

世界に誇るカスタマーサポートを体験してください

Blanccoは卓越したカスタマーサポートサービスを用意しています。業界内最高クラスのグローバルサポートを実現するために専属のテクニカルサポートチームを擁し、10種類の言語でお客様指向のサポートを提供します。また、テクニカルサポートチームはHDI認定済みの技術者から成り、データ消去からモバイル機器にいたるまで、あらゆる問題の解決を支援可能です。当社が培ってきた専門知識・専門技術を存分に活かし、お客様のあらゆるサポートニーズを満たすことを約束します。

Blanccoサポートがもたらすメリット

- ✔ **専門性:** データ消去とモバイル製品に関する深い知識とノウハウを有するHDI認定済みの技術者が、どのようなお問合せに対しても包括的なサポートを提供します。
- ✔ **グローバルなサポート:** グローバルなサポート: 10ヶ国語でのサポートに対応し、世界中の多様なお客様に対して効果的なコミュニケーションと問題解決を実現します。
- ✔ **顧客重視:** お客様のニーズを最優先し、お客様それぞれの状況に合わせたサポートを提供します。これにより、最大限の満足を保証します。
- ✔ **業界内最高クラスのサービス:** 当社は、業界内で一流のサポートを提供する責任感をもってサポートを行います。
- ✔ **シームレスなサポート:** サポートチームはお客様を迅速に支援できる体制を常に維持しており、あらゆる課題に対してスムーズなサポート体験を保証します。

Blanccoは、お客様の期待を超える、世界一流のカスタマーサポートの提供を約束します。様々なサポートニーズに対応可能な、信頼のおける専属チームによるサポートを安心してご活用ください。

サポートオプション

Blanccoサポートオペレーションは、世界中の様々な業種やタイムゾーンにまたがる弊社クライアントの多様なニーズを満たす事を目的としています。各サポートプランは、お客様ごとのビジネス条件に適した機能およびリソースを提供します。

エンタープライズサポートプラン (SPE)

Blanccoの最高のサポートプランであり、パートナーや企業のお客様が業界内最高レベルのグローバルサポートを受けられるように設計された積極的なサポート機能を提供いたします。このプランには、年中無休の24時間体制のサポートと、専任のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) が含まれます。

プレミアムサポートプラン (SP1)

包括的なレベルのサポートとして、プレミアムサポートプランは世界中のお客様のアプリケーションインフラストラクチャに最高レベルの可用性を提供するように設計されています。Blanccoテクニカルサポートチームは、問題やリクエストの短時間での解決に取り組むだけでなく、将来起こり得る問題に対する予防措置の支援もいたします。

アドバンストサポートプラン (SP2)

祝日以外の月曜日から金曜日の営業時間内にBlanccoサポートエンジニアの支援が必要なお客様向けに設計されています (営業時間と祝日はサポート拠点ごとに異なります)。アドバンストサポートプランでは、電話とポータル、Eメールがご利用いただけます。

サポートプラン (SP) の機能

	エンタープライズ (SPE)	プレミアム (SP1)	アドバンスト (SP2)
製品アップグレード	✓	✓	✓
オンラインセルフサポート	✓	✓	✓
ポータルサポート	✓	✓	✓
Eメールサポート	✓	✓	✓
電話サポート	✓	✓	✓
リモートセッションサポート	✓	✓	
連絡先の上限人数	無制限	10	5
年次のリモートヘルスチェック (応相談)	✓	✓	
年次のオンサイトヘルスチェック (応相談)	✓		
テクニカルアカウントマネージャー	✓		
24時間年中無休の電話サポート窓口	✓		
深刻度3~4 ※初回応答時間	2時間	4時間	6時間
深刻度2 ※初回応答時間	1時間	2時間	4時間
深刻度1 ※初回応答時間	30分	1時間	2時間

※現地営業時間午前10時~午後5時 (SPEを除く)。