

Prevas Platinum Care – för extremt höga krav på tillgänglighet.



Platinum Care supportavtal är speciellt anpassat för dig som har höga krav på snabba svarstider och hög tillgänglighet på dina produkter eller ditt system. Du kommer snabbt i kontakt med en supportingenjör som kan hjälpa dig med dina frågor och eventuella problem. Vi garanterar att du senast inom en timme från att du kontaktar oss kommer i kontakt med en av våra supportingenjörer.

TELEFONRÅDGIVNING

Om du har frågor eller problem med användningen av dina produkter ger ditt Platinum Care avtal möjlighet till fri telefonrådgivning under kontorstid.

PATCHAR OCH BUGGRÄTTNINGAR

Eventuella problem och fel i din lösning rapporteras till Prevas Customer Support. Du får automatiskt tillsänt dig buggrättningar och patchar.

FÖREBYGGANDE SUPPORT

Med ditt Platinum Care avtal har du också en dedicerad tekniker som är väl insatt i din användning av din lösning och snabbt kan svara på frågor.

ELEKTRONISK SUPPORT

För att vi snabbt och effektivt ska kunna hjälpa dig ingår en "elektronisk support"* där vi kan logga på i ditt system och hjälpa dig att svara på frågor.

*) Förutsätter att Prevas kan gå in i kundens system via VPN eller annan säker uppkoppling.

UPPFÖLJNINGSMÖTEN

Du har möjlighet till uppföljningsmöte upp till tre gånger under året där vi plats hos kunden diskuterar användningen av din lösning och följer upp de frågor och eventuella problem som funnits sedan senaste mötet.

PLATINUM CARE 7X24X365

Med ett Platinum Care 7x24 är du garanterad en hög tillgänglighet och service dygnet runt 365 dagar om året. . .

De nivåer som vi erbjuder är:

- Basic Care
- Silver Care
- Gold Care
- Platinum Care

KONTAKT:

Tel: 021-360 19 00

E-mail: customercare@prevas.se

www.prevas.se