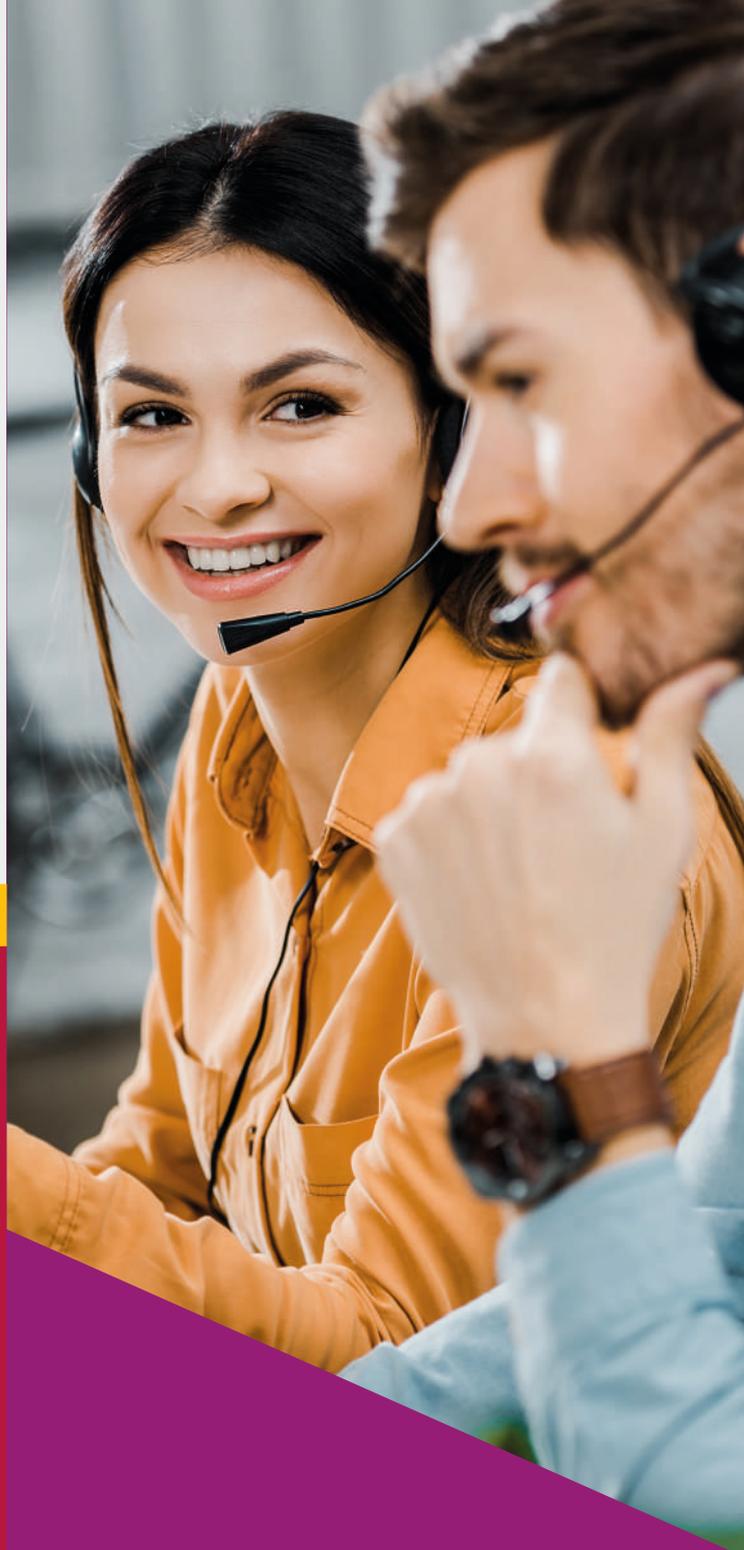


SOPORTE PREMIUM A3SATEL



SERVICIO SOPORTE PREMIUM

El Soporte Premium es un **nuevo nivel de soporte** y asistencia para tu empresa que podrás solicitar para optimizar tus consultas en diferentes aplicaciones. Atendido siempre por nuestro equipo de especialistas en las diferentes áreas (laboral, fiscal, contable), ahora contarás con un gestor para el seguimiento de tus casos abiertos, un teléfono directo que permite una atención más personalizada y cercana, con prioridad en las llamadas.

Este servicio está ideado para tu empresa si necesitas un extra en el seguimiento de tus consultas o una atención más personalizada dadas las necesidades de tu organización (nº de empleados, volumen de preguntas relacionadas con campaña...). Se trata de un nivel más de atención en el que añadimos valor al soporte prestado por nuestros especialistas gracias a la figura del gestor de cuenta, que facilitará la comunicación y la resolución de tus dudas unificando incidencias.

**Saca el máximo
partido a tu
software Wolters
Kluwer con el
Servicio Premium
de soporte**



VENTAJAS DEL SERVICIO PREMIUM DE SOPORTE

- + SERVICIO PERSONALIZADO
- + ATENCIÓN PRIORITARIA
- + GESTOR DE CUENTA
- + SEGUIMIENTO INCIDENCIAS
- + AUDITORÍA INFORMÁTICA
- + FORMACIÓN ONLINE

Nivel de soporte y asistencia avanzado
para optimizar tus consultas

EXTRAS DEL SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM

●●● PRIORIZACIÓN DE CONSULTAS

Contarás con un número de **teléfono exclusivo** para acceder con preferencia a un nivel de atención directa, en el que **priorizaremos tu entrada en la cola** de atención, al igual que si utilizas nuestro servicio de ticketing para resolver tus consultas.

●●● GESTIÓN CENTRALIZADA

Para que la realización de tus consultas sea más ágil, cómoda y personalizada, **tendrás un mismo técnico de soporte asignado por aplicación** con servicio de Soporte Premium contratado. Con esta gestión centralizada en un único interlocutor, el acceso al historial y a tus casos estará concentrado en un solo especialista, haciendo que el seguimiento de incidencias sea también más controlado y fácil.

Además, tendrás una visión global del estado de tus casos gracias al seguimiento de tu cuenta y al análisis de los mismos que realiza tu gestor de forma personalizada.



●●● SEGUIMIENTO DE LA CUENTA

Tu gestor de cuenta hará un **estudio específico de tus consultas** y te presentará un resumen de la evolución de tus cuestiones pendientes. Además, mantendrá reuniones online mensuales para **revisar aquellos aspectos más importantes de tu cuenta y compartir el estatus de tus consultas, facilitándote también informes del servicio**: análisis del uso del soporte, tiempos medios de resolución, tipología de consultas realizadas... Tu Gestor de Cuenta te informará puntualmente de cualquier aspecto relacionado con las actualizaciones que pueda afectar a la actividad llevada a cabo en tu negocio.

●●● REVISIÓN Y AUDITORÍA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE WOLTERS KLUWER

Una vez al año, **nuestro equipo técnico especialista revisará y auditará los equipos informáticos** en los que esté instalada la aplicación o aplicaciones activadas con Soporte Premium para validar que cumplen todos los requisitos fijados por Wolters Kluwer para que tus programas estén siempre optimizados y bien configurados a nivel técnico.

Gestor de cuenta personalizado para
seguimiento de casos e informes

●●● BOLSA DE 5 HORAS ANUALES DE FORMACIÓN ONLINE

Con el servicio de Soporte Premium, **dispondrás de 5 horas de formación online en la aplicación vinculada con el servicio**. De esta forma, tu equipo estará mejor formado en las funcionalidades y novedades que se incorporen en el programa y mejorarás tu rendimiento. Las horas de formación podrán ser utilizadas en una sola sesión, distribuidas durante el año... y serán sobre el aspecto, tema o funcionalidad que más necesitéis reforzar en tu negocio. ¡Más formación, más agilidad para tu equipo!

DIFERENCIAS CON EL SOPORTE ESTÁNDAR

SOPORTE ESTÁNDAR	SOPORTE PREMIUM
Adaptación de las aplicaciones al cambio legal	Adaptación de las aplicaciones al cambio legal
Acceso a las nuevas versiones de las aplicaciones (mejoras y correcciones)	Acceso a las nuevas versiones de las aplicaciones (mejoras y correcciones)
Acceso ilimitado a información actualizada, comunicadcos y notificaciones a través de a3responde	Acceso ilimitado a información actualizada, comunicadcos y notificaciones a través de a3responde
Solicitudes de soporte a través de la herramienta de ticketing	Solicitudes de soporte a través de la herramienta de ticketing
Soporte telefónico para gestión de incidencias y dudas básicas	Soporte telefónico para gestión de incidencias y dudas básicas
✘	Priorización de consultas (priorizar llamada en la cola y ticketing)
✘	Gestión centralizada (gestor de la cuenta, mismo interlocutor, seguimiento de incidencias)
✘	Seguimiento de la cuenta (reuniones mensuales, informes de uso, explicación actualizaciones importantes)
✘	Revisión y auditoria anual de los equipo informáticos para que se cumplan los requisitos de WK
✘	Bolsa de 5 horas anuales de formación online no acumulables

¿SOBRE QUÉ APLICACIONES PUEDO ACTIVAR EL NIVEL DE SOPORTE PREMIUM?

a3ASESOR eco	a3ASESOR con	a3ASESOR nom	a3ASESOR ren	a3ASESOR soc	a3ASESOR ges
a3innuva Nómina	a3innuva Contabilidad	a3EQUIPO Solución integral de gestión para RR.HH.			



GRUPO
A3 SATEL

Partner autorizado de:



Tu socio tecnológico



Más información:

☎ | 954 26 96 92
✉ | info@a3satel.com
www | a3satel.com

