

Nutzen Sie die Vorteile eines erstklassigen Kundensupports

Erleben Sie mit Blanco einen unvergleichlichen Kundensupport. Unser leistungsfähiges und kundenorientiertes Team bietet erstklassigen globalen Support in 10 Sprachen. Ganz gleich, ob Sie Unterstützung bei der Datenlöschung oder bei mobilen Produkten benötigen, unsere HDI-zertifizierten Techniker sind bereit, Ihnen bei jedem Schritt zu helfen. Vertrauen Sie auf unser Fachwissen, um einen reibungslosen und effizienten Ablauf Ihrer Support-Anforderungen zu gewährleisten.

Vorteile des Blanco Support:

- ✓ **Fachwissen:** Unsere HDI-zertifizierten Techniker verfügen über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich der Datenlöschung und mobiler Produkte, so dass sie einen umfassenden Support bieten können.
- ✓ **Erstklassiger Service:** Unser Engagement für hervorragende Leistungen bedeutet, dass Sie einen erstklassigen Support erhalten, der den Branchenstandard setzt.
- ✓ **Globale Abdeckung:** Mit unserem in 10 Sprachen verfügbaren Support bedienen wir eine Vielzahl von Kunden weltweit und gewährleisten eine effektive Kommunikation und Problemlösung.
- ✓ **Nahtlose Unterstützung:** Unser Team steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, um Sie bei allen Herausforderungen zu unterstützen und einen reibungslosen Support zu gewährleisten.
- ✓ **Kundenorientiert:** Wir stellen Ihre Bedürfnisse in den Vordergrund und bieten Ihnen einen persönlichen, auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnittenen Support, der für maximale Zufriedenheit sorgt.

Vertrauen Sie Blanco für einen erstklassigen Kundensupport, der weit über das übliche Maß hinausgeht. Nutzen Sie das Know-how unseres engagierten Teams und genießen Sie die Gewissheit, dass Ihre Support-Anforderungen in kompetenten Händen liegen.

Support Optionen

Der Blanco Support ist so konzipiert, dass er die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer Kunden weltweit, über Industriezweige und Zeitzonen hinweg erfüllt. Jeder Support Plan bietet individuelle Funktionen und Ressourcen, die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.

Enterprise Support Plan (SPE)

Dies ist der umfangreichste Support Plan bei Blanco. Der Plan ist auf proaktive Supportfunktionen spezialisiert. Er soll sicherstellen, dass unsere Partner und Unternehmenskunden den bestmöglichen globalen Support erhalten. Dieser Plan beinhaltet 24x7-Support während des ganzen Jahres, sowie einen Technical Account Manager.

Premium Support Plan (SP1)

Der Premium Support Plan bietet ein umfangreiches Level an Support und wurde entwickelt, um den Anwendungsinfrastrukturen unserer Kunden weltweit ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu bieten. Die technischen Support Teams von Blanco arbeiten effizient an Lösungen von Problemen und Anfragen. Sie helfen dabei vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen, um zukünftige Probleme zu vermeiden und das zu schnelleren ersten Reaktionszeiten.

Advanced Support Plan (SP2)

Konzipiert für Kunden deren Geschäft die Sicherheit erfordert, dass ein Blanco Supporttechniker von Montag bis Freitag während der lokalen Geschäftszeiten zu erreichen ist. Ausgenommen sind Feiertage (Geschäftszeiten und Feiertage können je nach Supportcenter variieren). Der Advanced Support Plan beinhaltet den Zugang zu Telefon/Portal/E-Mail Support.

Support Plan (SP) Features

	Enterprise (SPE)	Premium (SP1)	Advanced (SP2)
Produkt Upgrades	✓	✓	✓
Portal Support	✓	✓	✓
E-Mail Support	✓	✓	✓
Telefon Support	✓	✓	✓
Remote Session Support	✓	✓	
Max. Kundenkontakte	Unendlich	10	5
Jährlicher Remote Health Check (Auf Anfrage)	✓	✓	
Jährlicher Health Check vor Ort (Auf Anfrage)	✓		
Technical Account Manager	✓		
24x7 Support Phone Line	✓		
Severity 3-4 *Reaktionszeit eines Support Mitarbeiters	2 hours	4 hours	6 hours
Severity 2 *Reaktionszeit eines Support Mitarbeiters	1 hour	2 hours	4 hours
Severity 1 *Reaktionszeit eines Support Mitarbeiters	30 mins	1 hour	2 hours

* Während der lokalen Geschäftszeiten von 8 bis 17 Uhr, außer für SPE.