esri Türkiye
THE SCIENCE OF WHERE

Esri Premium Destek
Essential, Plus, Advanced

Esri Premium Support, genişletilmiş hizmet kapsamı, daha yakın iş birliği ve daha hızlı yanıt süreleri sunarak standart destek hizmetini en üst seviyeye taşır. Kurumların CBS yatırımlarından en yüksek değeri elde etmelerine ve kritik operasyonlarını kesintisiz şekilde sürdürmelerine yardımcı olur.

Farklı ölçeklerdeki kurumların ve değişen iş ihtiyaçlarının gereksinimlerini karşılayacak şekilde tasarlanan Premium Support, yıllık abonelik kapsamında üç esnek plan seçeneğiyle sunulmaktadır: **Essential, Plus ve Advanced.**

Kısa süreli ancak yoğun ve öncelikli destek ihtiyacı bulunan kullanıcılar için Advanced planı ayrıca 1, 3 ve 6 aylık abonelik seçenekleriyle de sunulmaktadır. Bu seçenekler; sistem yükseltmeleri, platform geçişleri ile yüksek öneme sahip veya kritik etkinlikler gibi dönemsel ihtiyaçlar için ideal bir çözüm sağlar.





Coğrafi Bilgi Sisteminizin kesintiye uğraması, yalnızca teknik altyapınızı değil, tüm kuruluşunuzu etkiler. Operasyonların yavaşlamasına, karar alma süreçlerinin gecikmesine ve kritik hizmetlerin aksama riskiyle karşı karşıya kalmasına neden olur.

Standart Destek, sisteminizin günlük operasyonel sürekliliğini desteklerken; kritik CBS süreçlerine sahip kuruluşlar daha yüksek düzeyde güvence ve öncelikli destek ihtiyacı duyar. Esri Premium Support, CBS bakımını stratejik bir avantaja dönüştürür.

Kesintileri en aza indirerek ve sorun çözüm sürelerini hızlandırarak kuruluşların sorun gidermeye değil, inovasyona odaklanmasını sağlar. Böylece kritik operasyonların kesintisiz şekilde devam etmesine katkıda bulunur.

Premium Support'tan yararlanan kuruluşlar; sistem kesinti sürelerini azaltır, sorunların daha kısa sürede çözülmesini sağlar ve CBS kaynaklı operasyonel maliyetleri düşürür. Sonuç olarak, kurum genelinde ölçülebilir iş değeri ve operasyonel verimlilik elde edilir.

Esri Premium Destek
Plan Seçenekleri

esri Türkiye
THE SCIENCE OF WHERE

Her ölçekteki ve farklı kritiklik seviyelerindeki sistemler için destek deneyiminizi en üst seviyeye taşıyın.

Essential

İhtiyaç duyduğunuz uzman ekiplere sınırsız erişimle kesintilerin önüne geçin.

Küçük ölçekli dağıtımlara veya **operasyonel öneme sahip**[1] sistemlere sahip kuruluşlar için idealdir.

Plus

Kritik durumlarda daha hızlı müdahale ve uzman ekip koordinasyonuyla riskleri azaltın.

Orta ölçekli dağıtımlara veya **operasyonel açıdan kritik**[2] sistemlere sahip kuruluşlar için idealdir.

Advanced

İş hedeflerinize ulaşmanızı destekleyen, proaktif ve ihtiyaçlarınıza özel destek hizmetinden yararlanın.

Büyük ölçekli veya **küresel dağıtımlara** ya da **görev açısından kritik**[3] sistemlere sahip kuruluşlar için idealdir.



Premium destek ihtiyaçlarınızı anlar

- Karmaşık kurumsal dağıtımlar
- Acil durum yönetimi operasyonları veya yüksek erişilebilirlik gerektiren sistemler
- Farklı lokasyonlarda bulunan/dağıtık kullanıcı yapısı
- Yüksek sayıda destek kaydı ve talep yükseltme ihtiyacı
- Operasyonel açıdan kritik veya görev açısından kritik sistemler
- Düşük kesinti toleransı veya kesintilerin yüksek operasyonel maliyeti
- ArcGIS sistemleri ve uygulamalarına bağımlı çok sayıda paydaş
- Yaklaşan kapsamlı sürüm yükseltme veya migrasyon projeleri
- Hafta sonu veya mesai saatleri dışında destek ihtiyacı

[1] Operasyonel öneme sahip (Business-operational): Operasyonel faaliyetleri (yalnızca bireysel kullanıcıların çalışmalarını değil) destekleyen sistemlerdir. Kesintiler, operasyonlarda orta düzeyde aksamalara neden olur ve genel verimliliği olumsuz etkiler.
[2] Operasyonel açıdan kritik (Business-critical): Gelir elde edilmesine veya mevzuata uyumluluğun sağlanmasına katkıda bulunan sistemlerdir. Kesinti veya performans düşüklüğü, iş süreçlerini aksatır ve yatırım getirisini (ROI) azaltır.
[3] Görev açısından kritik (Mission-critical): Gelir oluşturan veya insan hayatı ile mülkiyetin korunmasına doğrudan katkı sağlayan sistemlerdir. Kesinti ya da yetersiz performans; önemli finansal kayıplara, çevresel zararlara veya can kaybına yol açabilir.

Esri Premium Destek
Karşılaştırma Tablosu

esri Türkiye
THE SCIENCE OF WHERE

Kuruluşunuz için en uygun destek seviyesini belirleyin

Özellikler	Standard Destek	Essential	Plus	Advanced
Yeni yazılım sürümleri	✓	✓	✓	✓
Yamalar ve servis paketleri	✓	✓	✓	✓
Sınırsız teknik destek	✓	✓	✓	✓
Premium authorized callers		Bir (1)	İki (2)	Dört (4)
Premim yetkili arayanlar		✓	✓	✓
Premium Destek analistleri		✓	✓	✓
24/7/365 destek talebi oluşturma		✓	✓	✓
İlk yanıt süresi		2 saat içinde	Öncelik seviyesine göre	Öncelik seviyesine göre
Destek talebi güncelleme süresi		2 iş günü	1 iş günü	
Teknik Hesap Yöneticisi (TAM)			TAM Havuzu	Atanmış TAM
Follow-the-Sun destek srüeci			✓	✓
Proaktif destek talebi takibi				✓
Oryantasyon ve tanıma oturumları				✓
Üç aylık (veya daha sık) hizmet değerlendirme toplantıları				✓

Premium Support'u Keşfedin

Hesap yöneticinizle iletişime geçerek Esri Premium Support'un kuruluşunuza nasıl ölçülebilir iş değeri sağlayabileceğini öğrenin.

Esri Premium Destek
Özellik Açıklamaları

esri Türkiye
THE SCIENCE OF WHERE

Kuruluşunuzun en karmaşık operasyonel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik gelişmiş özellikler

Sınırsız Premium destek talebi: Premium yetkili arayan(lar) tarafından oluşturulabilecek Premium destek taleplerinin sayı sınırı bulunmaz.

Premium Destek analistleri: Tüm destek talepleri, Esri'nin özel Premium Destek ekibinde görev yapan uzman analistler tarafından yönetilir.

7/24/365 destek talebi oluşturma: Premium destek talepleri yılın her günü ve her saati oluşturulabilir.

Premium yetkili arayanlar: Premium destek talebi oluşturma veya destek taleplerini Premium'a dönüştürme yetkisine sahip, belirlenmiş kişilerdir.

İlk yanıt süresi: Öncelik Seviyesi 3 için 2 saat, Öncelik Seviyesi 2 için 1 saat ve Öncelik Seviyesi 1 için 30 dakikadır.

Destek talebi güncelleme süresi: Seçilen hizmet planına bağlı olarak 1 veya 2 iş günüdür.

Atanmış Teknik Hesap Yöneticisi (TAM): Kuruluşa özel olarak Esri tarafından atanan irtibat kişisidir. Müşteri ve Esri'nin teknik kişi ve kaynaklarıyla proaktif koordinasyon sağlayarak destek süreçlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlar.

TAM Havuzu: Müşteri, kritik veya yükseltilmiş destek taleplerinin yönetiminde görev alan Teknik Hesap Yöneticilerinden oluşan bir havuza erişebilir. Gerektiğinde ilave teknik kişi ve kaynakların koordinasyonu da bu ekip tarafından sağlanır.

Follow-the-Sun destek süreci: Kritik talepler, farklı zaman dilimlerindeki destek ekiplerinin ardışık çalışması sayesinde 7/24 ilerletilir. Müşteri, ekibimizle birlikte çalışacak bir irtibat kişisi atamalıdır.

Proaktif destek talebi takibi: Teknik Hesap Yöneticisi (TAM), Premium destek taleplerini proaktif olarak takip eder ve çözüm sürecini hızlandırmak için gerekli koordinasyonu sağlar.

Oryantasyon ve tanıma oturumları: Atanmış TAM, başlangıç sürecini yönetir ve kuruluşun hedefleri ile CBS ortamını yakından tanımak amacıyla düzenli değerlendirme oturumları gerçekleştirir.

Hizmet değerlendirme toplantıları: Atanmış TAM; açık destek talepleri, bekleyen yazılım hataları ve Esri'ye iletilen destek konularını değerlendirmek üzere müşteriyle düzenli toplantılar gerçekleştirir.



Esri Premium Destek
Değer Yaratan Sonuçlar

esri Türkiye
THE SCIENCE OF WHERE

Premium Destek sizinle iş birliği yapar

Ölçülebilir İş Değeri

Yatırım Getirisini Maksimize Edin: Mevcut CBS Yatırımınızın değerini ve uzun vadeli faydasını artırın.

Operasyonel Sürekliliği Koruyun: Kritik hizmetlerinizin dayanıklılığını ve kesintisiz işleyişini sağlayın.

Maliyetleri ve Riskleri Azaltın: Kesintilerin ve performans düşüşlerinin finsansal ve operasyonel etkilerini en aza indirin.

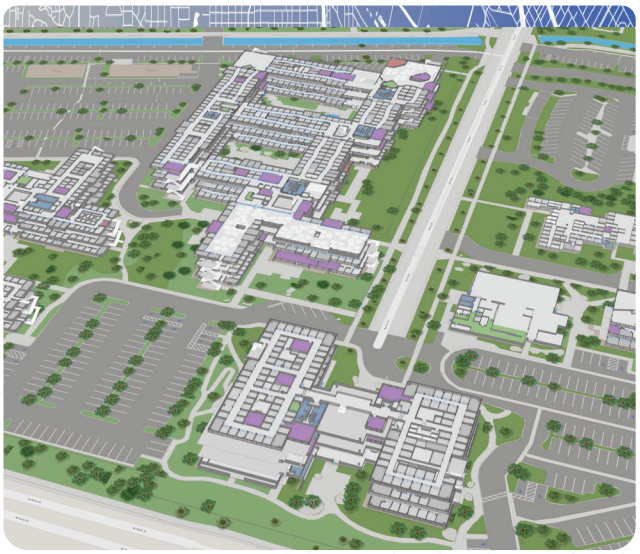
2.5x hızlı sorun çözme

Standart'a kıyasla Premium Destek; ortalama 2,5 kat daha hızlı çözüme ulaştırılmasını sağlar. *

Esri Premium Support (2026)

*Karşılaştırma, benzer ArcGIS Enterprise destek taleplerinin ortalama çözüm sürelerine dayanmaktadır.





Bütüncül İş Ortaklığı Yaklaşımı

Uzmanlara Doğrudan Erişim : Ortamınıza özel teknik yönlendirme ve sürekli uzman desteği sağlayın.

Yüksek Etkileşim ve Risk Azaltımı: Proaktif planlama ve yakın iş birliği sayesinde riskleri en aza indirin.

Hızlandırılmış Yanıt Süreleri: Önceliklerndirilmiş destek ve etkin eskalasyon yönetiminden yararlanın.

Stratejik Rehberlik: Karmaşık zorlukları aşın ve iş akışlarınızı optimize edin.

© 2026 Esri Inc. Bütün hakları saklıdır. Adobe Stock Görselleri © 2026 Adobe Stock. Tüm hakları saklıdır.