

Symetri Support

I Symetri forstår vi vigtigheden af din investering og er derfor dedikeret til brugersupport.

Symetri har over 20 års erfaring med bredt anerkendt support på et højt fagligt niveau, udført af vores dygtige medarbejdere og tekniske eksperter.

Vi tilbyder:

- Tre serviceniveauer: **Guld, Sølv og Bronze** med garanterede svartider*

Serviceniveau	Gold	Sølv	Bronze
Svartid	1 time	4 timer	8 timer
Telefonsupport	✓	✓	
E-mail support	✓	✓	✓
Online support	✓	✓	
Online adgang til kundeportal	✓	✓	✓
Invitationer til webinarer og kundekonferencer	✓	✓	✓

*Angivet svartid er den maksimale tid, du kan forvente der vil gå, før en af vore eksperter kontakter dig.

- Teknisk support på dit eget sprog
- En centraliseret supportafdeling med adgang til teknisk ekspertise
- Dygtige teknikere, som kan kontaktes pr. telefon, over internettet samt via fjernadgang eller e-mail
- Internetbaserede, interaktive procedurer for samtalelogning og eskalering
- Support på arbejdspladsen
- Forebyggende vedligeholdelse
- Teknisk gennemgang på aftalte tidspunkter



- Helpdesk med telefonsupport. Supporten er bemandet inden for normal arbejdstid på hverdage.

Hvad dækker kontrakten?

Support som vedrører aktivering af software, funktionalitet og fejlsøgning. Kunden skal have kendskab til produkterne på linie med et grundkursus i de pågældende produkter.

Hvad dækkes ikke af kontrakten?

Uddannelse, installation og assistance ift. konstruktion og design. Disse opgaver løses af vores konsulenter og tilbydes som ekstra ydelser.

Kontakt os for mere information:

info@symetri.dk