

# EventEye App/Plattform: Selvbetjent oppsett - Tjenestenivåavtale (SLA)

Tjenestenivåavtalen vår beskriver tjenestene som er inkludert i plattformlisensen og deres ansvarsområder. Ved å benytte deg av våre inkluderte tjenester og sørge for at du kjenner til de punktene som er beskrevet som kundens ansvar, sikrer du en sømløs opplevelse og, viktigst av alt, et fantastisk event.

Sørg for at du har lest og forstått dette dokumentet før du starter arbeidet med et nytt prosjekt.

## Selvbetjent

- Vårt Content Management System (CMS) er veldig intuitivt, og du får tilgang til vår omfattende [trinn-for-trinn-veiledning](#) for oppsett av eventplattformen, sammen med et omfattende hjelpesenter med dokumenter og opplæringsvideoer som kan hjelpe deg på veien.
- Ytterligere støtte er tilgjengelig via en live-chat, som er tilgjengelig direkte fra CMS-systemet. Her kan du kontakte våre erfarne supportmedarbeidere hvis du har spørsmål eller problemer. Supporttiden på live-chatten er 09:00-20:30 mandag-torsdag, fredag 09:00-19:00.
- EventEye vil tilby maler for innhold som kan lastes ned fra dashbordet (CMS).
- EventEye vil gi tilgang til noen generiske HTML-e-postmaler som kan brukes til å promotere plattformen. Vær oppmerksom på at dette er en e-postmal, og du vil være ansvarlig for å tilpasse e-posten dersom malen ikke passer for dine spesifikke behov. Du er også ansvarlig for å sende e-posten. [Eksempel](#)

## Valgfrie forbedringer av SLA for selvbygging:

- **Tjeneste for designoppsett**
  - EventEye vil tilpasse plattformen til din profil. Dette inkluderer farger, skrifttyper og gjengivelse av merkevaren din i en av de eksisterende malene.

- **Opplæringssamtale (én time) med en av EventEye-eksperterne.**
  - Diskuter behovene dine, få opplæring og veiledning i beste praksis om hvordan du får mest mulig ut av plattformen.
- **Gjennomgangssamtale (én time) med en av EventEye-eksperterne.**
  - En mulighet til å gå gjennom fremdriften på plattformen, få oppfriskende opplæring og veiledning om beste praksis for hvordan du får mest mulig ut av plattformen.
- **EventEye- supportpakke**
  - Kombinerer designoppsett, opplæringssamtale og gjennomgangssamtale. Perfekt for deg som trenger en hjelpende hånd, men som ønsker å administrere oppbyggingen selv.

## Kundens ansvar

- Kunden fyller ut et prosjektoppstartsskjema. EventEye kan ikke starte plattformen for deg før dette er fullført.
- Endringer i arbeidsomfanget utover det som er avtalt med Account Manager før prosjektstart, må diskuteres med Account Manager. Eventuelle endringer i arbeidsomfanget kan føre til ekstra kostnader, og avhengig av hva endringen i arbeidsomfanget innebærer, er det ikke sikkert at dette kan oppnås innenfor tidligere avtalte tidsfrister.
- Kunden bruker den innebygde sidebyggeren i CMS-systemet til å bruke merkevare- og designelementer på plattformen. Hvis du trenger et skreddersydd design utenfor malene våre, må du kontakte din Account Manager.
- Kunden laster opp alt innhold via CMS.
- Kunden gjør alle redigeringer og oppdateringer via CMS.
- Kunden gjennomgår og godkjenner alt innhold på plattformen og fyller ut skjemaet for prosjektgodkjenning før lansering.
- Kunden er ansvarlig for å sende ut en e-post til deltakerne. Den beste fremgangsmåten er å sende e-post i HTML-format via en leverandør av e-postmarkedsføring, f.eks. mail chimp. Hvis du ikke har tilgang til en egnet plattform for e-postmarkedsføring, er det ditt ansvar å finne en alternativ metode for å markedsføre plattformen.
- Kunden er ansvarlig for å håndtere kommunikasjon med sluttbrukere som har problemer med å få tilgang til plattformen.
- Kunden må i alle tilfeller fylle ut skjemaet for prosjektgodkjenning. Hvis plattformen markedsføres uten å fylle ut godkjenningsskjemaet for prosjektet, som følger EventEyes interne kvalitetskontroll, er EventEye ikke ansvarlig for eventuelle problemer som kan oppstå som følge av oppsettet.
- Native apper krever tre (3) uker for innsendingsprosessen. Hvis de blir avvist, har nye innsendinger samme tre (3) ukers innsendingsprosess. EventEye vil gi veiledning for å hjelpe kunden med å sette opp app store-kontoer, og EventEye vil behandle innsendingen når vi har mottatt alle nødvendige ressurser og invitasjoner. EventEye er ikke ansvarlig for

forsinkelser i innsendingen som skyldes venting på oppsett eller godkjenning av appbutikken.

## **Eksempel på tidslinje, kritisk vei til vellykket plattformleveranse**

Vi anbefaler å beregne tolv (12) uker for å gi deg tilstrekkelig tid til å sette deg inn i CMS-systemet, laste opp innhold til eventet, gjennomføre kvalitetskontroller og promotere plattformen i forkant av eventet, slik at du får mulighet til å engasjere deltakerne i forkant av eventet. Plattformen kan settes opp og markedsføres på kortere tid ved å sette av mer tid til byggeprosessen.

### **Trinn 1:**

- Fyll ut skjemaet for prosjektoppsett, og oppgi all nødvendig informasjon.

### **Trinn 2:**

- Gå gjennom den [trinnvise veiledningen for](#) å gjøre deg kjent med CMS-systemet og få plattformen i gang.

### **Trinn 3:**

- Last opp innholdet til eventet ditt ved hjelp av de praktiske CMS-malene. Sørg for at du har tilstrekkelig tid til å laste opp alt nødvendig innhold ved hjelp av innholds- og engasjementsmodulene i CMS-systemet.

### **Trinn 4:**

- Kvalitetssjekk før du markedsfører plattformen til brukerne dine. Sørg for at du tester plattformen grundig. Det er veldig vanlig å gjøre endringer i innholdet før og til og med under eventet. Innholdsendringer som administreres av kunden med støtte fra EventEye, kan fortsette å skje etter at kvalitetskontrollen har funnet sted.
- Som en del av kvalitetssjekken vil EventEye anbefale forbedringer der det er hensiktsmessig.

### **Trinn 5:**

- Trinnene som er skissert ovenfor, vil sikre at plattformen er i tråd med vår beste praksis for et vellykket event.
- Selvbetjenings-CMS, live-chat og opplæringsmateriell som dere får tilgang til før eventet, vil sikre at dere er godt rustet til å håndtere de forventede endringene.
- EventEye tilbyr supportspesialister på eventdagene mot en ekstra kostnad. Hvis du velger denne supportløsningen, vil den tildelte ressursen stå til din disposisjon på eventdagene og fungere som en forlengelse av teamet ditt. Ansvarsområdene inkluderer håndtering av

plattformendringer, engasjementsfunksjoner og sending av varsler. For å bestille denne tjenesten, vennligst kontakt din Account Manager.

## Vennligst merk

- Tjenester utenfor denne SLA-en belastes til standard timepris, og faktureres i intervaller på 15 minutter.

---

Revision #9

Created 28 February 2023 12:28:32 by Fredrik Hoel

Updated 23 September 2025 08:57:12 by Fredrik Hoel