



Berqnet İş Ortağı Destek Süreçleri ve Detayları





Berqnet İş Ortağı Destek Süreçleri ve Detayları

1. 0850 577 2377 destek hattımızı aşağıdaki gün ve saatlerde arayarak ücretsiz teknik destek hizmeti alabilirsiniz:

- Pazartesi-Cumartesi 08:00-18:00 saatleri arasında hizmet vermekteyiz.
- Bayram ve diğer resmi tatil günleri 08:00-18:00 saatleri arasında hizmet vermekteyiz.
- Pazar günleri destek hattımız hizmet vermemektedir.

Siz değerli iş ortaklarımıza ücretsiz teknik destek sunmaktayız. Satışlarımız ve teknik destek hizmetimiz son kullanıcılara yönelik olmayıp, sadece iş ortaklarımıza sağlanmaktadır. Mesai saatleri dışında destek talepleriniz için lütfen **destek@berqnet.com** adresine e-posta gönderiniz. En kısa sürede geri dönüş sağlanacaktır.

2. Kurulum destek hizmetimizden faydalanmak için, kurulum yapılacağı tarihten en az 2 iş günü önce destek hattımızı arayarak bir kurulum randevusu almanız ve 'Kurulum Destek Formunu' (<https://berqnet.com/kurulum-destek-formu>) doldurmanız gerekmektedir. Kurulum sürecinin uzun olması sebebiyle randevu almadan destek verilmemektedir.

3. Aşağıdaki konular hakkında <https://berqnet.com/destek> adresinde bilgiler yer almaktadır. Bu bilgileri inceleyerek ürün ve hizmetlerimiz hakkında detaylı bilgi sahibi olabilirsiniz:

- Bilgi bankası ve önemli teknik dokümanlar
- Eğitim videoları
- Webinar videoları
- Destek talep formları

4. Destek formları altında yer alan 'Destek Talep Formu' aşağıdaki durumlarda doldurulmalıdır:

- Donanım arıza durumunda donanımı kontrole göndermeden önce bildirim yapmak için bu formu doldurmak zorunludur.
- Upgrade olan ürünlerle ilgili olarak **destek@berqnet.com** mail gönderebilirsiniz.
- Destek hattını aramadan hata veya yeni özellik talep bildirimi yapmak için bu formu kullanabilirsiniz.

5. Donanım arızası durumunda yukarıda belirtilen 'Destek Talep Formunu' doldurmanız ve donanımı aşağıdaki kargo bilgileriyle göndermeniz gerekmektedir.

- Form doldurulmadan gönderilen cihazlar işleme alınmamaktadır.
- Cihazı Yurtiçi Kargo ile göndermeniz durumunda gönderim ücreti tarafımızdan karşılanmaktadır. Yurtiçi Kargo Müşteri Kodu: 981256040, **Berqnet Siber Güvenlik**
- Farklı kargo şirketleriyle alıcı ödemeli göndermeniz durumunda cihaz teslim alınmadan geri gönderilecektir.

6. İş Ortağı Portalı, iş ortaklarımızın kurdukları cihazları kaydederek kolayca takip edebilmelerini sağlamak amacıyla hayata geçirilmiştir.

- İş Ortağı Portalına kayıt olmak için lütfen <https://portal.berqnet.com> adresindeki kayıt sayfasını ziyaret ediniz. Girilen bilgilerin doğruluğu, hesabın sorunsuz bir şekilde onaylanması süreci için son derece önemlidir. Lütfen kayıt işlemi sırasında doğru ve eksiksiz bilgileri sağladığınızdan emin olunuz.
- Tüm iş ortaklarımızın bu portala kayıt olması ve kurdukları cihazları portaldaki hesaplarına kaydetmeleri gerekmektedir. Portala kaydedilmeyen cihazlar için lisans aktiveleme, yazılım güncelleme ve diğer bazı işlemler yapılamamaktadır. Bu nedenle, iş ortaklarımızın bu adımları eksiksiz olarak takip etmeleri önemlidir.

7. İş Ortağı değişikliği işlemi için iş ortağı değişikliği formu son kullanıcı tarafından kaşeli ve ıslak imzalı olarak **destek@berqnet.com** adresine iletilmesi gerekmektedir. Formu **destek@berqnet.com** mail adresinden talep edebilirsiniz.

8. Yeni son kullanıcıyı üzerine aldıktan sonra bilgilerini düzenleme işlemi için;
<https://berqnet.com/wp-content/uploads/berqnet-firewall-is-ortagi-portali-kilavuzu.pdf>
link paylaşılabilir.

9. İş Ortağı fiyat listelerine Berqnet SAS (satın alma sistemi) üzerinden erişilebilmektedir. Yeni iş ortaklarına cari Kart ve vergi levhası paylaşmadan fiyat teklifi verilmemektedir. (**<https://sas.berqnet.com>**)

10. Birden fazla küçük ürün alımı ya da bq100s bq200 bq300 ve bq600 ürünlerine ait teklif verilirken ilgili satış yönetici / satış mühendisi ile iletişime geçilmesi gerekmektedir.

11. İş ortağı sertifikasyon sürecimiz ile ilgili detaylara link üzerinden ulaşabilirsiniz.
<https://berqnet.com/destek/egitim-ve-sertifikasyon>

12. Demo süreci için cihaz gönderimlerinde faturalama işlemi yapılmaktadır. Demo için gönderilen cihazların 30 iş günü içerisinde geri gönderimleri sağlanmalıdır. Aksi durumlar için **destek@berqnet.com** mail adresimizden destek ekibi ile iletişime geçilebilir. Demo cihazların içindeki malzemeler zarar görmüş, eksik ya da kutusunda yıpranma olması durumunda iade işlemi yapılmayacaktır.

13. Bayi iç kullanım setinin yenilenmesi süreciyle alakalı ilgili satış yöneticisi ile görüşülmesi ve yazılı olarak iletilmesi gerekmektedir. İç kullanım setlerinin bedelsiz sunulması için yıllık belirli bir ciro tutarına ulaşılması gerekmektedir. Detaylı bilgi için satış yöneticiniz ile iletişime geçebilirsiniz.

14. Muhasebe süreciyle alakalı **muhasabe@berqnet.com** adresine mail gönderilmelidir.

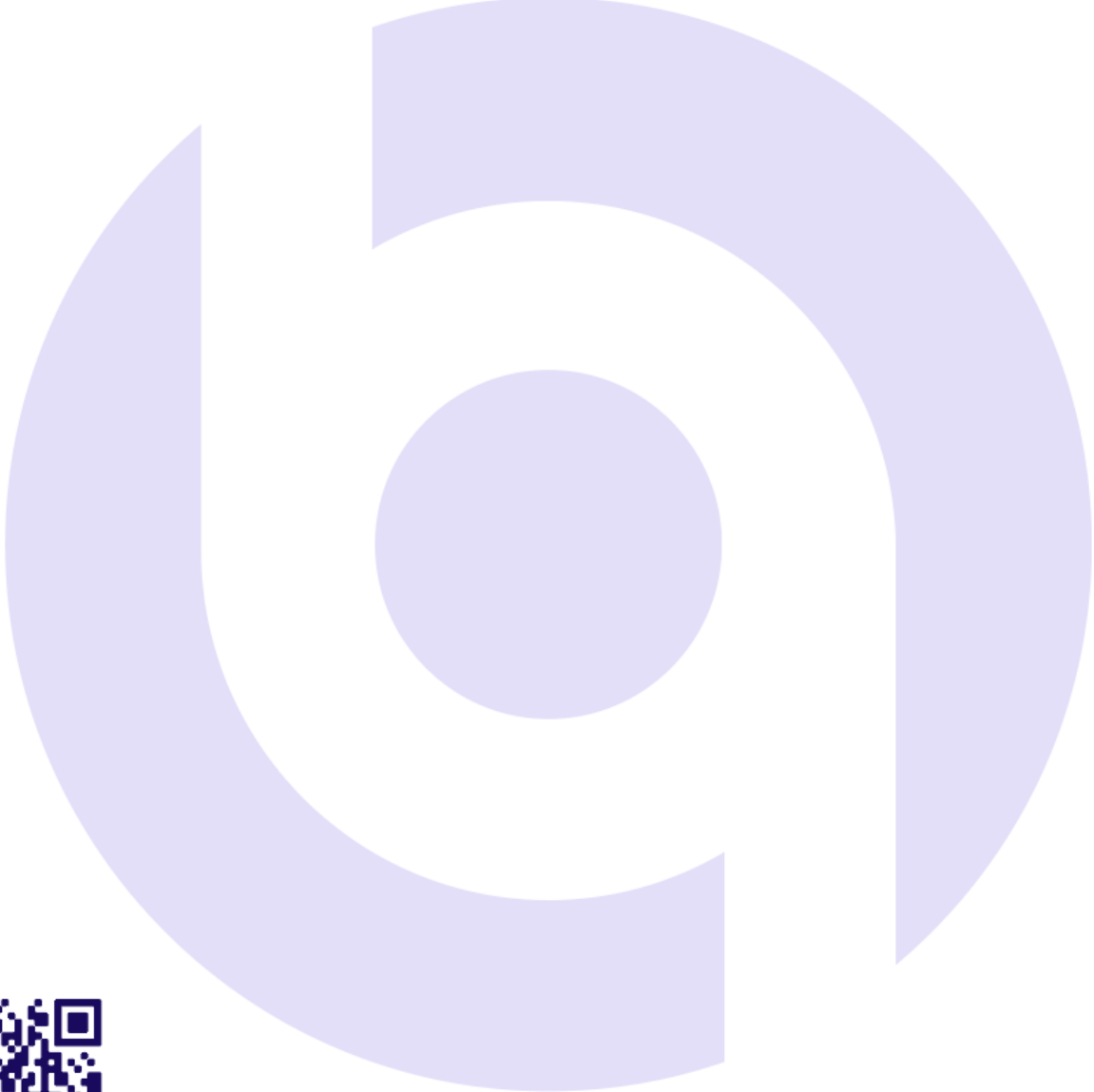
15. Peşin ödeme , taksitli ödeme ve gecikme oranlarıyla ilgili işlemler için **Berqnet SAS'a** (satın alma sistemi) bakılabilir.



Hakkımızda

Logo Siber Güvenlik ve Ağ Teknolojileri A.Ş. ünvanıyla 2013 yılında , KOBİ ölçeğinde işletmelerin siber güvenlik ihtiyaçlarına yönelik çözüm üretme amacıyla kurulduk. 2015 yılında Berqnet markalı ilk ürünümüzün satışına başladık. 2022 yılı itibari ile ünvanımız **Berqnet Siber Güvenlik Teknolojileri A.Ş.** olarak değişti.

%100 yerli AR-GE ekibimiz tarafından geliştirilen firewall (güvenlik duvarı) ve sıfır güven yaklaşımı (zero trust) ile güvenli uzaktan erişimi sağlayan ağ güvenliği platformu ürün gruplarını sunmaktayız. Çözümlerimizi aktif olarak kullanan binlerce işletmenin siber güvenlik, yasalara uyumluluk ve internet yönetimi ihtiyaçlarını karşılamaktayız.



berqnet.com

0850 577 23 77

[LinkedIn/berqnetsiberguvenlik](https://www.linkedin.com/company/berqnetsiberguvenlik)