

Profesyonel Destek Hizmetleri

Uzman kadrosu ile Servicecore destek ekibi her zaman yanınızda. Hızlı, yerel ve uzman desteği ile konforlu çalışma imkanı sunuyoruz.



servicecore

Servicecore ile Tanışın

Yerli ve Güçlü Çözüm

Servicecore, Türkiye'nin önde gelen servis yönetimi platformudur. Yerli üretici olmanın avantajı ile işletmenize hızlı, kapsamlı ve birebir canlı destek sunuyoruz.

Uzman mühendis kadromuz ve alanında deneyimli servis yönetimi danışmanlarımız ile her zaman yanınızdayız. İhtiyaç duyduğunuz her an erişebileceğiniz, yerli ve hızlı desteğin konforunu yaşayın.



Neden Servicecore Desteği?



Hızlı Yanıt

Sorularınıza ve sorunlarınıza hızlı müdahale ve çözüm



Yerel Destek

Türkçe iletişim ve yerel saat diliminde kesintisiz hizmet



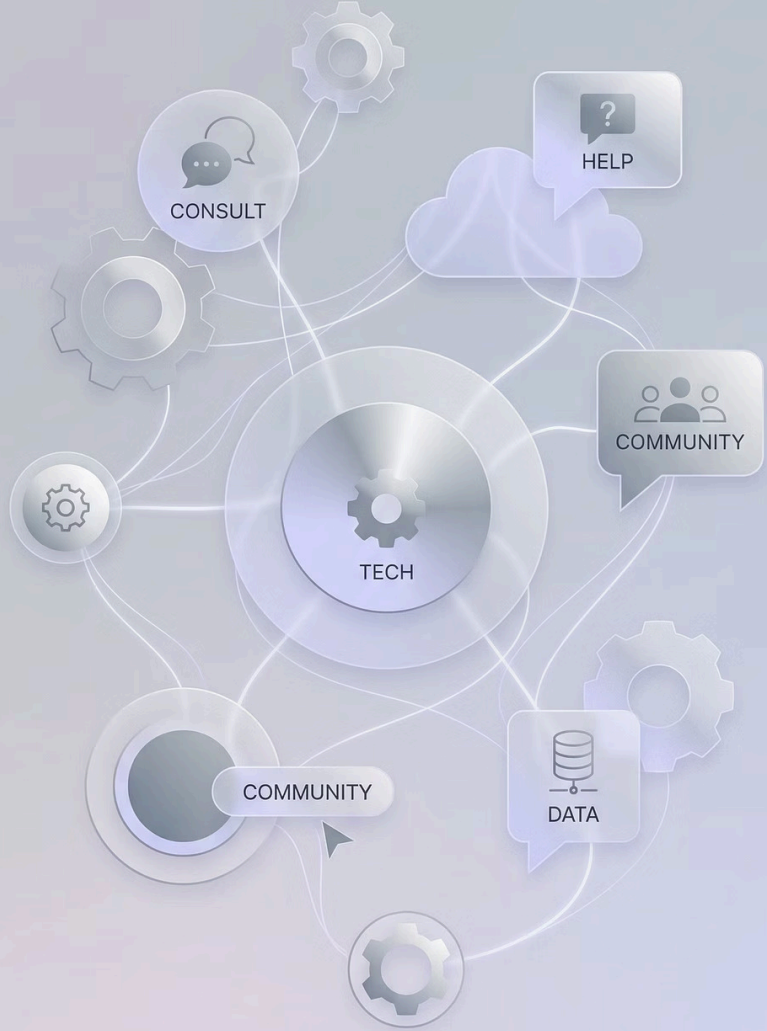
Uzman Kadro

Alanında deneyimli mühendis ve danışmanlardan profesyonel destek



Kesintisiz Hizmet

İşinizin devamı için 7/24 destek seçenekleri



Destek Hizmetlerimizin Kapsamı

Servicecore olarak, standart bakım hizmetlerimizin yanı sıra kurumunuzun ihtiyaçlarına özel tasarlanmış kapsamlı destek paketleri sunuyoruz. Her işletmenin farklı gereksinimleri olduğunu biliyoruz ve bu doğrultuda esnek destek çözümleri geliştirdik.

Destek paketlerimiz, temel bakım faaliyetlerinden ileri düzey teknik danışmanlığa kadar geniş bir yelpazede hizmet içermektedir. İster küçük ölçekli bir işletme olun, ister büyük bir organizasyon, ihtiyacınıza en uygun paketi seçerek profesyonel destek hizmetlerimizin ayrıcalığını yaşayabilirsiniz.

Bakım Hizmetleri: Temel Bilgiler

Bakım Nedir?

Bakım, Servicecore'un sorumluluğu ve yükümlölüğü altındaki düzeltici ve iyileştirici faaliyetler bütünüdür. Yazılımınızın kesintisiz ve verimli çalışması için gerekli tüm güncellemeleri ve iyileştirmeleri kapsar.

Bakım Aboneliği

Müşterinin yazılım bakım aboneliğinin devam etmesi için yazılım yıllık lisans kiralama bedelinin ödenmesi veya yazılım yıllık lisans bakım ödemelerinin yapılması gerekmektedir. Bakım aboneliği devam ettiği sürece, tüm bakım faaliyetlerinden faydalanma hakkına sahip olursunuz.



Önemli Not

Bakım aboneliğiniz aktif olduğu sürece, tüm düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerden ek ücret ödemededen yararlanabilirsiniz.

Bakım Faaliyetleri



Düzeltilici Faaliyetler

Servicecore yazılımı içindeki keşfedilen sorunların teşhis edilmesi ve düzeltilmesi faaliyetleridir.

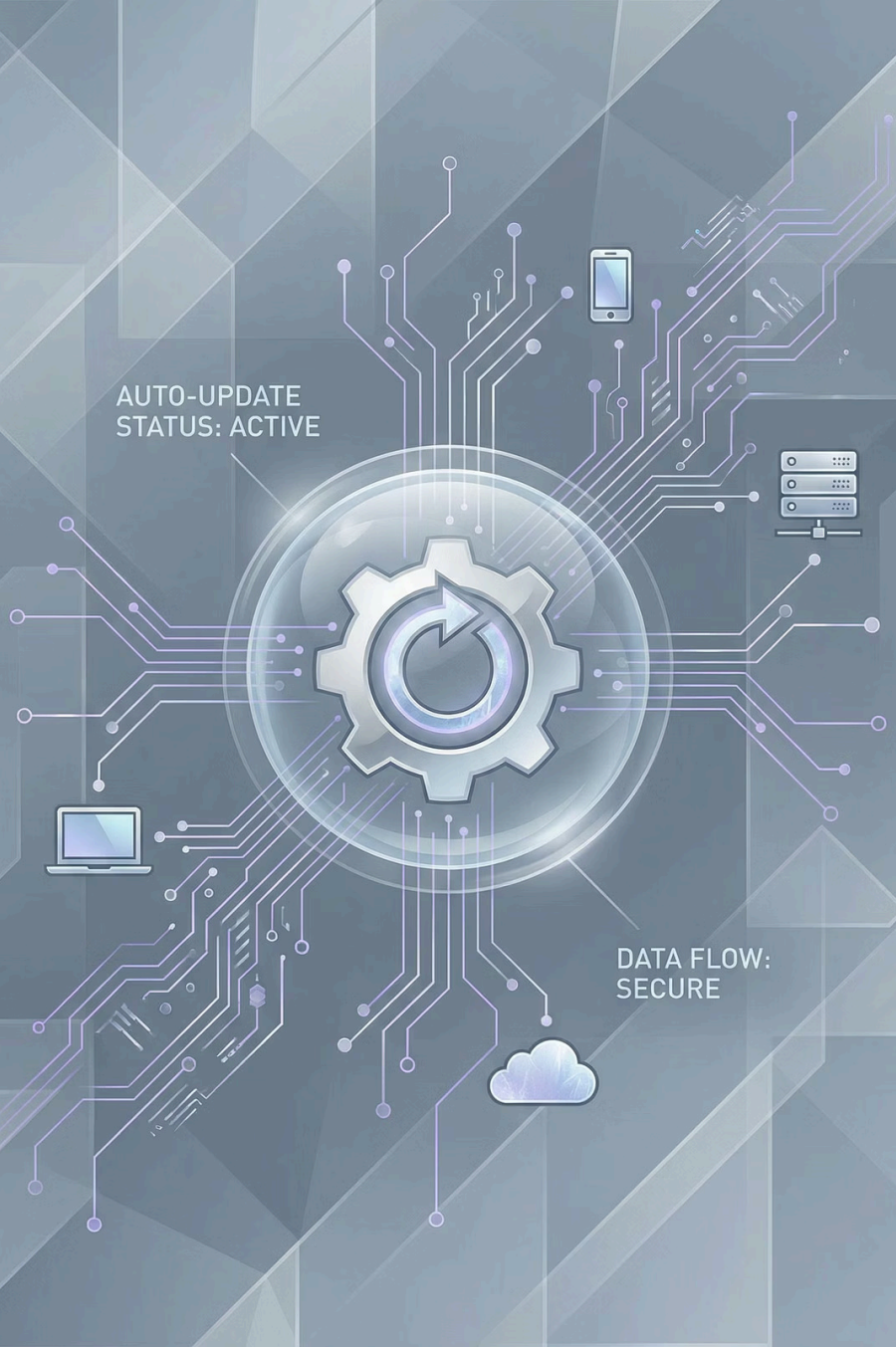
- Hata tespiti ve analiz
- Sorun çözümü için değişiklikler
- Düzeltilici güncellemeler
- Sistem stabilitesi sağlama



İyileştirici Faaliyetler

Ürün fonksiyonlarını güncel ve kullanılabilir durumda tutmak için yapılan yazılım güncellemeleridir.

- Yeni özellik eklemeleri
- Performans iyileştirmeleri
- Güvenlik güncellemeleri
- İşlevsellik artırma



Otomatik Güncelleme Sistemi

Otomatik Paket Dağıtımı

Müşterinin izin vermesi durumunda, bakım kapsamında sağlanan yazılım güncellemeleri müşteri ortamında çalışmakta olan ürüne Servicecore paket depolarından otomatik olarak yüklenir.

Bu sistem sayesinde en son özelliklere ve güvenlik yamalarına ek bir ücrete tabi olmadan hızlıca erişebilirsiniz.

Manuel Güncelleme Seçeneği

Otomatik güncelleme izninin verilmediği durumlarda, yazılım güncellemelerinin Servicecore tarafından manuel olarak yüklenmesi destek kapsamına tabidir.

Bu seçenek, güncellemeler üzerinde daha fazla kontrol sahibi olmak isteyen kurumlar için uygundur.



ADDITIONAL TECHNICAL
SUPPORT SERVICES.

Ek Destek Hizmetleri

Müşteride ürünün canlıya geçirilmesinden sonra bakım faaliyetleri dışında kalan faaliyetler destek hizmeti kapsamındadır ve ek ücrete tabidir. Bu hizmetler, standart bakımın ötesinde özelleştirilmiş çözümler sunar.

Özelleştirme ve Geliştirme Hizmetleri

Özel Geliştirmeler

Proje kapsamı dışında müşterinin Servicecore'dan talep ettiği ve ürünün özelleştirme yetenekleri kapsamında yapılabilir durumda olan geliştirme, uyarlama ve entegrasyon faaliyetleri gerçekleştirilir.

Özel Rapor Geliştirme

Üründe yer alanlar dışında, müşterinin iş süreçlerine özel ek rapor geliştirme istekleri profesyonel ekibimiz tarafından hayata geçirilir.

Sistem Entegrasyonları

Mevcut sistemleriniz ile Servicecore arasında entegrasyon çalışmaları yapılarak tüm iş süreçlerinizin sorunsuz çalışması sağlanır.

Sistem Yönetimi Hizmetleri

Ortam Değişikliği Desteği

Müşteri ortamı ile ilgili olan ve Servicecore'a bildirilmemiş herhangi bir değişiklik sonucu ürünün çalışmasında ortaya çıkan sorunların belirlenmesi ve çözülmesi sağlanır.

Konfigürasyon Yönetimi

Ürüne bilgi kaynağı oluşturan yapılarda (Active Directory, eposta sunucusu, veritabanı vb) yapılan değişikliklerin ürüne yansıtılması ve yeniden yapılandırılması işlemleri gerçekleştirilir.

Altyapı Operasyonları

Ürünün başka ortamlara taşınması, yedeklenmesi ve failover yapılandırması işlemleri profesyonel ekibimiz tarafından güvenle yürütülür.

Versiyon Yönetimi

Ürüne ait versiyon ve paketlerin, uzaktan erişim verilmemesi durumunda manuel olarak geçilmesi işlemleri gerçekleştirilir.

Eğitim ve Danışmanlık

Proje kapsamı dışında kalan ve müşteri tarafından ek olarak talep edilen çözüm ile ilgili eğitimler ve danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır.

01

İhtiyaç Analizi

Kurumunuzun eğitim ihtiyaçları belirlenir

02

Özel Program Tasarımı

İhtiyaçlara özel eğitim programı hazırlanır

03

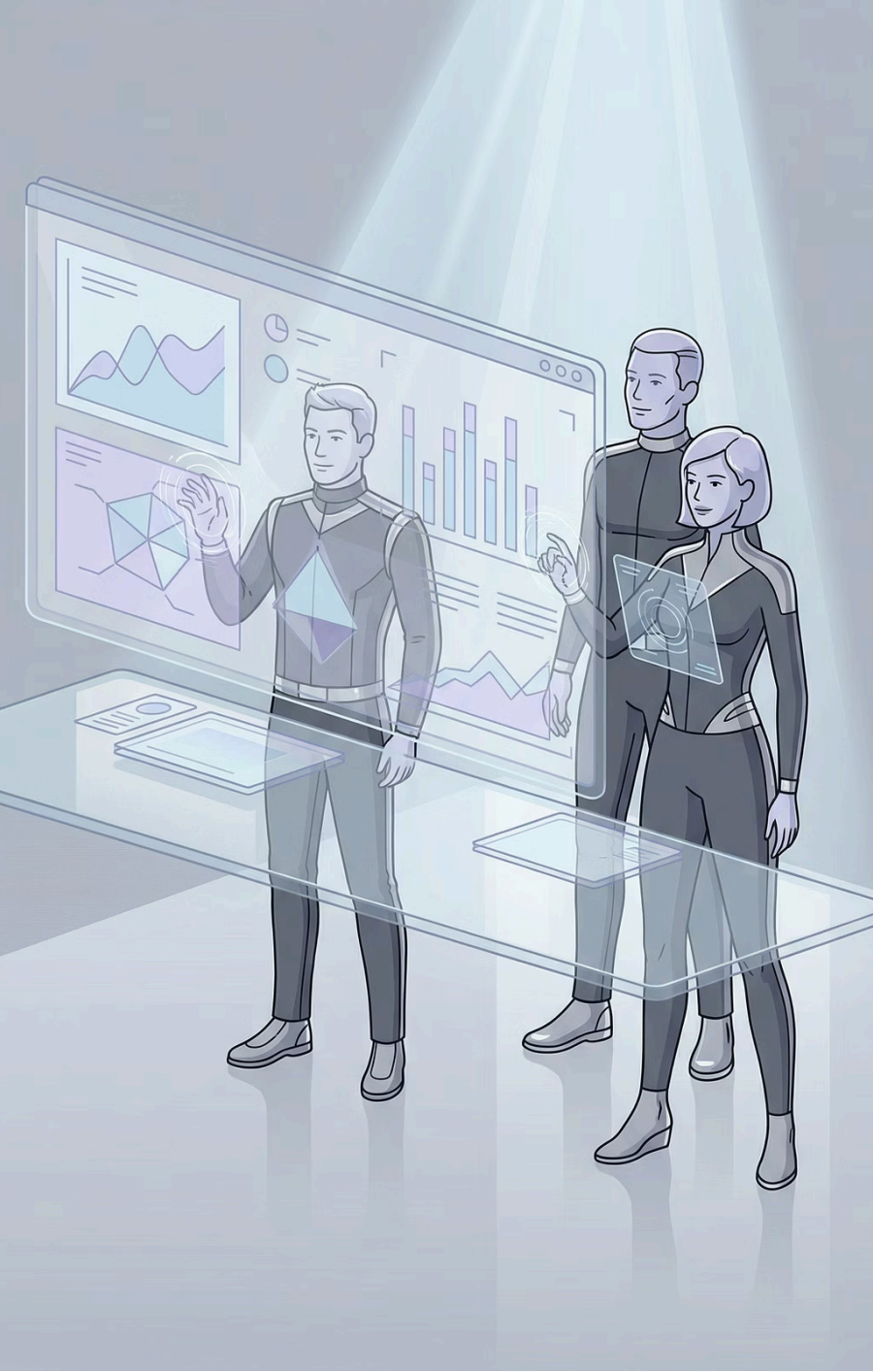
Eğitim Uygulama

Uzman eğitimciler tarafından eğitimler verilir

04

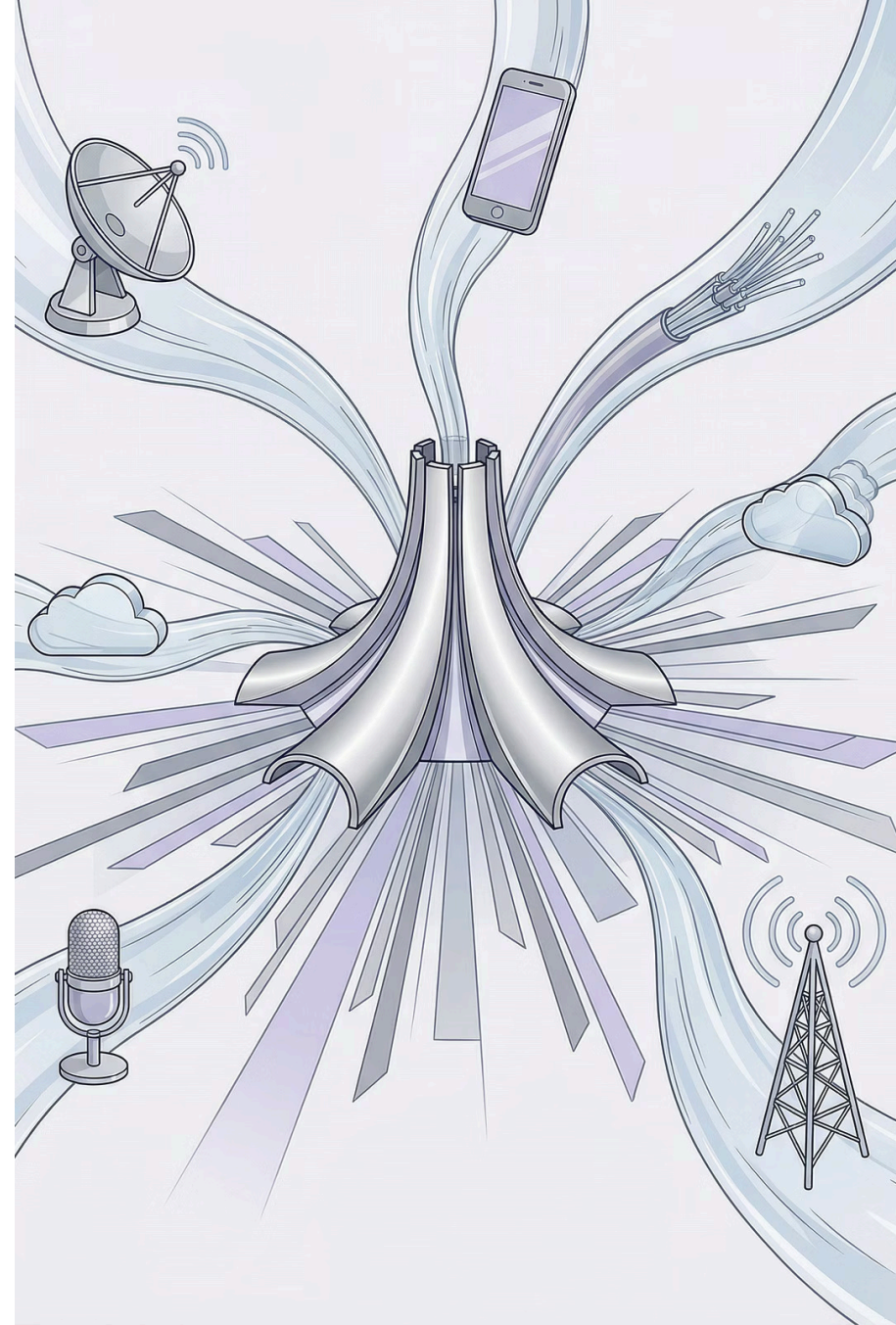
Takip ve Destek

Eğitim sonrası sürekli destek sağlanır

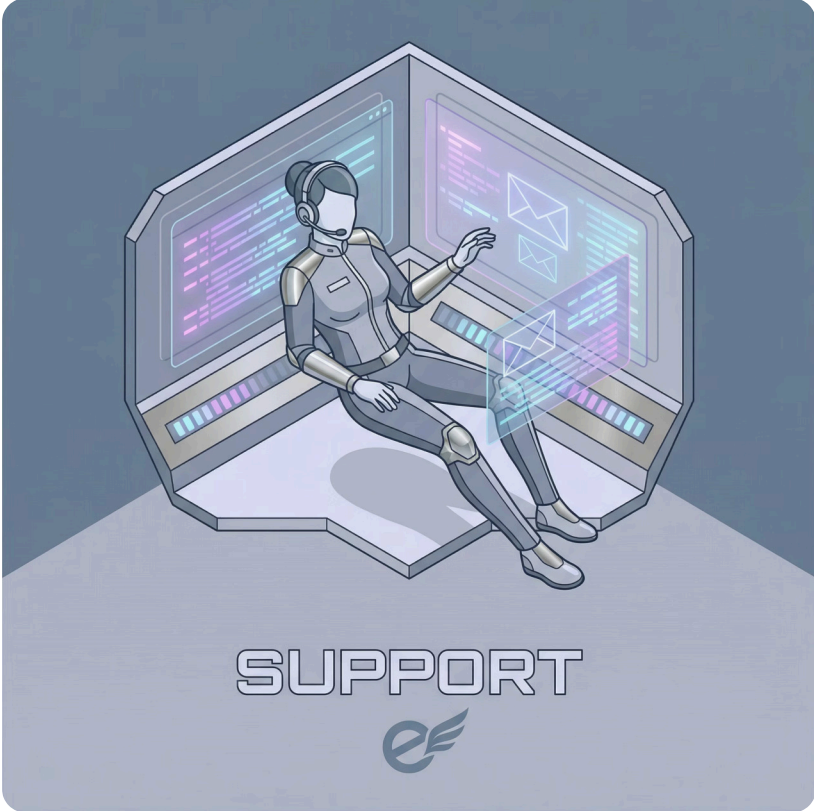


Destek Kanallarımız

Servicecore, müşterilerine çoklu kanal üzerinden profesyonel destek sunmaktadır. İhtiyacınıza ve durumunuza en uygun kanalı seçerek hızlı ve etkili destek alabilirsiniz.



E-posta ile Destek



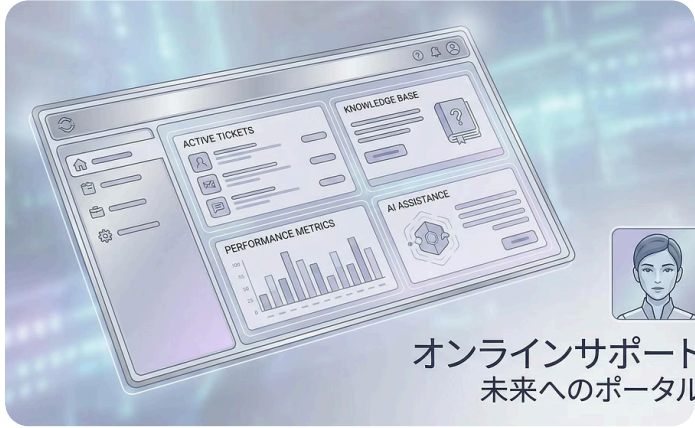
support@servicecore.app

E-posta adresimize gönderilen mesajlarda soru ve sorun detayı açıkça belirtilerek destek alınabilir. Bu adrese gönderilen e-postalar otomatik olarak çağrı kaydı oluşturur.

Destek ekiplerimiz, destek paketi kapsamında taahhüt edilen sürelerde müdahale eder ve sorunlarınıza çözüm üretir.

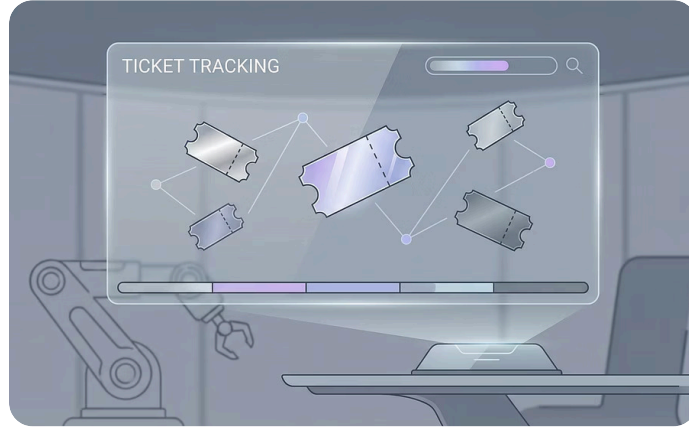
- Otomatik Kayıt:** Her e-posta otomatik olarak destek sisteminize kaydedilir ve takip numarası atanır.

Destek Portalı



Web Tabanlı Erişim

support.servicecore.app web adresinden destek portalına kolayca erişim sağlayabilirsiniz.



Talep Takibi

Destek taleplerinin durumu, yapılan işlemler ve notlar detaylı olarak takip edilebilir.



Yazışma Geçmişi

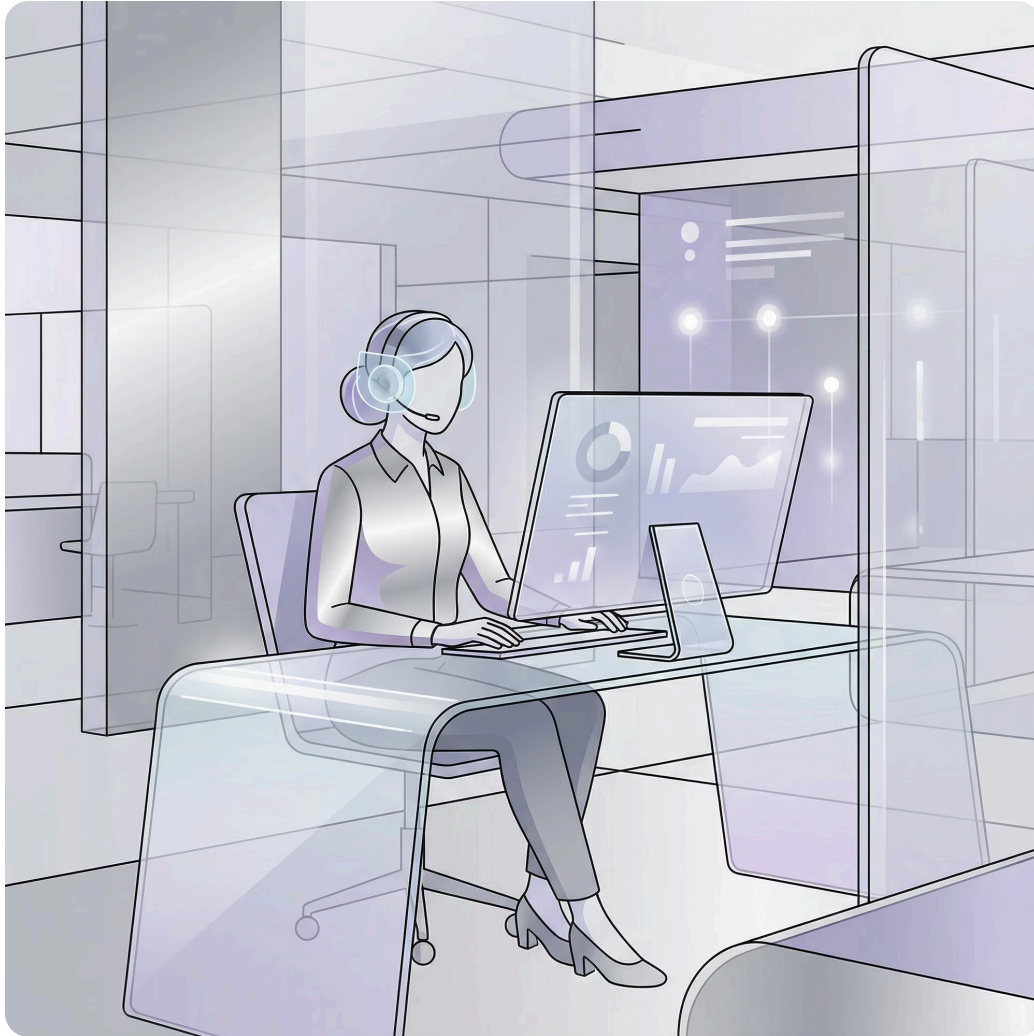
Tüm yazışmalar ve iletişim geçmişi portal üzerinden görüntülenebilir.

Telefon ve Ürün İçi Destek

Çağrı Merkezi

0216 599 07 72

Çağrı merkezi hattımızı arayarak soru ve sorunlarınızı doğrudan iletebilirsiniz. Deneyimli destek ekibimiz telefonla anında yardım sağlar.



Ürün İçi Destek Formu

Servicecore ürününün yönetim panelinde yer alan destek formu aracılığı ile de sorun bildirebilirsiniz. Bu özellik, yazılımı kullanırken anında destek almanızı sağlar.

A futuristic, glowing blue support form interface. The form is set against a dark blue background with a grid pattern and glowing lines. At the top, there is a headset icon with a question mark and the text "SUPPORT ASSIST". Below this, there are three input fields: "FULL NAME" with the placeholder "Lorem name", "ISSUE TYPE" with the placeholder "Lorem ipsum dolor type", and "MESSAGE" with the placeholder "Lorem ipsum dolor sit amet". At the bottom of the form is a circular "SUBMIT" button. The form is surrounded by vertical text in Chinese characters: "未育出官" on the right, "设计鉄" on the bottom right, and "夹几" on the left.

Bilgi Kaynakları



Bilgi Bankaları

Kapsamlı bilgi bankalarımızdan sık sorulan sorulara cevaplar ve çözümler bulabilirsiniz.



Eğitim Videoları

Görsel eğitim videoları ile adım adım öğrenme imkanı.



Kullanıcı Rehberleri

Detaylı kullanıcı rehberleri ile ürünü en verimli şekilde kullanmayı öğrenin.



Dokümantasyon

Teknik dokümantasyon ve API rehberleri ile ileri seviye bilgiye erişim.

OFFICIAL COMMUNICATION POLICY



SECURE. TRANSPARENT. GLOBAL.

Destek Kanalı Politikası

Önemli Bilgilendirme

Servicecore, yukarıda tanımlı kanallar harici diğer iletişim kanallarından gelen (e-mail, telefon, SMS, anlık mesajlaşma uygulamaları vb.) destek isteklerini kabul etmeyecektir.

İstisna: Platinum ve Mission Critical destek paketine sahip müşterilerimiz bu kısıtlamaya tabi değildir ve ek iletişim kanallarından da destek alabilirler.



Destek Paketlerimiz

Servicecore, işletmenizin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış dört farklı destek paketi sunmaktadır. Her paket, farklı boyut ve gereksinimlerdeki işletmeler için özel olarak hazırlanmış hizmetler içerir.

Küçük ölçekli işletmelerden kurumsal organizasyonlara kadar her segment için uygun çözümler sunuyoruz. Paketlerimiz, temel destek ihtiyaçlarından kritik 7/24 destek gereksinimlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsar.

Silver Destek Paketi



Ticket Sayısı

15 Ticket / Yıl

Yıllık toplam 15 destek talebi hakkı

Destek Saatleri

5x8

Hafta içi mesai saatlerinde destek

İletişim Kanalları

- E-Posta ile Destek Açma ✓
- Service Portal Erişimi ✓
- Knowledge Base Kullanımı ✓
- Ürün Hata Log Takibi ✓

Temel Destek

Küçük işletmeler ve başlangıç seviyesi kullanıcılar için ideal paket.

Gold Destek Paketi

Ticket Kapasitesi

30 Ticket / Yıl

Daha fazla destek talebi hakkı ile genişletilmiş kapasite

Çalışma Saatleri

5x8 Destek

Hafta içi mesai saatlerinde kesintisiz hizmet

Ek Avantajlar

- Telefon Desteği (444 CORE) ✓
- Uzak Masaüstü Destek ✓
- Continuous Delivery ile Sürekli Update ✓
- Seminer ve Eventlere Ücretsiz Katılım ✓



Orta Ölçekli İşletmeler

Büyüyen işletmeler için kapsamlı destek çözümü.



プレミアムサポート

Platinum Destek Paketi

Büyük kurumlar ve yüksek kullanım yoğunluğuna sahip işletmeler için tasarlanmış premium destek paketi.

Genişletilmiş Kapasite

60 Ticket / Yıl

En yüksek ticket kapasitesi

Uzatılmış Destek Saatleri

7x8

Hafta sonu dahil günde 8 saat destek

Sınırsız Anlık Mesaj

Online Chat

Anlık mesajlaşma ile sınırsız destek

Premium Hizmetler

Health-Check, Konfigürasyon Yönetimi ve Yüksek Öncelikli Müdahale dahil

Mission Critical Destek Paketi

Kritik Sistemler İçin

Kesintisiz hizmet gerektiren kritik sistemler ve kurumsal organizasyonlar için en st düzey destek paketi.



1

7x24 Destek

Haftanın 7 günü, günün 24 saati kesintisiz destek

2

Sınırsız Erişim

Tüm iletişim kanallarında sınırsız destek hakkı

3

Dedicated Teknisyen

Kurumunuza zel atanmış teknisyen desteği

4

Uygulama İzleme

Proaktif uygulama performansı izleme hizmeti

Destek Paketi Karşılaştırması

Aşağıdaki tabloda tüm destek paketlerinin özelliklerini detaylı olarak karşılaştırabilirsiniz. İhtiyaçlarınıza en uygun paketi seçmek için bu tabloyu kullanabilirsiniz.

Özellik	Silver	Gold	Platinum	Mission Critical
Ticket (Yıllık)	15	30	60	60
Destek Saatleri	5x8	5x8	7x8	7x24
Online Anlık Mesaj	-	-	2	Sınırsız
E-Posta Desteği	✓	✓	✓	✓
Telefon Desteği	-	5	✓	Sınırsız
Service Portal	✓	✓	✓	✓
Uzak Masaüstü	-	✓	✓	✓
Knowledge Base	✓	✓	✓	✓

Premium Özellikler Karşılaştırması

Premium Özellikler	Silver	Gold	Platinum	Mission Critical
Ürün Hata Log Takibi	✓	✓	✓	✓
Continuous Delivery	-	✓	✓	✓
Seminer/Event Katılımı	-	✓	✓	✓
Health-Check Hizmeti	-	-	✓	✓
Konfigürasyon Yönetimi	-	-	✓	✓
Yüksek Öncelikli Müdahale	-	-	✓	✓
Dedicated Teknisyen	-	-	-	✓
Uygulama Performans İzleme	-	-	-	✓

Health-Check Hizmeti



Proaktif Sistem Kontrolü

Platinum ve Mission Critical paketlerine dahil olan Health-Check hizmeti ile sisteminizin sağlığı düzenli olarak kontrol edilir.

- Performans analizi ve optimizasyon önerileri
- Güvenlik açıklarının tespiti
- Kapasite planlama desteği
- Proaktif sorun önleme
- Detaylı raporlama



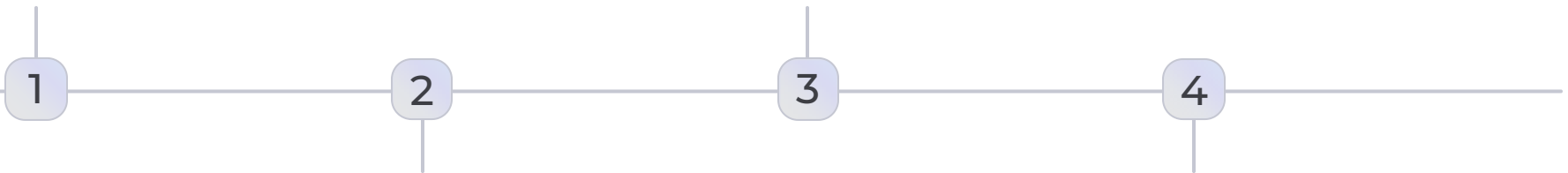
Continuous Delivery ve Güncel Kalın

Otomatik Güncellemeler

Gold, Platinum ve Mission Critical paketlerde dahil olan sürekli güncelleme sistemi

Güvenlik Yamaları

Kritik güvenlik güncellemeleri anında uygulanır



Yeni Özellikler

En son özellikler ve iyileştirmeler otomatik olarak sisteminize gelir

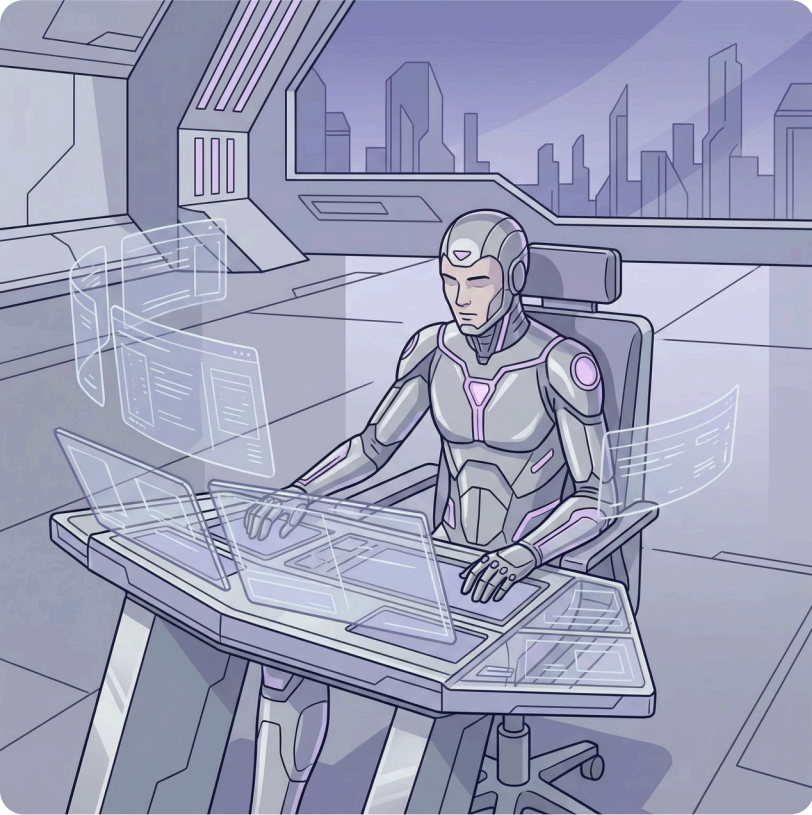
Sıfır Kesinti

Güncellemeler iş akışınızı kesintiye uğratmadan gerçekleşir

Dedicated Teknisyen Avantajı

Size Özel Uzman

Mission Critical paketine özel bu hizmet ile kurumunuza özel atanmış bir teknisyen desteği alırsınız.



Derin Sistem Bilgisi

Teknisyeniniz sisteminizi ve iş süreçlerinizi detaylı olarak tanır

Hızlı Çözüm

Sistemi iyi tanıdığı için sorunlara daha hızlı çözüm üretir

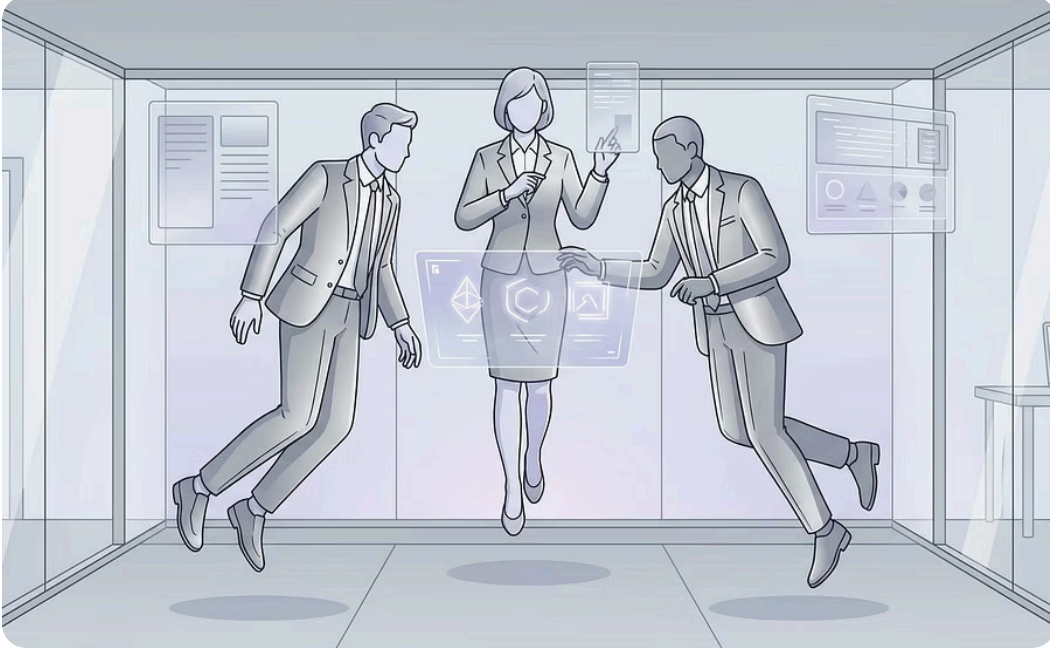
Proaktif Yaklaşım

Olası sorunları önceden tespit eder ve önlem alır

Özel Raporlama

Kurumunuza özel düzenli sistem raporları sunar

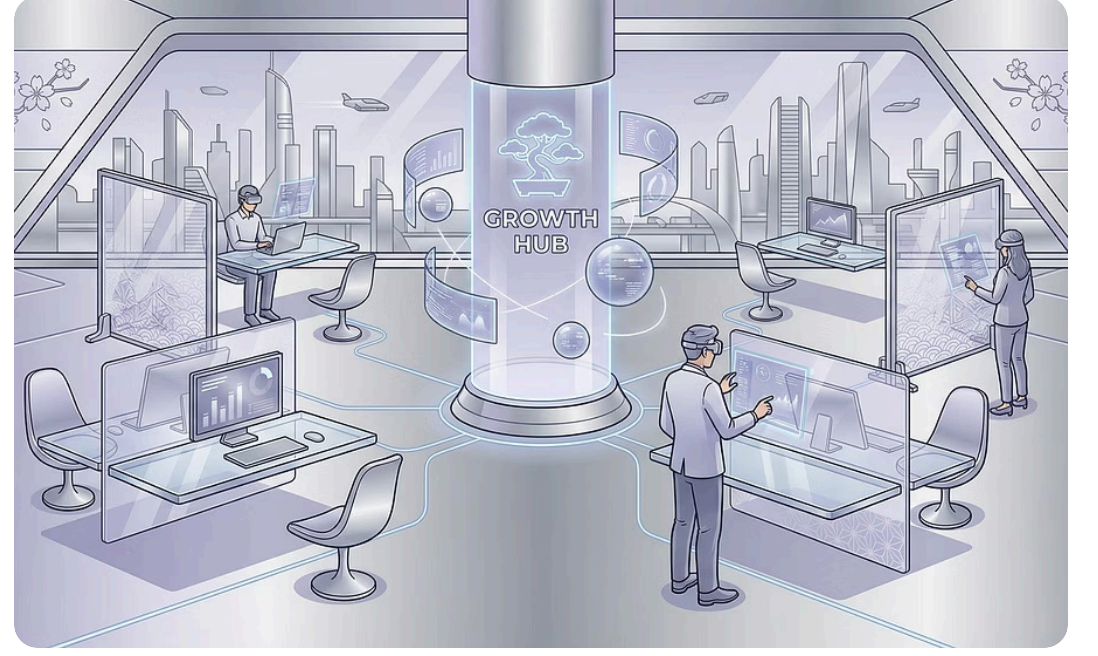
Hangi Paket Sizin İçin Uygun?



Silver - Küçük İşletmeler

Önerilen kullanıcı profili:

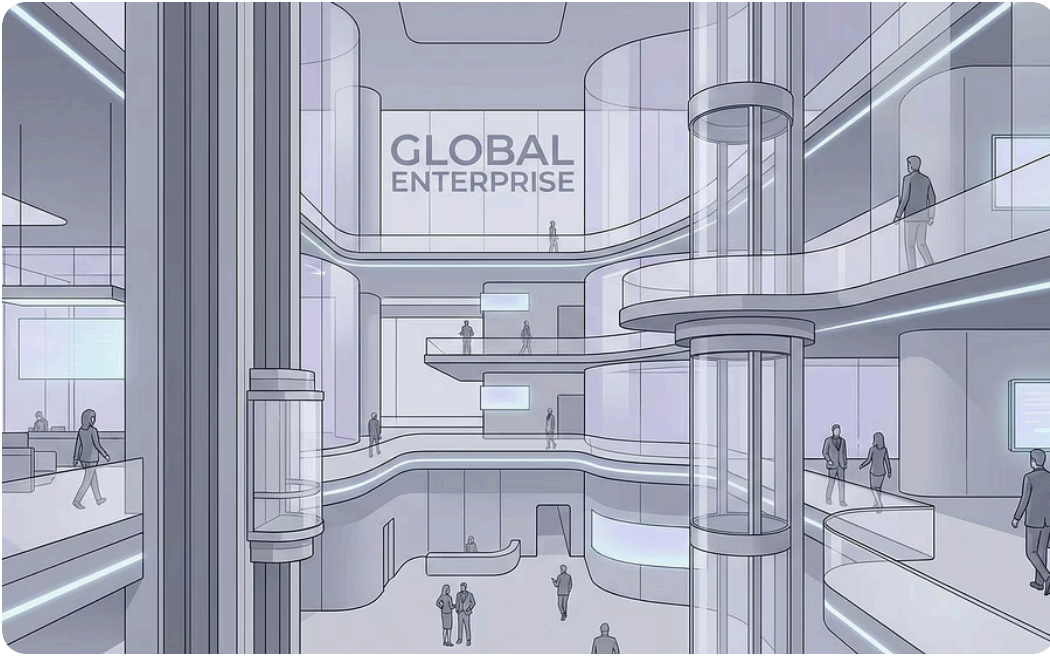
- 1-20 kullanıcı sistemler
- Düşük ticket hacmi
- Mesai saatleri içi destek yeterli
- Temel destek ihtiyaçları



Gold - Orta Ölçekli

Önerilen kullanıcı profili:

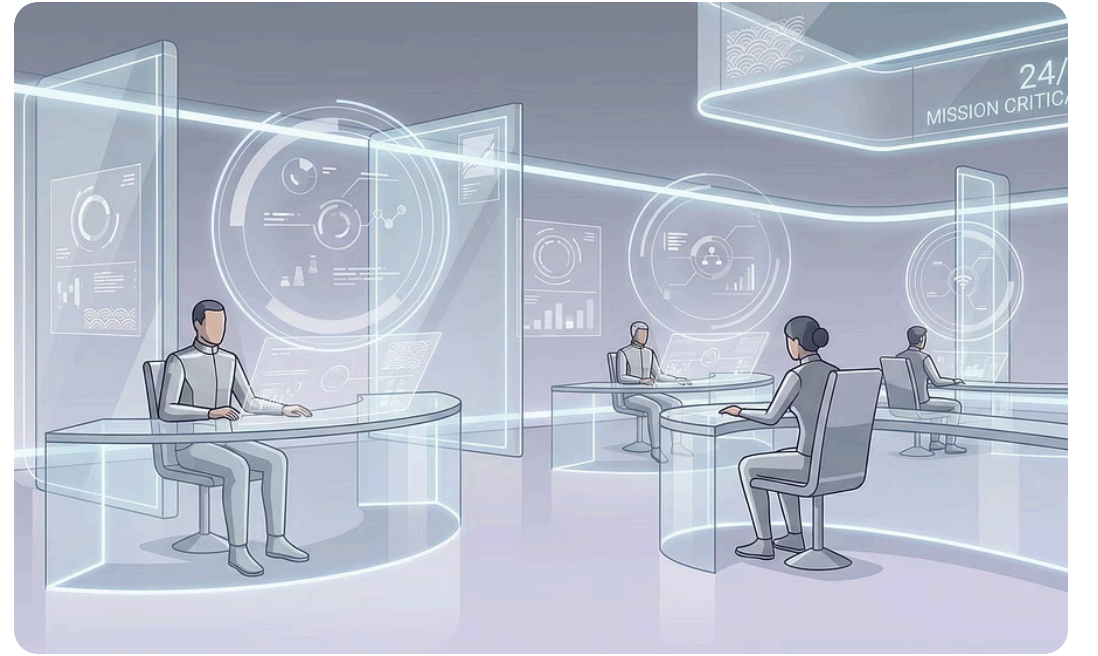
- 20-100 kullanıcı sistemler
- Orta seviye ticket hacmi
- Telefon desteği ihtiyacı
- Sürekli güncelleme gerekliliği



Platinum - Büyük Kurumlar

Önerilen kullanıcı profili:

- 100+ kullanıcı sistemler
- Yüksek ticket hacmi
- Hafta sonu destek gereksinimi
- Proaktif sistem yönetimi



Mission Critical - Kritik Sistemler

Önerilen kullanıcı profili:

- Kesintisiz hizmet gerektiren sistemler
- 7/24 destek zorunluluğu
- Sınırsız destek ihtiyacı
- Dedicated uzman desteği

Destek Paketinizi Seçin

İşletmenizin büyüklüğü, kullanıcı sayısı, destek ihtiyacı sıklığı ve kritiklik seviyesi gibi faktörleri göz önünde bulundurarak size en uygun destek paketini seçebilirsiniz.

01

İhtiyaçlarınızı Belirleyin

Kullanıcı sayınız, destek sıklığınız ve çalışma saatlerinizi değerlendirin

02

Paketleri Karşılaştırın

Özellik tablolarını inceleyerek paketi karşılaştırın

03

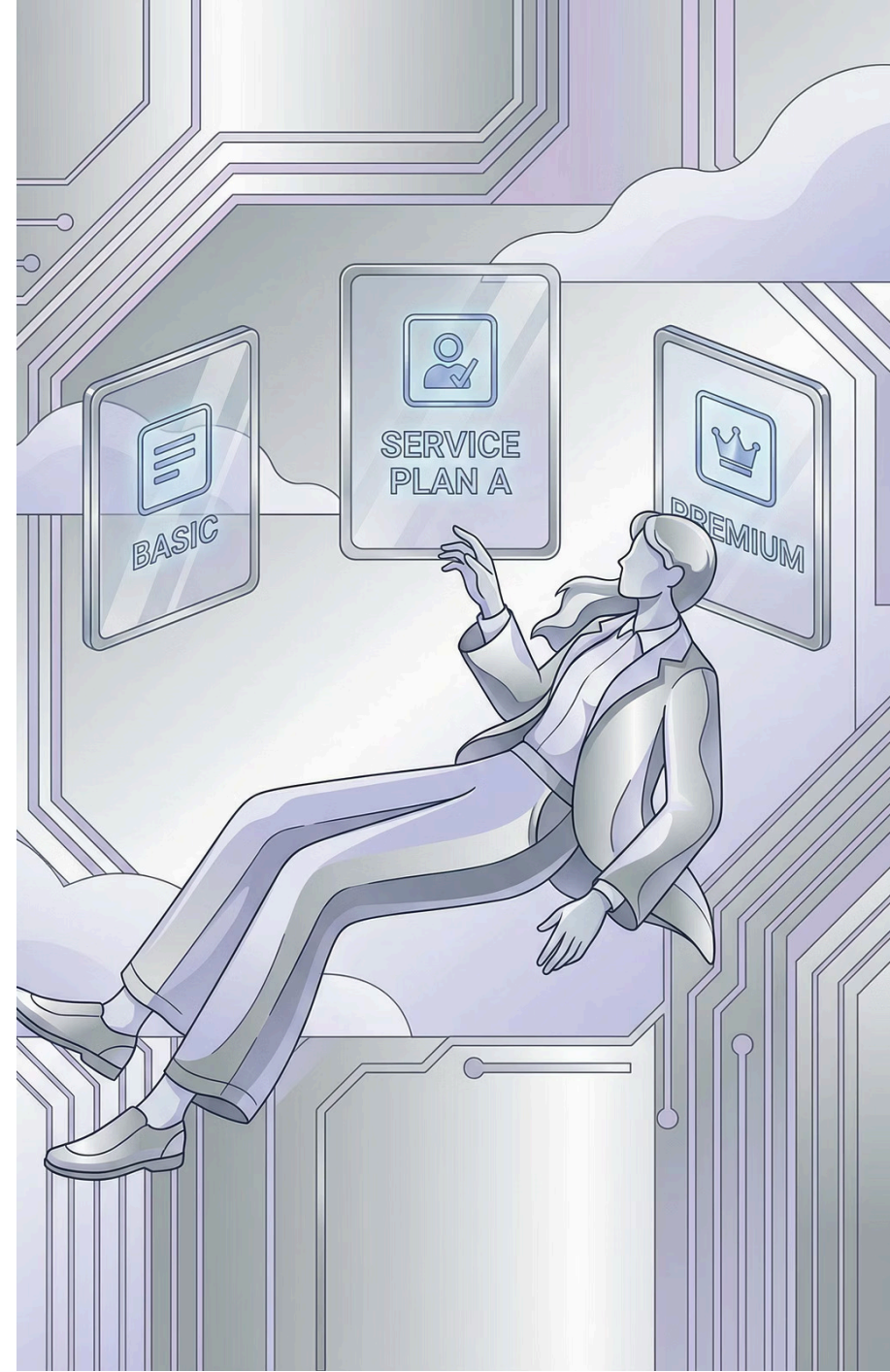
Bütçenizi Planlayın

İşletmenizin bütçesine uygun paketi değerlendirin

04

Demo İsteyin

Ekibimizle iletişime geçerek detaylı bilgi alın



Hemen Başlayın

Profesyonel Destek ile Farkı Yaşayın

Servicecore destek hizmetleri ile işletmenizin BT altyapısını güvenle yönetin. Uzman kadromuz, yerli ve hızlı desteği ile her zaman yanınızda.

Bugün bizimle iletişime geçin ve işletmeniz için en uygun destek paketini keşfedin.

[Demo İsteyin](#)

[İletişime Geçin](#)



7/24

Destek Erişimi

Mission Critical ile

100%

Yerli Üretim

Türk mühendislik gücü