

SUPPORT DIGICERT® PLATINUM




Un chargé de clientèle Platinum dédié au service de vos objectifs stratégiques

Présentation

Le support DigiCert® Platinum, c'est un chargé de clientèle Platinum (Platinum Client Manager, PCM) garant des niveaux de service souscrits par nos clients. Ce point de contact dédié vous accompagne dans la réalisation de vos objectifs de confiance numérique.

Les chargés de clientèle Platinum incarnent les connaissances et l'expertise approfondies de DigiCert en matière de standards, de conformité et de bonnes pratiques de gestion du cycle de vie des certificats. Ils assurent pour cela une communication centrée sur le client, dirigent les activités de réponse aux incidents et supervisent les initiatives de différents projets.

Ce programme de support technique complet offre plusieurs avantages :

-  Mise à disposition d'un conseiller de confiance, véritable ambassadeur de votre entreprise chez DigiCert
-  Gestion de compte proactive
-  Surveillance continue et adaptation au changement

Fonctionnalités clés

Planification stratégique associant une connaissance approfondie de l'environnement de votre entreprise à une communication régulière sur les feuilles de route des produits, les nouvelles fonctionnalités, les évolutions réglementaires, ainsi que les niveaux de service et l'utilisation des comptes.

Résolution des incidents avec point de contact unique pour la surveillance, l'escalade et les bilans post-incident (avec analyse des causes racines).

Coordination de projet pour divers objectifs (migration, adoption de nouvelles fonctionnalités, mise en place de nouvelles AC, installation de certificats personnalisés, etc.).

Environnements de tests

Les clients du support Platinum ont accès aux environnements de test DigiCert pour évaluer de nouvelles fonctionnalités et versions de produits. Ils peuvent également y réaliser des preuves de concept (PoC) pour de nouveaux cas d'usage.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE	RÉSOLUTION D'INCIDENT	COORDINATION DES PROJETS
<ul style="list-style-type: none"> • Environnement client • Points d'étape des feuilles de route • Rapports de SLA • Demandes de fonctionnalités • Évolutions sectorielles et réglementaires • Rapports d'utilisation du compte (y compris sur- et sous-utilisations) 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination et mises à jour • Escalade des dossiers • Mises à jour post-incident avec analyse des causes racines • Examens des dossiers de support 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication transverse aux différentes fonctions internes de DigiCert • Migration de comptes • Adoption de nouvelles fonctionnalités • Cérémonies de clés • Nouvelles AC et certificats personnalisés • Adoption d'API

Coordination réactive et transverse

Les chargés de clientèle Platinum travaillent en étroite collaboration avec nos équipes de support et de validation. Ils maîtrisent parfaitement l'impact des incidents et les évolutions sectorielles sur les environnements des clients. Les PCM savent ainsi mobiliser rapidement les moyens humains et matériels de DigiCert pour parvenir aux résultats recherchés.

Niveaux de service prioritaires

Les clients du support Platinum bénéficient des niveaux de service les plus élevés en matière de disponibilité, de livraison et de réponse.

Éclairages de DigiCert sur les enjeux de confiance numérique

Les chargés de clientèle Platinum s'appuient sur le leadership de DigiCert, membre de plus de 15 organismes de normalisation qui définissent les standards de confiance numérique dans différentes régions du globe. Dotés de solides compétences en audit et en gestion des portfolios de certificats, les PCM savent identifier les évolutions réglementaires qui impactent directement les environnements opérationnels des clients.

	BASIC	GOLD	PLATINUM
PCM dédié	Non	Non	Oui
Disponibilité du support	9h00 – 18h00 L – V	24 h/7 j/365 j	24 h/7 j/365 j
Prestations soumises à SLA	99 %	99 %	99,5 %
Temps de réponse			
Niveau de gravité 1 (critique)	8 heures	1 heure	30 minutes
Niveau de gravité 2 (haut)	24 heures	6 heures	2 heures
Niveau de gravité 3 (moyen)	48 heures	24 heures	8 heures

À vous de jouer

Pour découvrir le support CertCentral® Platinum, contactez votre chargé de clientèle ou écrivez à sales@digicert.com.

À propos de DigiCert, Inc.

Leader mondial de la confiance numérique, DigiCert apporte aux entreprises et aux particuliers les outils qui leur permettront d'échanger et de communiquer de façon sereine et sécurisée dans l'univers du digital. Sa plateforme DigiCert® ONE assure aux organisations une visibilité centralisée et un contrôle inégalé sur leurs besoins en certificats publics et privés pour sécuriser tout leur environnement : site web, accès et communications d'entreprise, logiciels, identités, contenus et appareils. Son logiciel de premier plan, associé à une parfaite maîtrise des standards, des services de support et des opérations, font de DigiCert le garant de la confiance numérique des entreprises dans le monde entier. Pour plus d'informations, rendez-vous sur digicert.fr ou suivez-nous sur Twitter [@digicert](https://twitter.com/digicert).