

# Débloquez la puissance d'une assistance client de classe mondiale

Bénéficiez d'une assistance client inégalé avec Blanco. Notre équipe performante et orientée client est dédiée à la fourniture d'une assistance mondiale de premier ordre en 10 langues. Que vous ayez besoin d'aide pour l'effacement de données ou les produits mobiles, nos techniciens certifiés HDI sont prêts à vous aider à chaque étape. Faites confiance à notre expertise pour garantir une expérience transparente et efficace de vos besoins d'assistance..

## Avantages de l'assistance Blanco:

- ✔ **Expertise :** Nos techniciens certifiés HDI possèdent une connaissance approfondie et une expertise en matière d'effacement de données et de produits mobiles, ce qui leur permet de fournir une assistance complète.
- ✔ **Couverture mondiale :** Avec une assistance disponible en 10 langues, nous répondons aux besoins d'un large éventail de clients dans le monde entier, garantissant une communication efficace et la résolution des problèmes.
- ✔ **Priorité au client :** Nous donnons la priorité à vos besoins et vous fournissons une assistance personnalisée adaptée à vos exigences spécifiques, pour une satisfaction maximale.
- ✔ **Un service de premier ordre :** Notre engagement en faveur de l'excellence signifie que vous recevrez une assistance de premier ordre qui définit la norme de l'industrie.
- ✔ **Une assistance sans faille :** Notre équipe est toujours prête à vous aider, à vous guider en cas de problème et à vous garantir une assistance sans faille.

Faites confiance à Blanco pour une assistance client de classe mondiale qui va au-delà. Profitez de l'expertise de notre équipe dédiée et ayez l'esprit tranquille en sachant que vos besoins en matière de support sont entre de bonnes mains.

## Options de l'assistance

Les opérations d'assistance de Blanco sont conçues pour répondre aux besoins variés de nos clients dans le monde entier, à travers les industries et les fuseaux horaires. Chaque plan d'assistance offre des caractéristiques et des ressources uniques adaptées aux besoins de votre entreprise.

### Enterprise Support Plan (SPE)

Il s'agit de l'offre de plan d'assistance la plus élevée de Blanco, spécialisée dans les fonctions de support proactives conçues pour garantir à nos partenaires et entreprises clientes le support mondial «de premier ordre». Ce plan comprend une assistance toute l'année 24h/24, 7j/7, ainsi qu'un responsable de compte technique désigné.

### Premium Support Plan (SP1)

Un niveau de support complet, le plan de support Premium est conçu pour fournir aux infrastructures applicatives de nos clients du monde entier le plus haut niveau de disponibilité. Les équipes de support technique de Blanco travaillent efficacement pour résoudre les problèmes et les demandes et pour aider à prendre des mesures préventives pour éviter les problèmes futurs, à des objectifs de réponse initiale avancés.

### Advanced Support Plan (SP2)

Conçu pour les clients dont l'activité nécessite la sécurité de savoir qu'un ingénieur de support Blanco est disponible pour les aider du lundi au vendredi pendant les heures de bureau, hors jours fériés (les heures de bureau et les jours fériés peuvent varier selon le centre de support). Le plan de support avancé comprend l'accès au téléphone/portail/e-mail.

## Caractéristiques Plan Support (SP)

|   | Enterprise (SPE) | Premium (SP1) | Advanced (SP2) |
|---|------------------|---------------|----------------|
| Mises à jours produit                                   | ✓                | ✓             | ✓              |
| Assistance via Portail                                  | ✓                | ✓             | ✓              |
| Assistance via email                                    | ✓                | ✓             | ✓              |
| Assistance via téléphone                                | ✓                | ✓             | ✓              |
| Assistance avec prise en main à distance                | ✓                | ✓             |                |
| Nombre maximum de contacts client                       | Illimité         | 10            | 5              |
| Bilan de santé annuel à distance<br>(sur demande)       | ✓                | ✓             |                |
| Bilan de santé annuel sur site<br>(sur demande)         | ✓                |               |                |
| Responsable technique de compte                         | ✓                |               |                |
| Ligne téléphonique d'assistance 24x7                    | ✓                |               |                |
| <b>Sévérité 3-4</b><br>*Temps de réponse humain initial | 2 heures         | 4 heures      | 6 heures       |
| <b>Sévérité 2</b><br>*Temps de réponse humain initial   | 1 heure          | 2 heures      | 4 heures       |
| <b>Sévérité 1</b><br>*Temps de réponse humain initial   | 30 mins          | 1 heure       | 2 heures       |

\* De 8h - 17h, heures d'ouverture locales, sauf pour SPE.