

# Symetri Support

På Symetri förstår vi vikten av våra kunders investeringar och därför erbjuder vi en förstklassig support.

Vårt supportteam, som består av tekniska experter med god branschkunskap, har mer än 20 års erfarenhet av att stötta våra kunder med högkvalitativ support. Tillsammans med oss är din investering trygg.

## Vi erbjuder:

- Tre olika servicegrader: **Guld, Silver och Brons** där vi garanterar svarstiden\*

Innehåll	Guld	Silver	Brons
Svarstid	1 h	4 h	8 h
Telefonsupport	✓	✓	
Support via e-post	✓	✓	✓
Fjärrstyrning	✓	✓	
Tillgång till kundportal	✓	✓	✓
Inbjudan till webbvisningar och kundträffar	✓	✓	✓

\*Svarstiden anger den tid det som längst tar innan någon av våra experter kontakter dig.

- Teknisk support på ditt språk (gäller danska, finska, norska, svenska och engelska)
- Remote Interactive Desktop Support - möjlighet att koppla upp oss mot din dator
- Support via e-post via specifika e-postadresser
- Tillgång till on-line support via Symetris kundportal
- Inbjudningar till webbvisningar och användarträffar
- Utökad support på begäran för exempelvis på-platsen support eller schemalagda teknikgenomgångar



- Telefonsupport via traditionell helpdeskfunktion som är öppen under kontorstid på vardagar.

## Vad ingår i ditt supportavtal?

Support för aktivering av programvara liksom stöd vid frågor kring funktionalitet i samt felsökning av programvara. Du som kund ska ha kunskaper motsvarande grundläggande utbildning i de produkter som omfattas av avtalet.

## Vad ingår inte i ditt supportavtal?

Utbildning, installation av programvara samt projektstöd. Behöver du hjälp med något av detta löser vi det genom våra tekniska konsulter som finns tillgängliga via en tilläggstjänst.

Kontakta oss för mer information:  
[info@symetri.se](mailto:info@symetri.se)