieses Dokument dient lediglich der allgemeinen Information und stellt keine rechtsverbindlichen Zusagen seitens DataCore oder im Auftrag von DataCore dar. Rechtsverbindliche Informationen entnehmen Sie bitte Ihrem aktuellen Supportvertrag mit DataCore Software.

## KUNDENSTIMMEN

**Ich habe mit dem Support von DataCore ausgezeichnete Erfahrungen gemacht. Schnelle Antworten und immer eine kompetente Person am anderen Ende der Leitung, egal ob Chat oder Anruf. Bitte weiter so!**

David Feeley, Director, VipRede Telecommunications

**Der Support von DataCore ist immer unglaublich effizient und qualifiziert. Vielen Dank.**

Stephen Pollard, Network Manager & iLearning Coordinator,  
Alexandra Park School

**Schnelle Antwort, Fragestellung sofort verstanden, ausgezeichneter Support. Einfach klasse!**

Fabian Eilander, Cloud Infrastructure Architect,  
Unica Schutte ICT

**Perfekt, wie immer! Sehr schnelle Antwort, sehr schnelle Lösung.**

Thomas Hillerbrand, Managing Director,  
Graphit Graphical Data Processing



1022



## Entdecken Sie die einzigartige Flexibilität von DataCore Software

DataCore Software bietet die branchenweit flexibelsten, intelligentesten und leistungsstärksten Software-Defined Storage-Lösungen für Block-, Datei- und Objektspeicher. Das Unternehmen unterstützt mehr als 10.000 Kunden weltweit bei der Speichermodernisierung, sowie dem Schutz und dem Zugriff auf ihre Daten. Mit einem umfassenden und auf eigenen Patenten basierendem Produktportfolio, sowie konkurrenzloser Erfahrung im Umfeld von Speicher Virtualisierung inklusive hochwertiger Datendienste ist DataCore das Maß der Dinge für Software-Defined Storage.

LOS GEHT'S