

Kullanıcı Sayısı

Satın aldığınız SLA hizmet paketi kapsamında kurum/firma içerisinde hizmet alabilecek maksimum kullanıcı sayısıdır.

(*Premium SLA paketleri kullanıcı sayısı aralıklarına göre ücretlendirilir.

İlk Karşılama Hizmeti

Yeni bir Netcad ürünü alındığınızda veya güncelleme yaptığınızda, satın alınan ürünlerin tanıtımı gerçekleştirilir ve kurulumları yapılır.

Yazılı Teknik Destek

SLA platformuna ilettiğiniz soru ve sorunlar teknik uzmanlar tarafından analiz edilir, çözüm için yazılı cevabın yeterli olması durumunda kullanılır.

Yazılı destek ile çözüm sağlanamayacağı durumlarda telefonla ve canlı uzaktan destek sağlanır.

Telefon ile Teknik Destek

SLA platformuna ilettiğiniz soru ve sorunlar teknik uzmanlar tarafından analiz edilir, soru ve sorunların telefonda verilecek teknik destek ile çözüme ulaştığı durumlarda kullanılır. Telefon ile verilecek teknik desteğin çözüme ulaşmadığı durumlarda canlı uzaktan destek sağlanır.

Canlı Uzaktan Destek

Teknik uzmanlar tarafından ortamınıza uzak erişim yapılarak verileriniz ve projeleriniz detaylı olarak incelenir, sorun tespit edilerek çözüme ulaştırılır.

Yerinde Teknik Destek ve Eğitim

Teknik uzmanlar tarafından 1 gün(6 saat) boyunca yerinde kurum/firma personellerinize özel teknik destek hizmetleri gerçekleştirilir.

365 Gün 08.00-24.00 İnternetten Kesintisiz SLA Hizmetleri

WEB ve IOS Android Mobil Uygulamalarından Kesintisiz SLA Hizmetleri

Teknik Destek Önceliği

SLA paket önceliğinize göre talep sırası belirlenir ve çözüm sağlanır.

Ürün Geliştirme Süreçlerine Direk Katılım

Tarafınızdan iletilen hata ve geliştirme önerileri anlık olarak yazılım birimine aktarılır; iletilen her hata ve geliştirme talebi için çözüm süresinin ne olacağı bilgisi SLA platformu üzerinden paylaşılır.

Teknik Destek Taleplerine Maksimum Dönüş Süresi

Talebinizin iletilmesi akabinde ilk dönüşün yapılacağı maksimum süredir.

Sürekli Ölçme & Değerlendirme & Raporlama ile Müşteri Memnuniyeti Takibi

Periyodik olarak tarafınıza ulaşılır. Soru/sorunlarınızın genel durumu ile bilgilendirme yapılır ve memnuniyetiniz takip edilir.

Satın aldığınız Netcad ürünleri ve hizmetleri hakkındaki geri bildirimleriniz sürekli değerlendirilir, sonuçlar periyodik olarak paylaşılır.

Kurum Personel Performans Takibi

Bölge ve birim bazlı personellerin sistemi ve ürün kullanım istatistiklerinin alınabilmesi ve raporların periyodik olarak kurumlar ile paylaşılması

Kurum Bölge Bazlı Organizasyon Yönetimi

Merkezi yönetim ve raporlama fonksiyonları. Bölge ve birim bazlı organizasyon ve kullanıcı yönetimi, kurum bazlı talep izleme yetkilendirmesi ve talep paylaşımı.

Online Eğitim Programları

Sürekli olarak gerçekleştirilen online proje eğitimlerine ücretsiz katılım Gerçekleştirilen tüm canlı eğitim videolarına offline ücretsiz erişim hakkı

Kurum/Kuruluş Özel Workshop Uygulamaları

Online olarak verilir. Kurum/Kuruluş personellerine özelleşmiş olarak soru-cevap şeklinde geçer. Her bir workshop süresi 2 saattir.

Yardım Dokümanları ve Videolar

Yazılı ve görsel tüm ürün yardım materyallerine ulaşım hakkı.

Proje Uygulama Dokümanları ve Veri setleri

Netcad ürünleri ile proje süreçlerinin gerçekleştirilmesini uygulamalı olarak anlatan doküman, video ve veri setlerine ulaşım hakkı.

Teknik Destek Servisleri

Kurumsal Yönetim Servisleri

Öğrenme Servisleri

	Silver		Gold	
	Standart SLA Paketi (1 Yıl)	Profesyonel SLA Paketi (1 Yıl)	Premium SLA Paketi (1 Yıl)	Premium + SLA Paketi (1 Yıl)
Kullanıcı Sayısı	3	5	6-500	500 +
İlk Karşılama Hizmeti	✓	✓	✓	✓
Yazılı Teknik Destek	20	125	1000-5000	Sınırsız
Telefon ile Teknik Destek	20	100	1000-5000	Sınırsız
Canlı Uzaktan Destek	20	75	1000-5000	Sınırsız
Yerinde Teknik Destek ve Eğitim	Gün bazında ayrıca fiyatlandırılır.		2-12	24
365 Gün 08.00-24.00 İnternetten Kesintisiz SLA Hizmetleri	✓	✓	✓	✓
WEB ve IOS Android Mobil Uygulamalarından Kesintisiz SLA Hizmetleri	✓	✓	✓	✓
Teknik Destek Önceliği	4	3	2	1
Ürün Geliştirme Süreçlerine Direk Katılım	✓	✓	✓	✓
Teknik Destek Taleplerine Maksimum Dönüş Süresi	120 dk	90 dk	60 dk	30 dk
Sürekli Ölçme & Değerlendirme & Raporlama ile Müşteri Memnuniyeti Takibi	✓	✓	✓	✓
Kurum Personel Performans Takibi	✗	✗	✓	✓
Kurum Bölge Bazlı Organizasyon Yönetimi	✗	✗	✓	✓
Online Eğitim Programları	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Kurum/Kuruluş Özel Workshop Uygulamaları	✗	✗	12-90	180
Yardım Dokümanları ve Videolar	✓	✓	✓	✓
Proje Uygulama Dokümanları ve Veri setleri	✓	✓	✓	✓