



# Esri Türkiye Destek Paketleri

# Esri Türkiye Destek Paketleri

Esri Türkiye Destek Paketleri, işlerinizi neticelendirmenize yardımcı olmak için tasarlanmış bir dizi hizmeti dört farklı seviyede sizlere sunar. Gereksinimlerinize bağlı olarak, ArcGIS platformuyla yolculuğunuz sırasında size en çok fayda sağlayacak uygun paketi seçebilirsiniz. Destek Paketlerimiz; ekibinizin üretkenliğini artırmasına, mevcuttaki görevlerine odaklanmalarına ve Esri ürünlerinin gerçekleştirdiğiniz işlere nasıl değer katabileceğinin anlaşılması sürecini hızlandırmaya yardımcı olacaktır.

Teknik Destek hizmet olanaklarıyla ilgili özellikler aşağıdaki tabloda dört farklı seviyede özetlenmiştir.

Özellik	Standart	Gelişmiş	Öncelikli <sup>1</sup>	Kurumsal <sup>1</sup>
ArcGIS Aboneliklerine Kesintisiz Erişim	✓	✓	✓	✓
Yeni Sürümler ve Yazılım Güncellemeleri	✓	✓	✓	✓
Elektronik Öğrenme Ortamına Sınırsız Erişim	✓	✓	✓	✓
Esri Kullanıcı Konferansına Ücretsiz Kayıt Hakkı <sup>2</sup>	✓	✓	✓	✓
Beta Sürümlerine Erişim Önceliği	✓	✓	✓	✓
İş Saatlerinde Destek Alma İmkânı	✓	✓	✓	✓
My Esri Çevrimiçi Destek Portalı	✓	✓	✓	✓
Profesyonel Hizmetler Kredisi		10	20	30
Öncelikli Destek Yönetimi ve Hızlandırılmış Cevap Süreleri			✓	✓
Teknolojik Bilgi Aktarımı ve Ürün Adaptasyon Hizmetleri			✓	✓
Esri Türkiye'den Bir Ekip Arkadaşı			✓	✓
Acil Durumlarda Anında Yardım Hattı			✓	✓
Premium Talep Açma Yetkilisi				✓
Teknik Destek Yöneticisi (TDY)				✓
Destek Taleplerini Esri'ye Doğrudan İletme				✓
7/24/365 Destek Alma İmkânı ve İşletilmesi				✓
Esri Kıdemli Destek Analistlerine Doğrudan Erişim				✓
Önaktif Gözden Geçirme ve Bilgi Paylaşımı				✓
<b>Destek Paketleri için Ek Teklifler<sup>3</sup></b>				
Yerinde Teknik Destek		✓	✓	✓
Ürün Kurulum Hizmeti ArcGIS Desktop ve ArcGIS Enterprise <sup>4</sup>	✓	✓	✓	✓

<sup>1</sup> Esri Uluslararası Premium veya Priority Destek hizmetlerini içermektedir.

<sup>2</sup> Bakım avantajları ürüne veya programa göre değişebilir.

<sup>3</sup> Ek bir ücretlendirme karşılığında sağlanmaktadır.

<sup>4</sup> ArcGIS Enterprise için kurulum yapılacak makine sayısına ve Workgroup veya Enterprise sürümlerine göre fiyatlandırılmaktadır. ArcGIS Desktop için ise kurulum yapılacak makine sayısına göre fiyatlandırılmaktadır.

# Standart Destek Paketi

Esri müşterileri, Esri Bakım Programının bir parçası olarak bir ürün lisansı satın aldıklarında bir yıl süreliğine destek hakkına sahip olurlar. Esri Türkiye, aşağıdaki Bakım Faydalarının bir kısmını veya tamamını müşterilerine Destek Paketleri aracılığıyla sağlamayı ve Esri ürünlerinin kullanımını desteklemeyi taahhüt eder: Teknik Destek, Yeni Sürüm Yazılımlar, Hotfixler, Yamalar, Yazılım Güncellemeleri, Elektronik Ortamda Kendi Kendine Öğrenme, Beta Programlar ve Esri Kullanıcı Konferansına Ücretsiz Kayıt hakkı. Bakım avantajları ürüne veya programa göre değişebilir.



## ArcGIS Aboneliklerine Kesintisiz Erişim

CBS çalışmalarınızı [ArcGIS Uygulamaları](#) ve [ArcGIS Online](#) yardımıyla tamamlayın ve bulutta istediklerinizle paylaşın. Bunları yaparken [Living Atlas of the World](#)'deki ücretsiz görüntülere, altlık haritalara ve demografik verilere kesintisiz erişin.



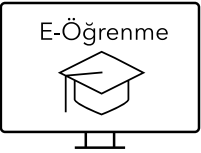
## Yeni Sürümler ve Yazılım Güncellemeleri

Ürün güncellemeleri gerçekleştiğinde doğrudan bilgilendirileceksiniz. Güncellemeler; özellik ve performans iyileştirmelerini içerdiği gibi ayrıca yeni yetenek ve teknolojileri de içerir.

Yeni

## Elektronik Öğrenme Ortamına Sınırsız Erişim

Verimliliğinizi hızlıca artırmak, ArcGIS hünerlerinizi geliştirmek ve ihtiyacınız olan neticeleri elde etmek için kendi-kendine-öğrenme elektronik ortamındaki geniş kütüphaneden faydalanabilirsiniz. Sizin için doğru eğitimin hangisini olduğunu bulmak amacıyla [Esri Training kataloğunu](#) inceleyin.



## Esri Kullanıcı Konferansına Ücretsiz Kayıt Hakkı

Dünya'daki en büyük CBS etkinliğine kayıt hakkı elde edin! Yüzlerce teknik atölye ve kullanıcı oturumlarına katılma imkânı elde ederek güncel teknikleri ve araçları öğrenin. Konunun uzmanı Esri yetkilileri ve sektör çalışanlarıyla tanışın.

UC

# Standart Destek Paketi



## Beta Sürümlerine Erişim Önceliği

Esri yazılımlarını beta'dayken önizleyerek test etmek için ilk sırada yer alın. Genel sürümün duyurulmasından önce bir Esri Early Adopter Topluluğu üyesi olarak Esri'nin geliştirici, ürün ekipleriyle ve benzer düşüncedeki topluluk üyeleriyle doğrudan olarak iletişime geçme olanağını yakalayın.

## İş Saatlerinde Destek Alma İmkânı

Size yardımcı olmak için buradayız. Esri Bakım Programının bir parçası olduğunuzda, operasyon saatlerimiz içerisinde, My Esri'de ya da support.esri.com'da bulunan çevrimiçi web formu aracılığıyla Esri Sertifikalı destek analistlerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.



## My Esri Çevrimiçi Destek Portalı

My Esri, talep açma yetkililerinin Esri ile olan bağlantılarını her açıdan yönetebilecekleri tek bir lokasyondur. My Esri, kuruluşunuza ait bilginin merkezi bir yerde toplanmasını sağlar. Teknik Destek bilgi ve verileri, Müşteri Hizmetleri, Etkinlikler ve Eğitim buna dahildir. Yazılımlara ait kurulum dosyaları ve Esri ürünlerinin lisanslanması için gerekli olan yetkilendirme kodları da burada bulunmaktadır.

ME

# Gelişmiş Destek Paketi

Gelişmiş Destek Paketi, Standart Destek Paketi içerisinde yer alan tüm özellikleri içermek ile birlikte Esri Türkiye kadrosu içerisinde yer alan uzman personellerin bulunduğu Profesyonel Hizmetler ekibinin sunduğu teknik hizmetleri artı olarak içermektedir. Başarıya giden yolculuğunuzda; seçeceğiniz Destek Paketi seviyesine göre profesyonel hizmetler kredisine sahip olursunuz. Gelişmiş, Öncelikli ve Kurumsal paket için sırasıyla 10, 20, 30 kredi hakkınızı yıl içerisinde istediğiniz zaman kullanabilirsiniz.



## Profesyonel Hizmetler Kredisi

Başarıya giden yolculuğunuzu sorunsuz bir şekilde yürütmeniz için Profesyonel Hizmetlerden faydalanın. Bakım süresi içerisinde ve ihtiyaçlarınız dahilinde profesyonel hizmetler kredinizi (Gelişmiş, Öncelikli ve Kurumsal paket için sırasıyla 10, 20, 30 kredi) esnek bir şekilde kullanın. Önde gelen hizmetlerimiz:



- CBS Sağlık Taraması
- Kapasite Planlama
- CBS Sistem Mimarisi Tasarımı
- WebGIS İlk Kullanım
- ArcGIS Monitor Uzaktan Teknik Danışmanlık

# Öncelikli Destek Paketi

Öncelikli Destek Paketi, Standart Paket'te mevcutta bulunan hizmetleri genişletmektedir. Bu paket; işi, CBS sistemlerinin sürekli kullanılabilirliğine ve performansına bağlı olan müşterilere fayda sağlamak amacıyla önaktif bilgi aktarımı oturumları ve teknoloji alıştırmaları hizmetlerini içerecek şekilde tasarlanmıştır. Paket ayrıca kritik destek sorunlarına daha yüksek bir eskalasyon yolu sağlamak için Esri'nin Uluslararası Priority Desteği'ni de içermektedir.

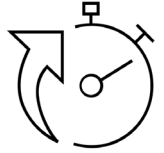


## Öncelikli Destek Yönetimi

Öncelikli Destek talepleriniz ile ilgili kayıtlar, kalifiye destek personellerine yüksek öncelikte yönlendirilir. Esri Türkiye ve Esri, karşılaştığınız sorunları hızla çözmek ve desteklenebilirlik çabalarınızı azaltmak için birlikte çalışır.

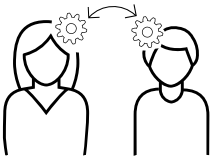
## Hızlandırılmış Cevap Süreleri

Standart bir destek talebi kaydı Öncelikli Desteğe yükseltildiğinde, önemli veya ticari açıdan mühim bir etkisi olabilecek tüm sorunları çözmek için otomatik olarak kritik bir yükseltme süreci başlatılır. Bu süreçte; Esri Türkiye ve Esri Yönetimi, Öncelikli Destek talepleriniz ile ilgili kayıtların ilerlemesini sağlamak için görünürlüğü idame ettirmektedir.



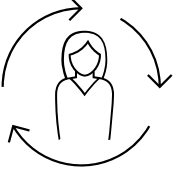
## Birebir Teknik Bilgi Aktarımı Oturumları

Konusu hakkında uzman, Esri sertifikalı analistler tarafından sağlanan bilgi aktarımı ve destek seminerleri imkânından faydalanın. Bu web seminerleri ile güncel ArcGIS teknolojileri, Ürün Güncellemeleri ve sık yapılan hataları önlemek amacıyla dikkat edilmesi gereken best practices paylaşılmaktadır. Başarıya giden yolculuğunuza katkıda bulunması amacıyla tasarlanan bu web seminerleri aynı zamanda sizden gelebilecek konu talepleri üzerine de düzenlenebilmektedir. Web seminerleri, siz veya ekibinize özel oturumlarda gerçekleştirilmektedir, böylelikle projedeki çalışmalarınızın gizliliği korunmaktadır.



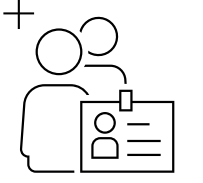
## Önaktif Ürün Adaptasyon Hizmetleri

Teknoloji hızla değişiyor ve günlük operasyonel görevleriniz ve sorumluluklarınızla zaten yeterince meşgulsünüz, bu nedenle herhangi bir ürün güncellemesinin veya yeniliklerin adaptasyonu zorlaşabiliyor ve uzun soluklu eğitimler için vakit ayıramayabiliyorsunuz. Esri'nin güncel ürün ve özellik güncellemeleri hakkında pratiklik kazanmanız için Esri Türkiye destek uzmanlarımız, önaktif olarak sizinle iletişim kuracak ve bu yönde boşlukların doldurulması için gerekli olan bilgi aktarımını sizlerle paylaşacak.



## Esri Türkiye'den Bir Ekip Arkadaşı

Öncelikli ve Kurumsal Destek Paketine sahip bir müşteri olarak teknik uzmanlarımız ile daha yakın çalışma olanağına sahip olun. Öyle ki zaman geçtikçe çalışanlarımız; çalışma ortamınıza, iş akışlarınıza, veri kümelerinize ve uygulamalarınıza aşina olacak ve ekibinizin bir parçası haline gelecek. Böylelikle sizi çok daha iyi anlayan bir Esri çalışanı tarafından temsil edilme ayrıcalığına yaşayacaksınız.



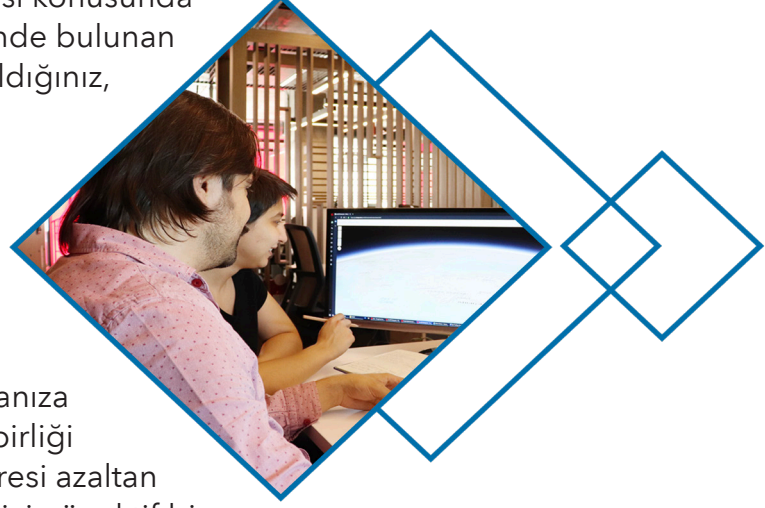
## Acil Durumlarda Anında Yardım Hattı

İhtiyacınız olduğu an, destek alın. Esri Türkiye, acil durumlarda veya kritik durumlarda Teknik Destek ile bağlantı kurmak için ücretsiz bir Anında Yardım Hattı numarası sunar. Böyle bir durum ortaya çıktığında aramanızı karşılayarak size destek olacak uzmanlarımız hattın ucunda sizler için hazır olacak.



# Kurumsal Destek Paketi

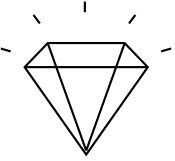
Kurumsal Destek paketimiz, Kurumsal iş gereksinimlerinizi iyi anlayan ve verimli, güvenilir bir CBS Platformunun muhafazası konusunda size yardımcı olabilecek Esri ve Esri Türkiye bünyesinde bulunan kıdemli destek personellerinden önaktif hizmetler aldığınız, Esri'nin Uluslararası Premium Destek Hizmetlerinin (PSS) içinde olduğu hem Standart hem de Öncelikli Destek paketlerindeki hizmetlerini kapsayan en üst seviyedeki ayrıcalıkları sağlayan bir pakettir. Doğru teknik destek planı, herhangi bir risk yönetimi programı için hayati öneme sahip olduğundan, Esri'nin Uluslararası PSS ekibi, CBS teknolojisi yatırımlarınızdan en iyi şekilde yararlanmanıza yardımcı olmak için Esri Türkiye ve kuruluşunuzla iş birliği yapar. Maddi tasarrufu sağlayan, kuruluşunuzdaki stresi azaltan ve genel personel verimliliğini artıran CBS Yönetimi için önaktif bir yaklaşımdır.



Kurumsal Destek Paketi, yıllık abonelikleri temel alan bir şekilde temin edilebilmektedir. Ayrıca, müşterilerinizi veya kamuoyunu etkileyebilecek önemli olayların olduğu zamanlarda **bir aylık, üç aylık veya altı aylık süreler için de Özel Durum ve Etkinlikler için Kurumsal Destek Paketini** temin etmek mümkündür. Bu özel durum, olay ve etkinliklere örnekler şu şekildedir; sistemlerinizin sürüm yükseltmesi, veri taşınması, test ortamından üretim ortamına geçiş, büyük çaplı projeler, spor etkinlikleri, kültürel etkinlikler veya seçimler vb.

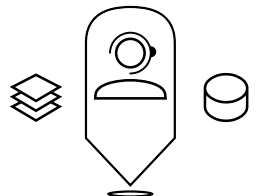
## Premium Talep Açma Yetkilisi

Premium talep açma yetkilisi; kuruluşunuzda, standart seviyede taleplerin oluşturulması dışında Premium seviyede talep oluşturabilme ayrıcalığına Kurumsal Destek Paketi ile sahip olun. Premium taleplerinizi, Esri'ye telefon ya da çevrimiçi web form aracılığıyla kuruluşunuzdaki bu yetkili kişi sayesinde iletebilirsiniz. Kurumsal Destek paketi ile beraber iki (2) adet premium talep açma yetkilisi hakkı tanınır. Bu sayıdan daha fazla yetkili olması ihtiyacı, bir kuruluş için söz konusu olursa Ek Talep Açma Yetkilisi seçeneği ayrıca teklif edilebilir



## Teknik Destek Yöneticisi (TDY)

Esri Uluslararası Premium Destek TDY'leri, Premium Destek müşterilerine stratejik hizmetler sunan birer Esri Destek üyesidir. Premium Destek ile kuruluşunuza bir TDY atanır. TDY, doğrudan Premium Talep Açma Yetkililerinizle birlikte çalışarak kuruluşunuzun destek ihtiyaçlarının ve hedeflerinin karşılandığından emin olmakla sorumludur. Bunun sağlanabilmesi için kuruluşunuzla önaktif bir şekilde iletişime geçerek yaklaşan yazılım haberleri ve güncellemeleri hakkında bilgilendirmeler yapar ve kuruluşunuza ait premium talep kayıtları ile ilgili aktif bir şekilde katılım sağlayarak gereken özenin sağlandığından emin olur.





# Kurumsal Destek Paketi

## 7/24/365 Destek Alma İmkânı ve İşletilmesi

Premium kayıtları, bir gün içerisinde 24 saat, haftanın 7 günü ve yılın 365 günü, tatil günleri de dahil olacak şekilde açarak destek alabilirsiniz. Talebiniz ile birlikte kritik seviyedeki konularınız, "around-the-clock" çalışma modeli sayesinde talebinizin sürekli olarak çözüme doğru ilerletilmesi sağlanır. Dünya'nın farklı bölgelerinde bulunan Esri analistleri, "follow the sun" sürecini uygulayarak standart çalışma saatleri ötesinde çalışmaya imkân veren bu metodu uygulamaktadırlar.

7/24/365

## Destek Taleplerini Esri'ye Doğrudan İletme

Kurumsal Destek Paketi ile, Premium talep açma yetkililerinizin Esri Türkiye'ye ya da Esri'ye kayıt açma seçeneği olur. Örneğin;

**Esri Türkiye:** Kurumsal Destek Paketi müşterisi olarak rutin sorunlar için Esri Türkiye'ye Standart talep açmaya devam edebilirsiniz.

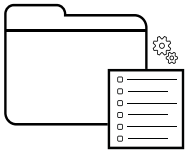
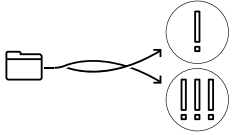
**Esri Inc:** Kritik konular için veya Esri Türkiye'nin çalışma saatleri dışında ne zaman desteğe ihtiyacınız olursa Premium talep açma yetkilileriniz Premium kayıtlar oluşturarak Esri ile doğrudan iletişime geçebilirler. Bu kayıtlara Esri Türkiye'nin sonradan erişme ve görüntüleme yetkisi vardır.

## Esri Kıdemli Destek Analistlerine Doğrudan Erişim

Premium destek talepleriniz, kıdemli destek analistleri tarafından bir saat içerisinde ele alınır ve ardından size geri dönüş sağlanır. Premium kayıtlarda, sürekli olarak gelişmelerden haberdar edilir ya da ihtiyacınız olduğunda gereken bilgiyi edinebilirsiniz. Talebiniz üzere kritik konularınızda, günlük gelişmelerin bildirilmesi özelliğinden fayda sağlayabilirsiniz. Kurumsal Destek müşterilerini etkileyen yazılım hataları ile ilgili çalışmalar, Esri Kullanıcı Savunuculuğu Grubu tarafından önceliklendirilerek geçici veya kalıcı çözümün zamanında sağlanması için yardımcı olur.

## Önaktif Gözden Geçirme ve Bilgi Paylaşımı

Premium Destek programının anahtar bir bileşeni de TDY'nin yanı sıra Premium Destek Yöneticisi veya (gerekirse) diğer Esri personellerinin katıldığı üç ayda bir müşteriye sağlanan genel hizmet incelemesidir. Bu toplantının amacı, müşterinin Premium destek kayıtlarını gözden geçirmek ve önaktif olarak yazılım güncellemeleri hakkındaki bilgileri iletmektir.



# Destek Paketleri İçin Ek Teklifler

## Destek Paketleri için Ek Teklifler

Esri Türkiye, destek paketlerine ek olarak sunduğu özel hizmetler ile müşterilerinin karşılaşabileceği zorlukları ozebilmektedir. rnlerin kurulumu, performans incelemesi ve yerinde destek gibi konularda da hizmet vermek amacıyla kullanıcılardan gelen bu taleplerin karşılanabilmesi için tasarlanan bu ek hizmetler, Esri Türkiye uzman personelleri tarafından ek bir cretlendirme karşılığında sağlanmaktadır. Hangi destek paketini (Standart, Gelişmiş, ncelikli, Kurumsal) seçerseniz seçin gayemiz, hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olacak hizmetleri sizlere sunmaktır. şu an için Esri Türkiye aşağıda paylaşılan hizmetleri destek paketlerine ek olarak sunabilmektedir:

1. Yerinde Teknik Destek
2. rn Kurulum Hizmeti - ArcGIS Desktop ve ArcGIS Enterprise

## Yerinde Teknik Destek

Dönemlik ziyaretlerimiz sırasında sizlerle birebir gerçekleştirdiğimiz çalışmaların hem bizler hem de sizler için oldukça faydalı ve etkili olduğunu biliyoruz. Bu olanağı yıl içerisinde gerektiği zamanlarda kullanarak yerinde teknik destek hizmetimiz sayesinde sizinle yan yana gelebileceğiz.

## rn Kurulum Hizmeti (ArcGIS Desktop veya ArcGIS Enterprise)

Başarılı her yolculuk bir plan ile başlar. En ileri ve yeni teknolojiler, inovasyonu ve değişimi sunduğu gibi aynı anda karmaşık güçlükleri de beraberinde getirmektedir. Bu yüzden, CBS alışma ortamları sofistike sistem implementasyonlarıyla birlikte gün geçtikte daha da karmaşık hale gelmiştir. Bu güçlüklerin, ürünlerin kurulumu aşamasında aşılmasını sağlamak amacıyla sizleri, konusunda uzman sertifikalı personellerimiz ile sorunsuz bir başlangıç için destekleyeceğiz.

Windows işletim sistemlerini kullanmanız dahilinde üç (3) adet makinaya kadar ArcGIS Enterprise'ın kurulumunu ve yapılandırmasını, bu makinelere uzaktan erişim ile gerekleştirebileceğiz.



Esri Türkiye, Dünya çapındaki Esri distribütörlerinden biridir ve 2007 yılında faaliyetine başlamıştır. Esri Türkiye, ArcGIS teknolojisine dayalı olarak kapsamlı ürün ve çözümleri ülkemize getirerek Esri sertifikalı ekibi ile profesyonel hizmetler, teknik destek ve eğitim hizmetleri sunmaktadır.

GeoAcademy programı ile genç mezunlarımıza eğitim ve finansal destek olarak, ülkemizin CBS alanında yetişmiş iş gücü sürecine katkıda bulunuyoruz. Türkiye çapında genişleyen kadrosu ile nitelikli personelin Dünya'nın en gelişmiş CBS platformuyla çalışmasına imkan sağlamaktadır.

Esri Türkiye, Esri ile olan entegrasyonunu daha da geliştirmektedir. Esri'nin Dünya çapındaki teknik destek ağı olan "Global Support" sistemine tam olarak entegredir. Bu sayede, verilen hizmetlerin kalitesi, Esri tarafından da değerlendirilmekte ve gün geçtikçe artmaktadır.



[www.esriturkey.com.tr](http://www.esriturkey.com.tr)  
[blog.esriturkey.com.tr](http://blog.esriturkey.com.tr)

### Merkez Ofis

ODTÜ Teknokent Bilişim İnovasyon Merkezi  
Mustafa Kemal Mah. Dumlupınar Bulvarı  
280/G Kat:3 No:1 06530 Çankaya/Ankara

T +90 312 999 0005  
F +90 312 666 3611  
[esriturkey.com.tr](http://esriturkey.com.tr)

### İstanbul Şube

Esentepe Mah. Kore Şehitleri Cd. No:16-1  
İstanbul Kat:7 Daire:57 Şişli 34349  
İstanbul, Türkiye

T +90 212 403 9915  
F +90 212 403 0727  
[esriturkey.com.tr](http://esriturkey.com.tr)