

#### Kullanıcı Sayısı

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

(\*Premium destek 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

Destek 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

Destek platformuna ilettiğiniz soru ve sorunlar teknik uzmanlar tarafından analiz edilir, soru ve sorunların telefonda verilecek teknik destek ile çözüme ulaştığı durumlarda kullanılır.

#### 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 / 7 / 24 SupportX Platformu Talep İletimi

#### WEB ve IOS Android Mobil Uygulamalarından Kesintisiz Talep İletimi

#### Teknik Destek Önceliği

Destek 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.

#### Teknik Destek Taleplerine Maksimum Dönüş Süresi

Çalışma Saatlerinde 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 Destek Paketi (1 Yıl)	Profesyonel Destek Paketi (1 Yıl)	Premium Destek Paketi (1 Yıl)	Premium + Destek Paketi (1 Yıl)
3	20	21-500	500 +
✓	✓	✓	✓
20	125	1000-5000	Sınırsız
20	100	1000-5000	Sınırsız
20	75	1000-5000	Sınırsız
Gün bazında ayrıca fiyatlandırılır.		0-12	24
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
4	3	2	1
✓	✓	✓	✓
120 dk	90 dk	60 dk	30 dk
✓	✓	✓	✓
✗	✗	✓	✓
✗	✗	✓	✓
Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
✗	✗	12-90	180
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓