



# Support Object First : FAQ

## Comment contacter le support Object First ?

- Vous pouvez nous contacter via le portail de support de notre site Web à l'adresse <https://objectfirst.com/support/>, par e-mail à l'adresse [support@objectfirst.com](mailto:support@objectfirst.com) ou en appelant notre numéro américain : [+1 \(844\) 569-0653](tel:+18445690653)
- Notre équipe est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour prendre en charge tous les problèmes ou questions en lien avec le support.

## Comment les tickets sont-ils hiérarchisés ?

### Gravité 1

Ootbi n'est pas disponible ou le serveur est en panne.

**1 heure**

### Gravité 2

Ootbi fonctionne dans un état dégradé.

**4 heures**

### Gravité 3

Ootbi est en cours d'exécution.  
Questions et demandes générales.

**4 heures ouvrables\***

## Comment le support Object First collabore-t-il avec Veeam ?

- Nous travaillons en étroite collaboration avec Veeam pour garantir une intégration transparente et des performances optimales. Notre collaboration avec Veeam repose sur une compréhension approfondie des produits de l'entreprise.
- Pour que nous puissions mener une investigation commune, il faut que les clients bénéficient à la fois du support Object First et du support Veeam.

## Qu'est-ce qui nous différencie des autres fournisseurs de stockage ?

- Nous travaillons directement en liaison avec Veeam pour garantir une expérience de support et une communication transparentes. Contrairement à d'autres fournisseurs, nous sommes impliqués dans les dossiers que nous traitons et communiquons activement avec Veeam.

## Quelles sont les autres ressources disponibles ?

- Le Centre d'aide Object First, <https://objectfirst.com/help/>, est une ressource supplémentaire qui permet d'assurer un déploiement et une utilisation fluides du produit. Cette page regroupe le Guide de démarrage rapide, le Guide utilisateur et les Guides pratiques Object First, des informations sur le support et le dépannage, ainsi que les notes de publication.