



## NTI CADcenter tar kundeopplevelsen på alvor

# Markedets beste brukerstøtte

Vi vet at optimal tids- og ressursbruk er viktig for våre kunder. Vårt team av kundebehandlere og eksperter sørger for at vi så effektivt og raskt som mulig gir deg svar på dine henvendelser. NTI CADcenter lever av gode kundeopplevelser, og vi legger vår ære i at du skal oppleve at vi leverer på våre verdier:

### ► Tilgjengelighet, Ydmykhet, Pålitelighet og Ekspertise – TYPE

Vi har gjort det enkelt for deg som har en produkt subscription-avtale med oss – du har nå tilgang til produktsupport, lisensspørsmål, spørsmål relatert til dine kontrakter med mer.

Produktekspertise, prosjekt- og prosjekteringskompetanse og bred erfaring fra opplæring

gjennom mange år har gitt oss unik erfaring som du får tilgang til gjennom vårt kundesenter. Vi er toppautorisert hos våre leverandører og det gir oss tilgang til deres support og produktutviklingsavdelinger. Dette garanterer dere svar.

### Kundeservice og produktsupport:

- [support@nticad.no](mailto:support@nticad.no)
- Telefon 483 123 00

Velg det servicenivået som passer ditt behov:

### Bronse support og brukerstøtte:

Produktsupport for våre subscription kunder. Én kontaktperson fra ditt firma får tilgang til produktsupport fra vårt produktsupportsenter. Dette begrenser seg til saker som våre konsulenter kan løse innen 15 minutter. Mange brukerspørsmål løses erfaringsmessig innenfor denne tiden. Bronseavtalen har ingen responstidsgaranti. Kontaktpersoner må ha gjennomført kurs eller ha tilsvarende kunnskaper i den programvaren avtalen omfatter.

### Sølv support og brukerstøtte:

Avtalen tegnes på navngitte produkter og et avtalt antall kontaktpersoner som får tilgang til vårt produktsupportsenter. Dette begrenser seg til saker som våre konsulenter kan løse innen 30 minutter. De fleste brukerspørsmål løses erfaringsmessig innenfor denne tiden, også de litt mer komplekse. Avtalen har fire timers responstidsgaranti. Oppgaver som ikke lar seg løse innen de avtalte 30 minutter overføres etter avtale til betalt oppdrag etter medgått tid. Kontaktpersoner må ha gjennomført kurs eller ha tilsvarende kunnskaper i den programvaren avtalen omfatter.

### Gull support og brukerstøtte:

Avtalen tegnes for de produkter dere har subscription-avtale på, og gjelder for det antall lisenser dere har. Avtalen har fire timers responstidsgaranti og begrenser seg til saker som våre konsulenter kan løse innen 30 minutter. De fleste brukerspørsmål løses erfaringsmessig innenfor denne tiden, også de litt mer komplekse. Oppgaver som ikke lar seg løse innen de avtalte 30 minutter overføres etter avtale til betalt oppdrag etter medgått tid. De som benytter vår produktsupport må ha gjennomført kurs eller ha tilsvarende kunnskaper i den programvaren avtalen omfatter. Gull support og brukerstøtteavtale gir også rabatt på standard kurs og konsulenttid.

### Platina support og brukerstøtte:

Avtalen tegnes for våre største kunder og ytelses avtales og faktureres etter avtale.

	BRONSE	SØLV	GULL	PLATINA
Kostnad	Inkludert i subscription-avtalen	Reguleres av programvare og kontaktpersoner	Reguleres av antall lisenser på subscription	Reguleres av servicenivå, programvare og kontaktpersoner
Lisenshåndtering	✓	✓	✓	✓
Inkludert	15 minutter	30 minutter	30 minutter	Etter avtale
Via telefon	✓	✓	✓	✓
Via e-post	✓	✓	✓	✓
Remote desktop support	✓	✓	✓	✓
Kontaktpersoner hos kunde	1	Navngitte	Samme antall som lisenser på subscription	Etter avtale
Responstidsgaranti	✗	4 timer	4 timer	Etter avtale fra 2 timer og oppover
Rabatt på kurs	✗	✗	✓	✓
Rabatt på konsulenttimer	✗	✓ Ved bruk av verdikort	✓	✓
Dedikert kontaktperson i vårt Customer Care Team	✗	✗	✗	✓