|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  | | --- | | [Texto alternativo](https://sagedoscontrol.acmbtrc.com/url/ver/370267907/1981977/da9ddfc85201fe20871a67de54db66d9) |  |  | | --- | | Hola Accelera,  Empezamos un nuevo año lleno de ilusión y de propósitos en **Cloud Support** y es por ello que queremos anunciarte la implementación de una nueva y potente **Plataforma de Soporte Zendesk**. Con ella, estamos seguros de que, mejorará la gestión y la eficacia de nuestro soporte técnico, ofreciendo un **servicio con la mayor calidad posible**, potenciando vuestra experiencia de usuario, tal y como te mereces.    Imaginamos que os surgirán algunas preguntas que a continuación intentaremos responder brevemente. **No te preocupes, lo tenemos todo preparado.** | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **1.** | | |  | | --- | | **¿A partir de cuándo estará disponible?** |  |  | | --- | | Ya está disponible. Desde este mismo instante puedes acceder a la nueva **Plataforma de Soporte** **Zendesk**. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **2.** | | |  | | --- | | **¿Cómo te afecta el cambio?** |  |  | | --- | | En cuanto a la generación de tickets, no habrá cambios que os afecte como clientes. Hemos pensado todos los cambios para que lo único que notes sea una mejora en la calidad y la agilidad del servicio, de manera que la mayoría de consultas de tipo Hotline se resolverán en una primera consulta y de manera más rápida. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **3.** | | |  | | --- | | **¿Cómo puedes acceder a la plataforma?** |  |  | | --- | | Podrás acceder a la plataforma con la URL habitual o a través de la nueva URL [https://cloudcontrolsolutions.zendesk.com](https://sagedoscontrol.acmbtrc.com/url/ver/370267908/1981977/da9ddfc85201fe20871a67de54db66d9). Seguirás teniendo tu mismo usuario aunque deberás restablecer la contraseña la primera vez que accedas. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **4.** | | |  | | --- | | **¿Dónde podrás consultar tus tickets anteriores?** |  |  | | --- | | Seguirás teniendo todos tus tickets disponibles y consultar su estado. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **5.** | | |  | | --- | | **¿Cómo tienes que dar de alta un ticket?** |  |  | | --- | | Para dar de alta el ticket seguiremos utilizando el mismo procedimiento, has de enviar un correo a la misma dirección de correo electrónico habitual, [soporte@cloudsupport.es](https://sagedoscontrol.acmbtrc.com/url/ver/370267909/1981977/da9ddfc85201fe20871a67de54db66d9), ésta generará los correspondientes tickets para que procedamos a su gestión como hasta ahora y seguirá llegando un correo a vuestra dirección de email que podréis responder manteniendo una conversación con nosotros. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **6.** | | |  | | --- | | **¿Cómo puedes contactar con nosotros?** |  |  | | --- | | Siguen a vuestra disposición como siempre nuestros números de teléfono habituales en los que estaremos encantados de atenderos.   * De **lunes a jueves** (laborables) de **8:30 a 18:00 h. Viernes** (laborables) de **8:00 a 15:00 h.** * Teléfono - Barcelona: **93 243 40 80** /Madrid: **91 084 19 91** * Email: [**soporte@cloudsupport.es**](https://sagedoscontrol.acmbtrc.com/url/ver/362972780/1981977/da9ddfc85201fe20871a67de54db66d9)   En breve activaremos nuevas vías de comunicación que permitirán mejorar mucho nuestras conversaciones. Te mantendremos informado. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | En los próximos días iremos anunciando nuevas mejoras que convertirán vuestra experiencia de soporte en un servicio mucho más fluido y eficaz.    **Tenemos confianza en conseguir juntos estos nuevos propósitos.**  **¡Año nuevo, plataforma nueva, experiencia nueva!**    Atentamente,  El equipo de Cloud Support |  |  | | --- | | Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Teams  Descripción generada automáticamente |  |  | | --- | | Texto  Descripción generada automáticamente con confianza media |  |  | | --- | | Si tienes alguna duda llámanos al **902 039 839** o escríbenos a [**soporte@cloudsupport.es**](https://sagedoscontrol.acmbtrc.com/url/ver/362972780/1981977/da9ddfc85201fe20871a67de54db66d9) | | |