

MicroStrategy ofrece a sus clientes un servicio de soporte confiable, rápido y eficiente. Nuestro éxito como compañía es el éxito de nuestros clientes en el uso apropiado y efectivo de nuestra plataforma. Por lo tanto, los clientes de MicroStrategy pueden contar con nosotros para consultar todo tipo de cuestiones técnicas que necesiten resolución rápida y efectiva para la implementación de actualizaciones o para cuestiones más estratégicas relativas al mantenimiento de la solución desarrollada en el mediano y largo plazo.

MicroStrategy Support™



DIFERENTES FORMAS DE OBTENER AYUDA

Soporte Técnico

MicroStrategy entiende que no todos los clientes tienen las mismas necesidades de soporte. Es por esto que otorga un servicio personalizado, ofreciendo diferentes paquetes de Soporte especialmente diseñados para abarcar el constante cambio de las necesidades de nuestros clientes.

Cada paquete de Soporte tiene diferente alcance, disponibilidad y costo asociado. Independientemente del nivel seleccionado, con sólo tener el mantenimiento al día, su compañía tiene derecho a acceder al portal de Soporte Técnico desde el que podrá bajar nuevos releases de versiones publicadas, acceder a la Knowledge Base (banco de documentos técnicos desarrollados por ingenieros y consultores de MicroStrategy donde se podrán encontrar soluciones que respondan a sus preguntas) y tener la posibilidad de loggear casos vía email, web o teléfono, en español.

Soporte Proactivo

Esta modalidad de Servicio de Soporte tiene por objetivo mantener su empresa actualizada y explotar al máximo las capacidades de sus proyectos de Business Intelligence desarrollados con MicroStrategy. Un especialista técnico de MicroStrategy visitará su instalación y en base a los relevamientos realizados, se elaborarán una serie de informes con el objeto de aclarar dudas, aconsejar acerca de la optimización de la instalación y actuar proactivamente sobre cualquier problema que eventualmente pudiera aparecer.

Servicio de Asesoramiento Técnico (TAS)

Es la solución ideal para aquellas empresas que quieran maximizar el retorno de inversión sobre la plataforma de MicroStrategy. Con una metodología desarrollada, un equipo de MicroStrategy formado por especialistas de producto, de bases de datos, de aplicaciones de Business Intelligence y de industrias verticales o áreas temáticas, lo asesorarán sobre las mejores prácticas para que la solución de Business Intelligence aproveche al máximo toda su potencialidad, resolviendo los cambiantes desafíos del negocio. Entre varias de las ventajas de este paquete se encuentran el rápido acceso a patches a medida, acceso directo a Gerentes de Producto, Soporte Técnico Avanzado e Ingenieros experimentados en temas específicos, y recepción anual del TAP (Technical Account Plan) para planificar sus proyectos de BI en el mediano y largo plazo.



BENEFICIOS CLAVE

- Reduce el TOC (Total Cost of Ownership) de sus proyectos de Business Intelligence
- Eleva el ROI (Return on Investment) de sus proyectos de Business Intelligence
- Acceso 24 x 7 a bases de conocimiento on-line
- Múltiples canales de contacto (teléfono, email y web) para ingreso y seguimiento de casos en español
- Acceso a software y actualizaciones on-line
- Ingenieros de Soporte que hacen la diferencia
- Acceso a la mayor experiencia técnica y estratégica relacionada a Data Warehousing y Business Intelligence en general y MicroStrategy en particular
- La mayor experiencia práctica en implementaciones de MicroStrategy

Nuestros ingenieros de soporte técnico pueden ayudarlo en sus proyectos de Business Intelligence en las siguientes áreas:

- Diseño e implementación de objetos de MicroStrategy
- Reproducción de errores
- Compatibilidad de sistemas
- Requerimientos de arquitecturas especiales
- Programa de Beta Testers
- Notas Técnicas sobre temas específicos
- Nuevas características de los productos
- Seguimiento de casos existentes
- Documentación de productos

Para mayor información sobre MicroStrategy Support, por favor, contáctenos por e-mail a resur-info@microstrategy.com o visítenos en www.microstrategy.com.ar/support