

CalderaCare

QU'EST CE QUE CALDERACARE?

CalderaCare est la solution de support et de maintenance pour Caldera RIP. Elle permet de garantir votre production et de nous solliciter en cas de besoin. Votre problème, quel qu'il soit, est traité par notre équipe d'experts. Grâce à votre abonnement à CalderaCare vous disposez des dernières versions de nos logiciels et bénéficiez des dernières innovations et améliorations. CalderaCare, en plus de fournir du support lorsque nécessaire, vous apporte de nombreux avantages qui vous aideront à optimiser votre flux de production.

LES AVANTAGES PARLENT D'EUX-MÊMES

CalderaCare peut non seulement vous fournir une assistance en cas de problème, mais il offre de nombreux autres avantages pour l'utilisateur, qui vous aideront à optimiser votre flux de travail.



SUPPORT RAPIDE

Lorsque vous faites une demande de support, vous êtes prioritaire et nous nous engageons sur les délais de réponse. Grâce à CalderaCare vous êtes directement en contact avec nos experts Caldera. Afin de résoudre votre problème, ils peuvent prendre la main à distance sur votre station de travail.



PRODUCTION OPTIMALE

Vous pourrez accéder aux prochaines mises à jour et versions majeures pour maintenir et même faire évoluer votre production. Vous pouvez également acheter des conversions de drivers à la place de drivers supplémentaires.



TOUJOURS À JOUR

CalderaCare vous permet de mettre à jour les logiciels (y compris les versions majeures) concernés et de profiter des nouvelles fonctionnalités pour optimiser votre production. Vous disposez également d'un accès aux webinars pour vous former.

ET BIEN PLUS...

- CalderaCare propose une assistance via le contrôle à distance – l'un de nos experts prend le contrôle de votre poste de travail.
- Le nouveau contenu garantira que vos opérateurs sont parfaitement au courant des produits qu'ils utilisent.
- Chaque contrat CalderaCare vous donne accès à deux webinars par an.
- Vous pouvez regrouper tous vos logiciels RIP sur une seule licence. Ainsi, un seul abonnement CalderaCare vous permet d'avoir du support sur des imprimantes différentes.
- CalderaCare vous permet d'accéder au portail client de Caldera Workspace et à notre bibliothèque de profils d'impression.



**GARDEZ VOTRE
PRODUCTION
OPÉRATIONNELLE
LORSQUE VOUS
EN AVEZ LE PLUS
BESOIN**

BESOIN D'UN SOUTIEN EXPERT?

Avec un contrat de service CalderaCare, la tranquillité d'esprit est incluse dans le prix – nous vous garantissons une intervention rapide de l'un de nos experts en logiciels, avec des directives de réponse en place dès le moment où vous créez un ticket. En fonction de la criticité du problème, lors de votre appel vous avez la possibilité d'enregistrer la demande en tant que critique, majeure ou mineure.

- **Critique** – 2h de temps de réponse – votre production est bloquée et il n'y a aucune solution existante de contournement à votre connaissance
- **Majeure** – 4h de temps de réponse – votre production est toujours possible mais pas aussi efficace que d'habitude et, bien qu'une solution puisse exister, il n'est pas évident de la trouver ou de l'appliquer
- **Mineure** – 8h de temps de réponse – votre production n'est pas affectée de manière significative, mais vous avez un problème qui nécessite l'intervention du support Caldera

Les temps de réponse sont comptés à partir du début de la création d'un ticket de support pendant les heures de travail publiées pour CalderaCare dans votre région.



«CalderaCare me permet de me concentrer sur les véritables défis de ma production.»

INCLUS DANS CALDERACARE

	Sans CalderaCare	CalderaCare
Temps de réponse ciblé	–	Critique 2h/Majeure 4h/Mineure 8h
Portail Clients*	✓	✓
Contrôle à distance	–	✓
Suivi du problème	–	Rapport hebdomadaire par e-mail
Webinars Caldera	Pré-paiement requis	2 par an
Mises à jour majeures	–	✓
Changements de drivers	Indisponible	Gratuits pour les catégories Large 1295 € (au lieu de 2295 €) pour les catégories Grand

* Le portail client sera accessible via Workspace

Contactez votre Revendeur Certifié
ou l'équipe commerciale Caldera via www.caldera.com