

ImagicleCare

BASIC

We care about your communication.

Ci prendiamo cura delle tue comunicazioni

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.

Per te, Imagicle ha sviluppato un programma di supporto tecnico completo, di manutenzione del software, attento alle tue richieste ed in grado di assisterti in ogni situazione.

Incluso in ogni prodotto

Per permetterti di salvaguardare l'investimento fatto nelle nostre soluzioni, in ogni prodotto Imagicle è incluso il servizio di supporto tecnico ImagicleCare Basic.

I servizi Basic vengono erogati su tutti i nostri prodotti per i primi 12 o 36 mesi dalla registrazione dell'applicazione (vedi termini nella sezione Periodo Gratuito di ImagicleCare Basic sul nostro sito). Dopo il periodo incluso, è possibile rinnovare il programma ImagicleCare Basic per estendere i servizi ai 12 mesi successivi.

Un supporto completo

Il programma ImagicleCare Basic include una serie di servizi che garantiscono un supporto completo.

- Minor software update attraverso Live update automatici
- Supporto telefonico: al numero +39.0584.943232 o via Skype "Imagicle".
- Supporto via e-mail: supporto@imagicle.com
- Supporto via web con accesso dedicato alla knowledge base

Un team di specialisti pronto a risponderti in 5 lingue

I servizi inclusi in ImagicleCare Basic ti mettono a disposizione un team di specialisti capace di risponderti in 5 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo).

Nei casi più gravi, è previsto anche l'intervento diretto del nostro reparto di Ricerca e Sviluppo.

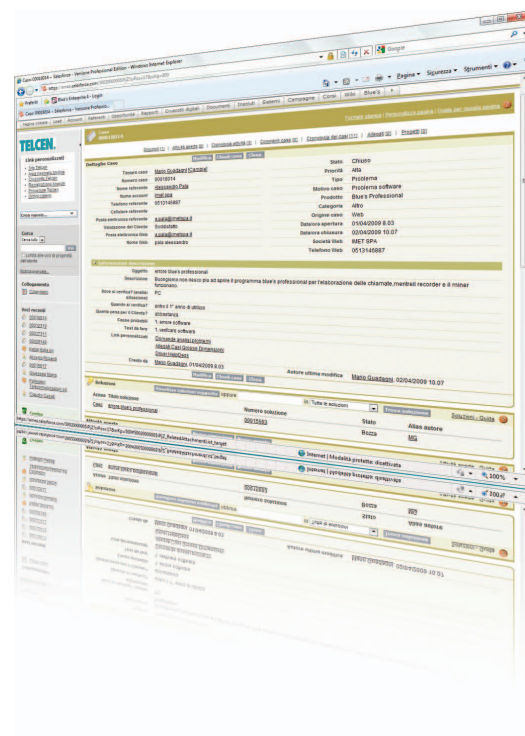


ImagicleCare

BASIC

Scopri tutti i servizi di ImagicleCare Basic:

- Supporto telefonico, via e-mail, via web
- Minor software update
- Incluso in ogni prodotto
- Supporto in 5 lingue (ITA, ENG, FRA, DEU, ESP)



Definizioni di priorità di intervento

Priorità	Impatto sul cliente	Stato dell'applicazione
Critica	Grave	l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi
Alta	Significativo	l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi
Media	Minore	l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio
Bassa	Minimo/Nessuno	l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi

Priorità di intervento predefinite

I servizi inclusi in ImagicleCare Basic prevedono definizioni di priorità di intervento basate su criteri di severità dei problemi riscontrati ed il tempo di risposta dipende dalla priorità della richiesta e dal carico di lavoro del reparto Help Desk.

Imagicle farà tutto ciò che è possibile per soddisfare le esigenze del Cliente ma non è garantito un tempo minimo di risposta. In genere, i casi critici vengono processati nel corso di una giornata lavorativa.

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.