

Il team di supporto internazionale di DataCore raggiunge il 95% di soddisfazione dei clienti e vince il quarto Stevie Award per il Sales & Customer Service

Il gruppo ha fatto registrare oltre il 90% di gradimento per dieci anni consecutivi



FORT LAUDERDALE, Fla., 30 maggio 2017 – [DataCore](#), azienda leader nella fornitura di soluzioni di [Software-Defined Storage](#) e [Infrastruttura Iper-convergente](#) basate sulla [tecnologia Adaptive Parallel I/O](#), ha annunciato che il suo team di supporto internazionale ha fatto recentemente registrare una quota del 95%, in media, nella soddisfazione del cliente, misurata attraverso un'indagine che ha analizzato tutti gli "incidenti". Si tratta di un dato che migliora ulteriormente la media superiore al 90% riscontrata in tutti i sondaggi annuali realizzati a partire dal 2006.

DataCore realizza un'indagine di questo tipo ogni dodici mesi, contattando tutti i clienti che hanno dovuto affrontare un qualche problema. Agli intervistati viene chiesto di assegnare un punteggio da 1 a 10 (e non da 1 a 5 come avviene di solito), in modo da avere una valutazione più accurata. Il team non analizza gli incidenti a campione, ma tutti quelli segnalati. Recentemente, nell'undicesima edizione dell'annuale [Stevie Awards for Sales & Customer Service](#), DataCore è stata premiata con lo [Stevie Award 2017](#) come Team dell'Anno per il Front-Line Customer Service nella categoria Tecnologia. Si tratta del più importante riconoscimento mondiale per i customer service, i contact center e per i professionisti del business development e delle vendite. È la quarta volta consecutiva che DataCore si aggiudica questo premio, e quest'anno la società ha dovuto confrontarsi con oltre 2.300 candidature.

Ecco alcuni feedback ricevuti nel corso dell'indagine sulla soddisfazione del cliente:

- *"La mia esperienza con il supporto DataCore è sempre stata eccellente. Persone competenti e veloci nelle risposte all'altro capo del filo o della chat. Continuate così!"*
- David Feeley, Director, VipRede Telecommunications
- *"Il supporto DataCore è sempre incredibilmente efficiente e preparato. Grazie."*
- Stephen Pollard, Network Manager & iLearning Coordinator, Alexandra Park School
- *"Risposte veloci, capacità di comprensione dei problemi, supporto eccellente. Davvero grandi!"*
- Fabian Eilander, Cloud Infrastructure Architect, Unica Schutte ICT
- *"Come sempre, perfetti! Risposta molto rapida, soluzione molto veloce."*
- Thomas Hillerbrand, Managing Director, Graphit Graphical Data Processing

Oltre alle eccezionali valutazioni della soddisfazione del cliente (che raggiunge 10 punti su 10 in molte interviste), conta anche la velocità con cui DataCore rinnova i suoi prodotti. Il team di supporto internazionale di DataCore ha ulteriormente ampliato le sue competenze andando oltre le tradizionali Storage Area Network per supportare nuovi modelli di implementazione, compresi i sistemi iper-convergenti e le SAN server. In questi scenari si aggiunge la difficoltà di dover aiutare gli amministratori dei server ad assimilare concetti e discipline dello storage, che possono essere non ben compresi. L'azienda ha arricchito le sue risorse online con nuovi materiali come tutorial video brevi e di facile comprensione, esperienze apprese sul campo, strumenti di auto-formazione migliorati, best practice passo a passo e altro ancora.

“I professionisti IT di oggi sono estremamente impegnati, e quando si registrano miglioramenti tecnologici che interessano più settori hanno bisogno di aiuto per evolvere la loro infrastruttura e continuare a soddisfare le sempre mutevoli esigenze aziendali,” ha detto Nick Broadbent, Vice President of Customer Services di DataCore. “Un complimento ricevuto dai nostri clienti è la cosa più gratificante del nostro lavoro. Siamo molto fortunati ad essere apprezzati per le competenze e l’impegno del nostro team di supporto. Insieme al fatto di avere un ottimo prodotto, questo ci permette di mantenere un team di professionisti altamente specializzato.”

Il team DataCore è suddiviso in tre gruppi principali, strategicamente posizionati in Nord America, Asia ed Europa, coprendo così numerose lingue e fusi orari. Dato che il software DataCore influenza direttamente la velocità e l’affidabilità con cui si possono recuperare, aggiornare e memorizzare dati nei sistemi IT business-critical, e poiché le variabili coinvolte sono numerose e i problemi vanno risolti molto rapidamente, è necessario avere competenze tecniche che vanno dalla gestione di sistemi hardware di storage di produttori diversi ai sistemi operativi, fino agli hypervisor. Diversamente da altre aziende che forniscono ai clienti risposte pre-confezionate tramite personale di supporto entry-level, i clienti DataCore hanno a che fare con professionisti esperti sin dall’inizio. Invece di gestire i problemi con un processo di passaggio da un livello di servizio all’altro, la prima persona di DataCore che risponde gestisce tutto dall’inizio alla fine, effettuando dietro le quinte la ricerca di eventuali risorse necessarie e offrendo al cliente un’esperienza di customer service senza paragoni.

Ulteriori feedback dei client DataCore si trovano agli indirizzi <http://www.techvalidate.com/product-research/datacore-sansymphony-v/facts/> e <http://datacore.com/testimonials>.

Informazioni su DataCore

DataCore è un’azienda leader nella fornitura di soluzioni di [Software-Defined Storage](#) e di [infrastruttura iper-convergente](#) basate sulla tecnologia Adaptive Parallel I/O, che offrono prestazioni più elevate, maggiore produttività con i carichi di lavoro applicativi e risparmi sui costi. DataCore sfrutta i progressi del multi-core e la convenienza delle piattaforme server x86 pre-configurate per superare il principale problema del settore IT: il collo di bottiglia nell’I/O. Grazie a DataCore, i clienti si avvantaggiano di tempi di risposta delle applicazioni più rapidi e di costi più bassi, sfruttando completamente tutte le risorse di calcolo per moltiplicare la produttività. SANsymphony™, prodotto di software-defined storage, riunisce in pool tutto lo storage, anche in presenza di differenze e incompatibilità tra i vari marchi, modelli e generazioni di sistemi. Per automatizzare la gestione e semplificare l’infrastruttura, il software può estendersi a luoghi e dispositivi diversi, portando sotto il suo controllo un set comune di servizi dati utilizzabile in tutta l’impresa. Il software DataCore Hyper-converged Virtual SAN offre analoghi servizi utilizzando lo storage interno o direttamente collegato distribuito tra i server fisici o virtuali di un cluster.

L’azienda è a capitale privato sin dalla sua fondazione, nel 1998, e oggi è presente con installazioni in oltre 10.000 siti di tutto il mondo. Le soluzioni DataCore sono disponibili anche come appliance pronte all’uso offerte da produttori hardware come Lenovo. *Maggiori informazioni sono disponibili all’indirizzo <http://www.datacore.com>.*

#

DataCore, il logo DataCore e SANsymphony sono marchi o marchi registrati di DataCore Software Corporation. Altri prodotti, nomi di servizi o loghi DataCore citati in questo documento sono marchi registrati di DataCore Software Corporation. Tutti gli altri prodotti, servizi e nomi di aziende citati in questo documento possono essere marchi registrati dei rispettivi proprietari.

#

Ufficio Stampa Italia
Cynthia Carta Adv.

Tel 03631844125 - Mob. 3385909592



Comunicato Stampa

cyncarta@cynthiacartaadv.it
www.cynthiacartaadv.it