

ImagicleCare

GOLD

We care about your communication.

Espandi il valore del tuo investimento nelle soluzioni Imagicle

Scegliendo un prodotto Imagicle, hai fatto un importante investimento per la tua azienda; la capacità di ottimizzare tale investimento dipende però da come la tua applicazione viene gestita ogni giorno e rimane in efficienza per garantirti i suoi servizi al momento opportuno.

Oltre al servizio di supporto tecnico ImagicleCare Basic, incluso per 12 o 36 mesi in ogni prodotto, Imagicle ha sviluppato per te il programma ImagicleCare Gold; un programma di supporto tecnico completo, di manutenzione del software, attento alle tue richieste ed in grado di assisterti in ogni situazione.

ImagicleCare Gold: tutta la tranquillità che serve al tuo lavoro

Se desideri avere un servizio di assistenza ancora più avanzato per il tuo prodotto, con tempi di risposta predeterminati e sicuri, puoi sottoscrivere un programma di supporto ImagicleCare Gold, disponibile in 2 versioni che si distinguono per la durata, entrambe con numero di interventi illimitati.

I servizi di ImagicleCare Gold includono:

- Risposta in 60 minuti per i casi più gravi
- Livelli di servizio predefiniti con tempi di risposta sicuri
- Minor software update attraverso liveupdate automatici
- Major software update con supporto all'installazione
- Supporto telefonico o via Skype
- Supporto via e-mail
- Supporto via Web con accesso dedicato alla Knowledge base
- Customer portal
- Remote support via Webex o Netviewer

Il nostro Team di supporto è pronto ad aiutarti per mantenere il corretto funzionamento della tua applicazione lasciandoti libero di dedicarti al tuo lavoro con tranquillità.

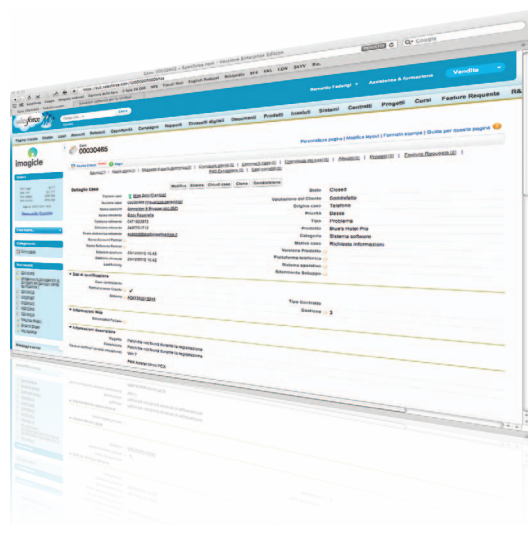


ImagicleCare

GOLD

Scopri tutti i servizi di ImagicleCare Gold:

- Supporto telefonico, via e-mail, via web
- Supporto da remoto via Webex o Netviewer
- Risposta inferiore a 60 minuti per i casi più gravi
- Software maintenance con Minor e Major update
- Knowledge base con portale dedicato
- Supporto in 5 lingue (ITA, ENG, FRA, DEU, ESP)
- Programmi personalizzati per ogni esigenza



Un programma per ogni esigenza

ImagicleCare Gold è disponibile in due versioni (Gold 1, Gold 3) che si differenziano in relazione alla durata del contratto.

Per ticket si intende una domanda inoltrata per ottenere assistenza relativa a una singola problematica e definita dall'intervento che è ragionevole effettuare al fine di risolverla.

Molti canali di supporto, lo stesso livello di servizio

I servizi di assistenza di Imagicle sono erogati attraverso diversi canali in base alle esigenze del cliente e del problema in questione:

- supporto telefonico o via Skype 'Imagicle'
- supporto via email support@imagicle.com
- supporto via Web con accesso alla knowledge base dove puoi trovare tutte le FAQ di cui hai bisogno

Software maintenance per avere sempre la versione più aggiornata

Nel servizio di supporto ImagicleCare Gold sono incluse sia Software Minor Update, con processi di live update automatici, che Software Major Update (solo per versioni Unlimited) con supporto all'installazione.

In questo modo potrai disporre sempre dell'ultima versione disponibile con tutte le nuove funzionalità che verranno implementate nel corso del tempo.

Customer portal dedicato

Per i Clienti che aderiscono a ImagicleCare Gold, è disponibile anche l'accesso via Web al portale di supporto all'indirizzo support.imagicle.com.

Puoi accedere direttamente al nostro database e vedere in tempo reale lo stato di processing della singola richiesta così da avere risposte certe e affidabili senza fraintendimenti. In più potrai anche visualizzare lo storico delle richieste di supporto precedenti e conoscere in ogni momento quelle ancora a disposizione per il periodo di validità del programma.

Remote support per i casi più complessi

Per i casi più complessi il nostro Team di supporto è in grado di intervenire da remoto utilizzando una tecnologia innovativa e sicura fornita da Webex o da Netviewer, grazie alla quale sarà possibile concedere temporaneamente il controllo del PC dove è installato il prodotto per effettuare un'efficace analisi del problema e trovare velocemente una soluzione.

Tutto in 5 lingue

I nostri servizi di supporto sono disponibili in italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo.

Dettagli programma	Gold 1	Gold 3
Durata	1 anno	3 anni
SLA	< 60'	< 60'
Numero ticket inclusi	illimitati	illimitati
Software Minor update	si	si
Software Major update	si	si
Help Desk telefonico	si	si
Supporto via e-mail	si	si
Supporto via web	si	si
Remote support	si	si
Customer portal	si	si
Lingue supportate	ITA-ENG-DEU-FRA-ESP	ITA-ENG-DEU-FRA-ESP