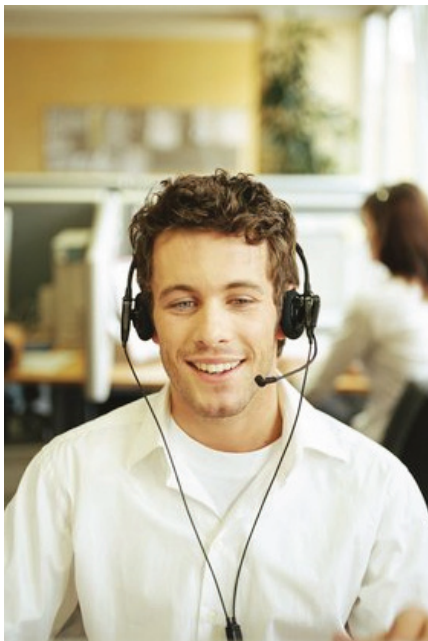


WSPARCIE DLA KLIENTÓW RIVERBED NA CAŁYM ŚWIECIE

Wysoko wykwalifikowany personel wsparcia zapewnia doświadczenie i wiedzę na światowym poziomie oraz wsparcie przez 24 godziny na dobę, bez względu na porę dnia i lokalizację za pośrednictwem centr wsparcia na całym świecie.

Z odpowiednim planem wsparcia technicznego Riverbed możesz być pewien, że ograniczysz do minimum kosztowne przestoje utrzymując jednocześnie wysoki poziom jakości działania, jakiego oczekujesz od urządzeń Steelhead.



Globalne wsparcie i usługi 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu dla wysokiej niezawodności i jakości działania sieci

Riverbed oferuje wsparcie na światowym poziomie, by pomóc swoim klientom wykorzystywać pełnię możliwości wdrożonych przez nich rozwiązań. Wyszkolony personel wsparcia technicznego Riverbed jest do dyspozycji 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, by pomóc naszym partnerom szybko i sprawnie wykrywać i usuwać usterki, używać oraz zarządzać produktami Riverbed w swoich sieciach. Poprzez Wsparcie Riverbed kliencie otrzymują:

- Pomoc w razie problemów z użytkowaniem produktów Riverbed
- Pomoc w znajdowaniu i sprawdzaniu źródeł potencjalnych usterek
- Rozwiązania dla zidentyfikowanych usterek bądź wadliwego działania
- Dostęp do wsparcia technicznego przez: telefon, e-mail oraz Internet

Riverbed zapewnia sieć punktów wsparcia technicznego, Technical Assistance Center (Riverbed TAC) z lokalizacjami w Amsterdamie, Londynie, Nowym Jorku, Synnysvale, San Francisco i Tokio. Całodobowe wsparcie gwarantuje, że przypadki o najwyższym priorytecie zostają sprawnie przekazywane pomiędzy regionalnymi TAC, by zapewnić ciągłość pomocy technicznej w rozwiązywaniu krytycznych problemów. Dzięki zastosowaniu ujednoczonego systemu zgłaszania i prowadzenia spraw serwisowych (The Case) inżynierowie wsparcia Riverbed wiedzą, że mają do czynienia z najbardziej aktualnym statusem i detalami każdego prowadzonego zgłoszenia serwisowego.

Oferta wsparcia technicznego Riverbed – Poziom Srebrny, Złoty i Platynowy

Plan wsparcia technicznego Riverbed jest dostępny na trzech poziomach, z których każdy zapewnia wsparcie techniczne, serwis sprzętu oraz oprogramowania.

Oferta serwisu oprogramowania

Na wszystkich poziomach wsparcia Riverbed zapewnia subskrypcję pakietu poprawek dla funkcjonującej wersji oprogramowania oraz aktualizacji oprogramowania. Dzięki upgrade'owi oprogramowania nasi klienci mają dostęp do najnowszych najlepszych własności i funkcjonalności produktów.

Oferta wsparcia sprzętowego

Riverbed zapewnia ograniczoną gwarancję serwisu sprzętu na okres roku od daty zakupu. W razie awarii sprzętu urządzenie może zostać wysłane do Riverbed w celu naprawy lub wymiany. Poza standardową gwarancją Riverbed oferuje także dodatkowe wsparcie, w zależności od poziomu:

- **Poziom srebrny** – Riverbed dokona naprawy lub wymiany sprzętu po jego otrzymaniu.
- **Poziom złoty** – Riverbed zapewni naprawę bądź wymianę sprzętu następnego dnia roboczego (Next Business Day).
- **Poziom platynowy** – Riverbed dokona naprawy bądź wymiany sprzętu on-site w przeciągu 4 godzin, w zależności od lokalizacji. Aby zapoznać się z zakresem wsparcia dla danej lokalizacji skonsultuj się ze swoim przedstawicielem handlowym.

Urządzenie zastępcze zostanie wysłane z jednego z centrów wsparcia Riverbed, w zależności od ustaleń*

Poziomy wsparcia

POZIOM	WSPARCIE	OPROGRAMOWANIE	SPRZĘT
SREBRNY	Dostęp 24/7, telefon, e-mail i Internet	Aktualizacje Systemu Upgrade Systemu	Naprawa/wymiana
ZŁOTY	Dostęp 24/7, telefon, e-mail i Internet	Aktualizacje Systemu Upgrade Systemu	Naprawa/wymiana następnego dnia
PLATYNOWY	Dostęp 24/7, telefon, e-mail i Internet	Aktualizacje Systemu Upgrade Systemu	Naprawa/wymiana on-site w przeciągu 4 godzin **

* Czas przesyłki międzynarodowej zależy od przeciętnego czasu tranzytu oraz odprawy celnej.

**Nie dla każdego regionu. W większości przypadków problem należy zgłosić do lokalnego centrum wsparcia przed godz.14.00, by otrzymać wsparcie on-site następnego dnia. Na terenie Stanów Zjednoczonych problem należy zgłosić przed godz. 14.00 czasu PST.

WSPARCIE DLA KLIENTÓW RIVERBED NA CAŁYM ŚWIECIE

“Instalowanie urządzeń Steelhead było szybkie i bezproblemowe – z reguły zajmowało około 15 minut. Gdy napotkaliśmy sytuacje wymagające wsparcia technicznego, pomoc okazała się fantastyczna a pracownicy pomagali nam do rozwiązania problemu. Jestem pod wrażeniem ekipy wsparcia Riverbed i polecam ich usługi”

– Dyrektor IT,

Firma Inżynieryjna o Światowym Zasięgu

Funkcjonalność Support Wire

Poza przypisanym poziomem wsparcia w Riverbed, urządzenia Steelhead posiadają także funkcjonalność zwaną Support Wire, która rozpoznaje sytuacje anormalne i awaryjne, a następnie generuje wiadomość e-mail zawierającą szczegółowe informacje dotyczące stanu systemu. Wiadomość ta jest wysyłana do przedstawiciela wsparcia technicznego Riverbed, gdzie otrzymane dane (logi) jest niezwłocznie analizowane i debugowane, funkcjonalność Support Wire pozwala skutecznie skrócić czas wykrycia, diagnozy i rozwiązania problemu.

Nacisk na satysfakcję klienta

Klienci mogą zgłaszać problemy online za pośrednictwem: strony internetowej wsparcia serwisowego (Riverbed Support Web site) lub dzwoniąc bezpośrednio do centrum wsparcia technicznego. Zgłoszenia są przekazywane bezpośrednio inżynierom centrum wsparcia gdzie każde zgłoszenie poddawane jest wstępnej analizie w celu jego kwalifikacji, nadania odpowiedniego priorytetu sprawie oraz przydzielenia dedykowanego inżyniera wsparcia, w zależności od potrzeb kompetencyjnych danego zgłoszenia. Ustala się również priorytety stosowanych środków w celu jak najsprawniejszej reakcji na przypadki krytyczne.

Na wszystkie pytania naszych klientów dotyczące tak wsparcia technicznego, jak również kwestii administracyjnych odpowiada bezpośrednio centrum wsparcia Riverbed i w zależności od przypadku rozwiązuje problem, bądź przekazuje go wyższej jednostce. Klienci mają pewność, że Riverbed dowiaduje się o ich problemach z pierwszej ręki, dysponując w razie potrzeby sprawnymi kanałami ich eskalacji.

Inżynierowie wsparcia Riverbed ponoszą pełną odpowiedzialność za obsługę przydzielonych im zgłoszeń serwisowych (Case), występując jako punkt kontaktowy oraz koordynując działania innych techników wsparcia, specjalistów od organizacji wsparcia zdalnego, postronnych partnerów oraz zespołów inżynierskich, które pracują sprawnie i zgodnie jak jedna osoba, by zapewnić wsparcie najwyższej jakości, którego oczekują klienci. Wsparcie techniczne blisko współpracuje z organizacjami strzegącymi jakości (Quality Assurance) oraz inżynierskimi w celu szybszego dostarczania rozwiązań oraz opinii innych klientów na temat naszych produktów. Dzięki podejściu zespołowemu, Riverbed oferuje wiedzę techniczną na najwyższym możliwym poziomie.

Doświadczenie wiodące na rynku

Inżynierowie wsparcia Riverbed posiadają biegłą znajomość linii produktów Riverbed i pokrewnych technologii, ukończyli autoryzowane szkolenia w firmie i poza nią, posiadają ponadto wysoki poziom umiejętności radzenia sobie z sytuacjami problemowymi. Wszyscy inżynierowie/technicy wsparcia Riverbed posiadają certyfikat określonej specjalności informatycznej lub stopień naukowy (magisterski lub doktorski). Wśród ich certyfikatów można wymienić CCIE, CCNP, CCIP, CCSP, CCDA, CCND, CCSA, MCP, MCSE, Netcache, CISSP, ISSAP, InfoSEC, dyplom projektanta Brocade SAN, Administrator SUN oraz FCNE.

Więcej informacji

Aby dowiedzieć się więcej o planach wsparcia i strategiach Riverbed, odwiedź naszą stronę www.riverbed.com/support, wyślij e-mail na adres support@riverbed.com lub zadzwoń do Wsparcia Technicznego Riverbed pod numer +1 (415) 247-7381.

O Riverbed

Riverbed Technology jest liderem w sektorze rozwiązań usług danych w sieciach rozległych (WDS) dla firm na całym świecie. Dzięki przyspieszeniu działania aplikacji w sieci rozległej WAN Riverbed zmienia sposób pracy z komputerem, pozwalając rozproszonym pracownikom wykonywać wspólne zadania jakby siedzieli w jednym biurze. Dodatkowe informacje o Riverbed (Nasdaq: RVBD) można znaleźć na stronie www.riverbed.com.

Riverbed Technology Ltd.
1, The Courtyard, Eastern
Road, Bracknell
Berkshire RG12 2XB
United Kingdom
Tel.: +44 1344 354 910

Riverbed Technology AG
Dreikönigstrasse 31a
8002 Zürich
Switzerland
Tel: +41 44 208 3840
Fax: +41 44 208 3640

Riverbed Technology GmbH
Max-Planck-Straße 8
85609 Dornach bei München
Germany
Tel: +49 89 9286156 0
Fax: +49 89 9286156 - 22

Riverbed Technology Sp. z o.o.
Pl. Piłsudskiego 3
00-078 Warsaw
Poland
Tel: +48 22 449 00 46
email: rvbd-poland@riverbed.com