



Supporto proattivo.
Il supporto
ancora più smart.



continua



Migliora il tuo lavoro con il piano di supporto che fa per te.

B
..... BASIC

★

Manutenzione SW

3 rilasci stagionali con aggiornamenti e correzione dei bug

Aggiornamenti di sicurezza dei SW

Manutenzione efficace tramite patch di sicurezza che impediscono potenziali problemi e vulnerabilità

Supporto tecnico

Orario lavorativo

Best effort SLA

G
..... GOLD

★ ★

IL PIÙ ACQUISTATO

Manutenzione SW

3 rilasci stagionali con aggiornamenti e correzione dei bug

Aggiornamenti di sicurezza dei SW

Manutenzione efficace tramite patch di sicurezza che impediscono potenziali problemi e vulnerabilità

Supporto tecnico

Orario/giorni lavorativi estesi

SLA 60'

Supporto remoto

Supporto proattivo

P
..... PLATINUM 24/7

★ ★ ★

NEW

Manutenzione SW

3 rilasci stagionali con aggiornamenti e correzione dei bug

Aggiornamenti di sicurezza dei SW

Manutenzione efficace tramite patch di sicurezza che impediscono potenziali problemi e vulnerabilità

Supporto tecnico

24/7

SLA 60'

Supporto remoto

Supporto proattivo

Esperto del supporto*

* Esperto del supporto disponibile dal 1 aprile 2020.

continua



Sii proattivo. Ottieni un supporto migliore!



Il team di supporto di Imagicle è pronto a far funzionare la tua **AppSuite al massimo delle tue potenzialità** tramite monitoraggio proattivo, avvisi personalizzati e la guida di esperti per assisterti ancora più da vicino.

Inoltre, opereremo un controllo costante dello stato di salute della tua Imagicle AppSuite grazie a un canale dati sicuro con il Cloud Imagicle.

Disponibile con i nuovi contratti ImagicleCare Gold e Platinum.

È richiesta una IAS aggiornata a Winter 2020 con licenza Cloud.



Raccogliere informazioni agire di conseguenza.



1. Raccoglie informazioni dal sistema e dalle app.

L'AppSuite traccia e raccoglie la maggior quantità di metriche possibili dal sistema; **CPU** e **RAM** dal processo; **Disco** e **database**, server Web ed eventi dalla macchina virtuale e specifici eventi applicativi dai processi Imagicle.

2. Invia informazioni a Imagicle Cloud.

I dati vengono inviati al **Cloud Imagicle** tramite la connessione di licenza cloud.

3. Analizza e attiva gli avvisi.

I dati vengono analizzati da uno strumento di monitoraggio in grado di **attivare allarmi** al verificarsi di specifici eventi.



continua





I clienti saranno avvisati in caso di:



1. Degradazione del servizio

Malfunzionamenti o comportamenti insoliti dei processi di Imagicle potrebbero causare una degradazione o interruzione del servizio.



2. Saturazione dello spazio su disco

La saturazione del database e del disco potrebbero causare una degradazione o interruzione del servizio.



3. Saturazione della capacità

Al raggiungimento del numero massimo di canali o utenti disponibili per app, il loro utilizzo potrebbe essere inibito ad altri utenti..



4. Connessione al Cloud fallita

Se il sistema smette di inviare informazioni, potrebbe disconnettersi dal Cloud Imagicle, causando malfunzionamento o interruzione del servizio.





Cosa dovrebbe aspettarsi il cliente.

Accordo sul livello di servizio.

Priorità e tempo di risposta	IMAGICLECARE GOLD Tempo di risposta	IMAGICLECARE PLATINUM* Tempo di risposta
P1 - CRITICO	< 60 minuti	< 60 minuti
P2 - ALTO	< 2 ore lavorative	< 2 ore lavorative
P3 - MEDIO	< 4 ore lavorative	< 4 ore lavorative
P4 - BASSO	< 8 ore lavorative	< 8 ore lavorative

* Nel nostro CRM viene automaticamente aperto un caso e viene attivato un allarme sulla piattaforma di gestione del supporto attiva 24 ore per richiedere l'intervento del tecnico reperibile su chiamata.



1. Degradazione del servizio.

DESCRIZIONE	PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Arresto anomalo dello stack VoIP sull'ApplicationSuite	P1 - CRITICO	< 60 minuti
Arresto anomalo di una delle applicazioni con licenza	P1 - CRITICO	< 60 minuti
ApplicationSuite con alta affidabilità su cui si verifica un problema nel processo di replica	P3 - MEDIO	< 4 ore



continua





2. Saturazione dello spazio su disco.

DESCRIZIONE	PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Spazio su disco disponibile per ApplicationSuite in esaurimento	P4 - BASSO	< 8 ore
Spazio su disco disponibile per Application Suite prossimo alla saturazione	P3 - MEDIO	< 4 ore
Spazio su database disponibile per ApplicationSuite in esaurimento	P4 - BASSO	< 8 ore
Spazio su database disponibile per Application Suite prossimo alla saturazione	P3 - MEDIO	< 4 ore



3. Saturazione della capacità.

DESCRIZIONE	PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Esaurimento dei canali disponibili (Call Recording)	P3 - MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze disponibili (QME)	P3 - MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze disponibili (IVR)	P3 - MEDIO	< 4 ore



4. Connessione al Cloud fallita.

DESCRIZIONE	PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Problema di connessione al Cloud Imagicle. La IAS non è in grado di comunicare con api.imagicle.com ..	P1 - CRITICO	< 60 minuti



continua



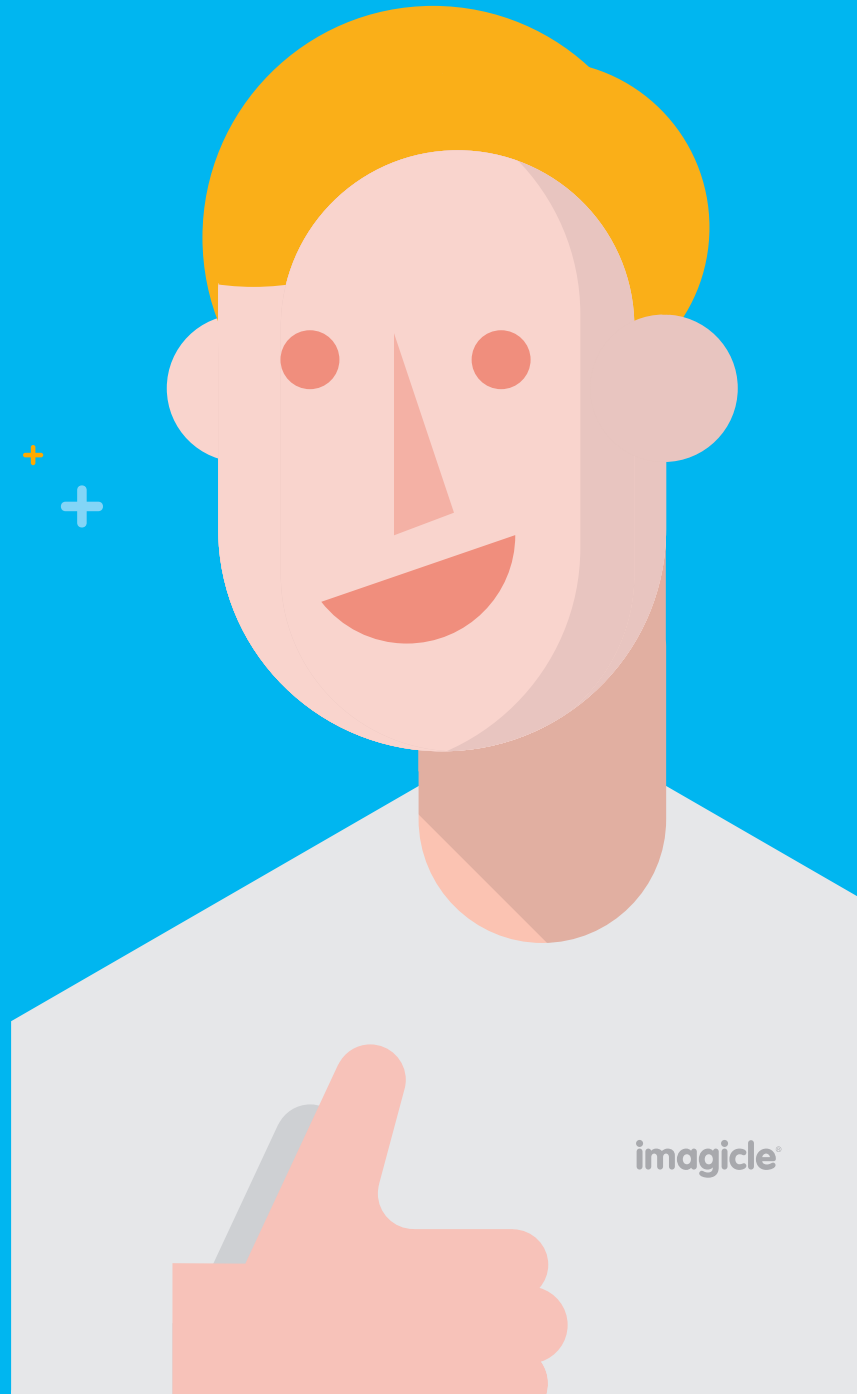
Requisiti.



Il supporto proattivo sarà disponibile per tutti clienti con:

1. Versione Imagicle ApplicationSuite Winter '20 o successiva;
2. Imagicle ApplicationSuite connessa al Cloud Imagicle;
3. Consenso all'invio dei dati al Cloud Imagicle tramite il Licensing portal.

Happy work!



imagicle®