

SYMETRI SUPPORT

HOS SYMETRI FORSTÅR VI VIGTIGHEDEN AF
DEDIKERET KUNDESUPPORT.



Symetri har over 20 års erfaring med at yde kundesupport på et højt fagligt niveau. Supporten udføres på lokal sprog af vores dygtige medarbejdere og tekniske eksperter.

TRE SERVICENIVEAUER

Vores supportaftale tilbydes på tre forskellige serviceniveauer: Guld, Sølv og Bronze med garanterede svartider.*

HVAD DÆKKER SUPPORTAFTALEN?

- Support som vedrører aktivering af software, funktionalitet og fejlsøgning (du skal have kendskab til softwaren på grundniveau).
- Teknisk support på dit eget sprog.
- En dedikeret supportafdeling, der kan trække på yderligere ressourcer i andre lande, hvis det kræves.
- Dygtige teknikere, som kan kontaktes pr. telefon, e-mail samt via fjernadgang.

- Internetbaserede, interaktive procedurer for samtalelogging 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 SUPPORTAFTALEN IKKE?

Uddannelse, installation og assistance ift. konstruktion og design dækkes ikke af aftalen. Disse opgaver løses af vores konsulenter og kan tilkøbes som ekstra ydelser.

Kontakt os for mere information på info@symetri.dk

Serviceniveau	Guld	Sølv	Bronze
Svartid	1 timer	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, som du kan forvente, at der vil gå, før en af vores medarbejdere kontakter dig.