

Kullanıcı Sayısı
Satin aldığınız SLA hizmet paketi kapsamında kurum/firma içerisinde hizmet alabilecek maksimum kullanıcı sayısıdır.

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 ulaştırıldığı 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.

365 Gün 08.00-24.00 Web ve Mobil Ortamlardan Kesintisiz SLA Hizmetleri

Teknik Destek Önceliği
SLA paket önceliğinize göre talep sırası belirlenir ve çözüm sağlanır.

Ürün Geliştirme Süreçlerine Direk Katılım
Taraftınızdan 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
Talebinizi iletilmesi akabinde ilk dönüşün yapılacağı maksimum süredir.

Sürekli Ölçme & Değerlendirme & Raporlama ile Müşteri Memnuniyeti Takibi
Periyodik olarak tarafınıza ulaşılır. Soru/sorularınızın genel durumu ile bilgilendirme yapılır ve memnuniyetiniz takip edilir.
Satin aldığınız Netcad ürünleri ve hizmetleri hakkındaki geri bildirimleriniz sürekli değerlendirilir, sonuçlar periyodik olarak paylaşılır.

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

Kurum Personel Performans Takibi
Bölge ve birim bazlı personellerin sistemi ve ürün kullanım istatistiklerinin alınabilmesi ve raporların periyodik olarak kurumlara 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.

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.

	Silver			Gold	
	Standart SLA Paketi (1 Yil)	Standart + SLA Paketi (1 Yil)	Pro SLA Paketi (1 Yil)	Pro + (1SLA Paketi Yil)	Premium SLA Paketi (1 Yil)
Kullanıcı Sayısı	3	5	20	100	Sınırsız
İlk Karşılama Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓
Yazılı Teknik Destek	20	50	100	500	5000
Telefon ile Teknik Destek	20	50	100	500	1500
Canlı Uzaktan Destek	20	50	100	250	500
365 Gün 08.00-24.00 Web ve Mobil Ortamlardan Kesintisiz SLA Hizmetleri	✓	✓	✓	✓	✓
Teknik Destek Önceliği	5	4	3	2	1
Ürün Geliştirme Süreçlerine Direk Katılım	✓	✓	✓	✓	✓
Teknik Destek Taleplerine Maksimum Dönüş Süresi	90 dk	60 dk	45 dk	30 dk	15 dk
Sürekli Ölçme & Değerlendirme & Raporlama ile Müşteri Memnuniyeti Takibi	✓	✓	✓	✓	✓
Yerinde Teknik Destek	x	x	2	5	15
Kurum Personel Performans Takibi	x	x	x	✓	✓
Kurum Bölge Bazlı Organizasyon Yönetimi	x	x	x	✓	✓
Eğitim Programları	✓	✓	✓	✓	✓
Kurum/Kuruluş Özel Workshop Uygulamaları	x	x	3	5	15
Yardım Dokümanları ve Videolar	✓	✓	✓	✓	✓
Proje Uygulama Dokümanları ve Veri setleri	✓	✓	✓	✓	✓

Teknik Destek Servisleri

Kurumsal Yönetim Servisleri

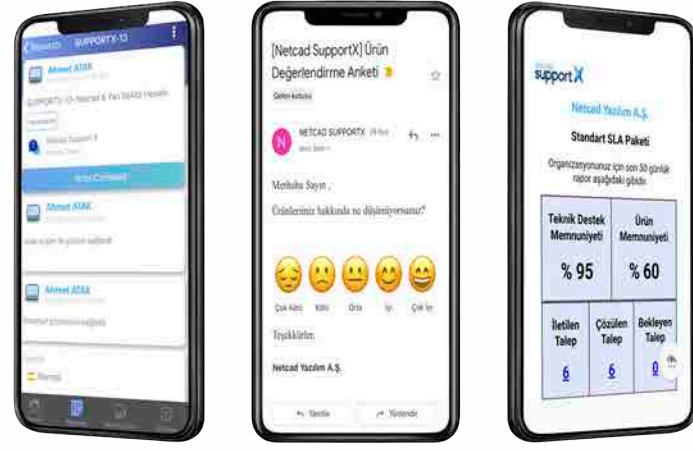
Öğrenme Servisleri



'Netcad Dünyası'na Giriş Kapınız

Netcad| SupportX Nedir ?

Netcad SupportX, sahip olduğunuz SLA paketleri kapsamında, Netcad ürünlerine ilişkin tüm satış sonrası teknik hizmetlerin profesyonel ve kesintisiz olarak sağlandığı Netcad Dünyası'nın anahtarıdır.



Neden SLA Paketi Kullanmalısınız ?

Netcad SupportX SLA paketiniz var ise;

Web ve Mobil ortamlarda 365/7/24 kesintisiz teknik destek ve eğitim hizmeti alacaksınız.

Düzenli olarak tarafınıza ulaşılacak; soru, sorun ve taleplerinizin takibi sürdürülebilir olarak yapılacaktır.

Belirli periyotlarda Netcad uzmanları yanınızda olacak.

Aldığınız tüm hizmetlere ilişkin her detayda raporlar düzenli olarak tarafınıza iletilecek.

Kullandığınız Netcad ürünleri ve satış sonrası teknik destek hizmetlerinden memnuniyetinizi sürekli olarak izleyebileceksiniz.

İlettiğiniz hata ve geliştirme taleplerinin çözüm kestirim süreleri anında paylaşılacak.

Taleplerinizin ne kadar zamanda çözülüp çözülmediğini zamansal olarak takip edebilecek, önerilen çözümlerin ihtiyacınızı karşılayıp karşılamadığına siz karar vererek yeni versiyonları ihtiyaçlarınıza göre şekillendireceksiniz.

Kurumunuza/firmanıza özel olarak düzenlenen workshop ve eğitim organizasyonlarına katılabileceksiniz.

Kazandıran Hizmetler Mutlu Kullanıcılar

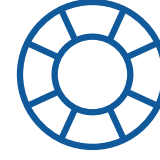


365/7/24 Web ve Mobil Kesintisiz Hizmet

365 gün 08.00-24.00 saatleri arasında kesintisiz teknik destek sağlanır. Web ve mobil ortamlarda Netcad teknik uzmanlarına anında erişim imkanı sağlanır. IOS ve Android mobil uygulamalar ile tüm süreçleri gerçekleştirebilirsiniz.



Teknik Destek Servisleri



Soru, sorun ve taleplerinizin anlık takibi ve düzenli raporlanması sağlanır. Netcad uzmanları belirli periyotlarla yanı başınızda olacaklar. Kurumunuza ve sektörünüze özel tanımladığınız ve güvendiğiniz uzmanlarla çalışma ayrıcalığından faydalanabilirsiniz. Hata ve geliştirme önerilerinizin anlık olarak yazılım birimine aktarılması ve çözüm sürelerinin paylaşılması sağlanır.

Raporlama Servisleri

SLA hizmet anlaşmanız süresince Netcad'den aldığınız tüm hizmetler ve ürün memnuniyetiniz düzenli olarak tarafınıza raporlanacak. İlettiğiniz soru, sorun ve taleplerinizin çözüm durumları, çözüm süreleri, düzenli olarak sizinle paylaşılacaktır.



Öğrenme Servisleri



Yalnızca kurumunuzdaki çalışanlarınızın katılacağı özel workshop organizasyonlarına katılım hakkı sağlanır. Proje üretimine yönelik online/offline eğitim programlarına, proje uygulama dokümanlarına, yardım dokümanlarına, video anlatımlara ve verisetlerine ücretsiz erişim hakkı sağlanır.

Yeni Özellikleri Siz Belirleyin

İlettiğiniz geliştirme talepleri yeni versiyonlarda yer alacak. Yeni versiyonlarda ilettiğiniz taleplerin ne kadarının karşılandığını izleyebileceksiniz. Gerçekleştirilen çözümler ihtiyacınızı karşılamadığında taleplerinizi yazılım birimine tekrar kendiniz açabileceksiniz.



%100 Müşteri Memnuniyeti



Düzenli olarak tarafınıza ulaşılacak. Teknik destek talepleriniz ve memnuniyet takibinizin sürdürülebilir olarak yapılacaktır. Satın aldığınız Netcad ürünleri ve hizmetleri hakkındaki geri bildirimleriniz değerlendirilecek ve raporlanacak.