

E-book

Sage 200 Advanced Edition Niveles de Servicio

Ayudando a las empresas en su transformación digital

Sage



Atributos incluidos

PLATINUM Soporte garantizado

- Soporte proactivo (Consejos proactivos sobre el Soporte, seguridad...).
- Acceso prioritario a actualizaciones y resolución de incidencias.
- Servicio de recuperación de información en Disco Duro dañado.
- Teléfono gratuito de soporte técnico en horario extendido* con garantía de respuesta en 30’.
- Soporte técnico Remoto con petición de Call-back.
- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City.
- BBDD de conocimiento y buenas practicas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online y telefónico.

*L-J. **8:30 a 19:00** V. **8:30 a 15:00.**
Julio y Agosto L – V **8:00 a 15:00.**

PREMIUM Soporte Telefónico

- Telefono gratuito de soporte tecnico*.
- Soporte técnico Remoto.
- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City
- BBDD de conocimiento y buenas practicas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online y telefónico.

*L-J. **9:00 a 14:00 y 15:00 a 19:00**
V. **9:00 a 15:00.**
Julio y Agosto L – V **8:00 a 14:00.**

ESSENTIAL Soporte online

- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City.
- BBDD de conocimiento y buenas practicas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online.



Detalle de Servicios



Platinum

PLATINUM Soporte garantizado

Soporte proactivo (Consejos proactivos sobre el Soporte, seguridad...).

Acceso prioritario a actualizaciones y resolución de incidencias.

Servicio de recuperación de información en Disco Duro dañado.

Teléfono gratuito de soporte técnico en horario extendido* con garantía de respuesta en 30'.

Soporte técnico Remoto con petición de Call-back.

Soporte técnico por Chat.

Diagnóstico Remoto.

Comunidad de soporte: Sage City.

BBDD de conocimiento y buenas practicas.

Tu Formación.

Servicio de acompañamiento online y telefónico.

*L-J. **8:30 a 19:00** V. **8:30 a 15:00** Julio y Agosto L – V **8:00 a 15:00**.

Sage

Soporte garantizado e ilimitado por canales gratuitos con acceso prioritario en horario ampliado.

Para los clientes más exigentes, que necesitáis acceder de forma ágil y rápida a un Experto de Sage, que valoráis; el poder realizar consultas ilimitadas, sin coste adicional, desde cualquier lugar (teléfono, internet, producto) en horario ampliado y con protección adicional para recuperar la información almacenada en el servidor.

- Disfruta de la tranquilidad que te da tener el **soporte que te resuelve sin límite tus consultas, en horario extendido e ininterrumpido, con prioridad de atención por el canal de comunicación gratuito que tú elijas:** teléfono L900, chat, producto o web.

- Cuenta con la seguridad de tener herramientas para **guardar protegida la información importante para ti y si fuera tienes un servicio de recuperación de información de tu servidor por si todo lo demás falla.**
- **Actualiza automáticamente a Sage 200 y disfruta de todos los beneficios de la nueva solución.**

Beneficios Platinum

1. Disfruta de la tranquilidad que te da tener el **soporte que te resuelve sin límite tus consultas sobre el uso de la solución** (ni en número ni en tiempo, durante la vigencia de la suscripción). También tienes incluidas intervenciones sobre traspasos de datos o adaptaciones a medida realizadas en el periodo de garantía recogido en el cierre del proyecto, además se incluye la solución a incidencias ajenas a Sage en la operativa habitual en la gestión de datos realizadas por el usuario. Quedando excluidas las intervenciones recogidas en el catálogo de servicios facturables.
2. **Por el canal de comunicación gratuito que tú eliges el que mejor se adapte a tus necesidades:** teléfono 900, chat, producto o desde la web de la comunidad de soporte (Sage City) y la Base de Datos de conocimiento y buenas prácticas.
3. **En horario extendido e ininterrumpido:**
 - Teléfono 900 y chat de L-J. 8:30 a 19:00 V. 8:30 a 15:00. Julio y Agosto L – V 8:00 a 15:00
 - 24 horas al día 365 días a la semana, desde el producto y desde la web Sage City (<https://www.sagecity.com/es/>)
4. Con Fastpass incluido, tendrás acceso prioritario en todos nuestros canales de soporte frente al resto de los clientes no Platinum:
 - Garantía de respuesta en 30' por el teléfono L900, prioridad de soportes desde el Chat, Producto y Sage City
 - Acceso prioritario a actualizaciones y resolución de incidencias.
 - Soporte técnico Remoto prioritario en el que tu podrás pedir que un Experto de Sage se conecte a ti para ser más ágiles en el diagnóstico y resolución de tu consulta.
 - Respuesta prioritaria en el plazo máximo de 48 horas laborables por el equipo de Postimplantación.

Sage



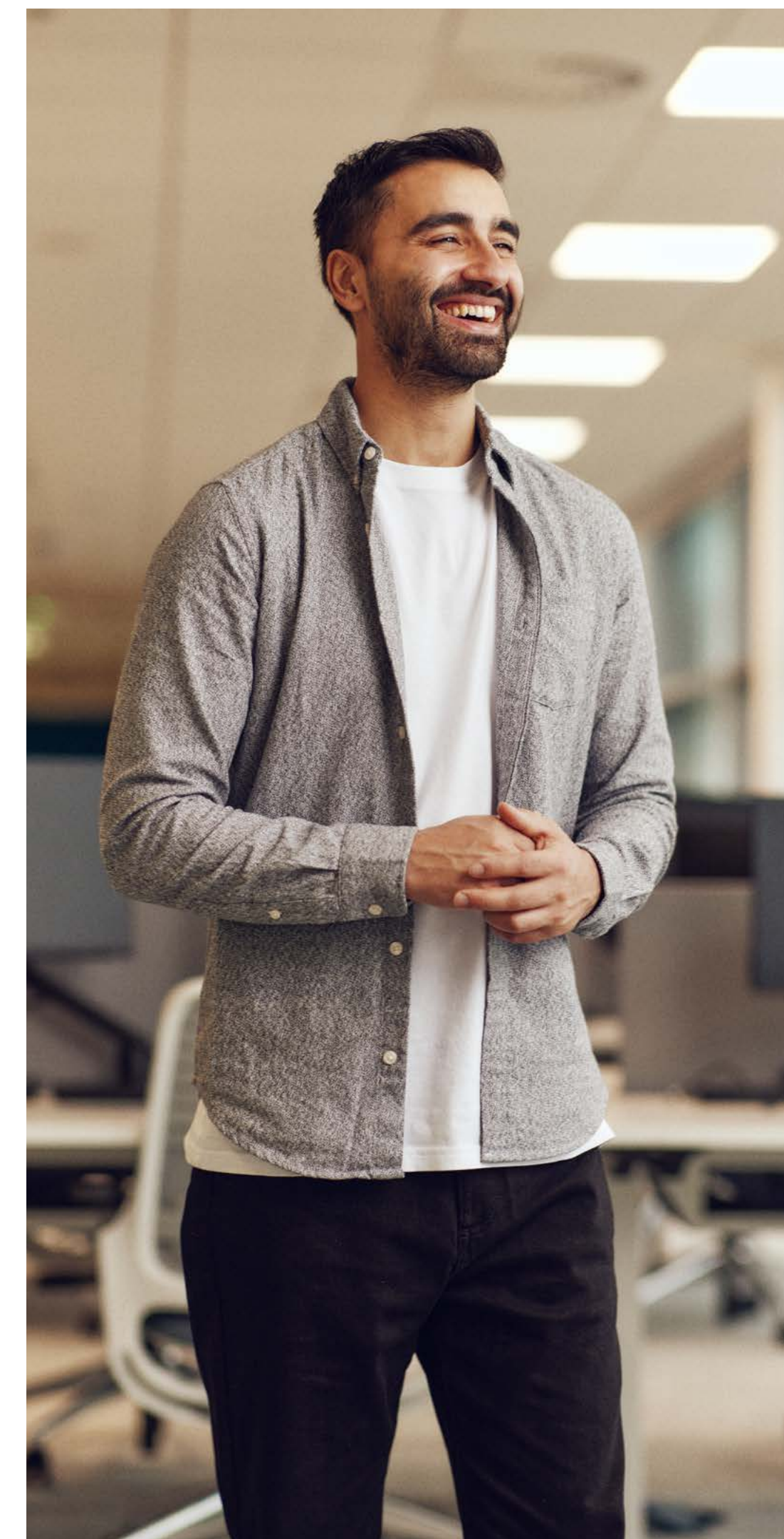
5. **Nos adelantamos a tus necesidades con:**

- Servicio de acompañamiento online y telefónico, tras el paso a cliente Platinum, Customer Service contactará para asegurarse que el proceso de activación automática de las nuevas funcionalidades de Sage 200 se ha realizado correctamente y le acompañará para sacar el máximo provecho de las mismas.
- Soporte proactivo: consejos proactivos mediante píldoras formativas desde Sage Contigo,..) Recomendaciones sobre buenas prácticas Copias de seguridad, actualizaciones y Live update, servicio prioritario, servicio de recuperación de información en Disco Duro dañado, explicar los accesos de Soporte no telefónico concepto 24x7, desde cualquier lugar, multicanal y KB.
- Acceso a la web de Tu Formación; en la que todas las personas de su empresa

podrán adquirir conocimientos no sólo de Sage 200 sino también de otras materias de valor, marketing, financiero...

6. **Cuentas con la seguridad de tener herramientas para guardar protegida la información importante para ti (con los 10 GB del Backup online profesional) y si fuera necesario recuperar información almacenada en el servidor donde está instalado Sage 200, el especialista en seguridad Recovery Labs hará todo lo posible por recuperar la información del servidor dañado, un servicio valorado en más de 2.000€.**

7. **Actualiza automáticamente a Sage 200 y disfruta de todos los beneficios de la nueva solución.**



Premium

PREMIUM Soporte Telefónico

Telefono gratuito de soporte tecnico*.

Soporte técnico Remoto.

Soporte técnico por Chat.

Diagnóstico Remoto.

Comunidad de soporte: Sage City

BBDD de conocimiento y buenas practicas.

Tu Formación.

Servicio de acompañamiento online y telefónico.

*L-J. 9:00 a 14:00 y 15:00 a 19:00 V. 9:00 a 15:00. Julio y Agosto L – V 8:00 a 14:00



Soporte telefónico por línea de teléfono gratuita

Si eres de los que prefieres hablar directamente con un experto en Sage para resolver tus consultas de forma ilimitada y sin coste adicional para ti, eres un cliente Premium. Es sencillo, sólo tienes que descolgar el teléfono para contactar con un técnico, o si lo prefieres puedes chatear con él o con la Comunidad Sage. Nunca ser multicanal fue tan sencillo y sin límite de consultas y con canales de contacto gratuitos para ti.

- Disfruta de la confianza que te da **hablar directamente con un técnico que te resuelve las dudas, en horario estándar de oficina, por teléfono gratuito o por chat.** Decides como prefieres contactar con nosotros, ¿prefieres hablar directamente con un Experto?, ¿prefieres chatear?,

¿compartir tus dudas con la comunidad Sage City?

- Cuenta con la seguridad de tener herramientas para **guardar protegida la información importante para ti.**
- **Actualiza automáticamente a Sage 200 y disfruta de todos los beneficios de la nueva solución**

Beneficios Premium

1. Disfruta de la confianza que te da hablar directamente con un técnico que te resuelve sin límite las dudas sobre el uso de la solución (ni en número ni en tiempo, durante la vigencia de la suscripción). También tienes incluidas intervenciones sobre traspasos de datos o adaptaciones a medida realizadas en el periodo de garantía recogido en el cierre del proyecto. Quedando excluidas las intervenciones recogidas en el catálogo de servicios facturables.
2. Por el canal de comunicación gratuito que tú eliges el que mejor se adapte a tus necesidades: teléfono 900, chat, producto o desde la web de la comunidad de soporte (Sage City) y la Base de Datos de conocimiento y buenas prácticas.
3. **En horario estándar de oficina:**
 - Teléfono 900 y chat de L-J. 9:00 a 14:00 y 15:00 a 19:00. V. 9:00 a 15:00. Julio y Agosto. L – V 8:00 a 14:00.
 - 24 horas al día 365 días a la semana, desde el producto y desde la web Sage City (<https://www.sagecity.com/es/>)
4. **Nos adelantamos a tus necesidades con:**
 - Servicio de acompañamiento online y telefónico, al pasar ser cliente Premium, Customer Service contactará para asegurarse que el proceso de activación automática de las nuevas funcionalidades de Sage 200 se ha realizado correctamente y le acompañará para sacar el máximo provecho de estas.



- Acceso a la web de Tu Formación; en la que todas las personas de su empresa podrán adquirir conocimientos no sólo de Sage 200 sino también de otras materias de valor, marketing, financiero,...

5. **Cuentas con la seguridad de tener herramientas para guardar protegida la información importante para ti (con los 10 GB del Backup online profesional) y si fuera necesario recuperar información**

almacenada en el servidor donde está instalado Sage 200, el especialista en seguridad Recovery Labs hará todo lo posible por recuperar la información del servidor dañado, un servicio valorado en más de 2.000€.

6. **Actualiza automáticamente a Sage 200 y disfruta de todos los beneficios de la nueva solución.**



Essential

ESSENTIAL Soporte online

Soporte técnico por Chat.

Diagnóstico Remoto.

Comunidad de soporte: Sage City.

BBDD de conocimiento y
buenas practicas.

Tu Formación.

Servicio de acompañamiento online.

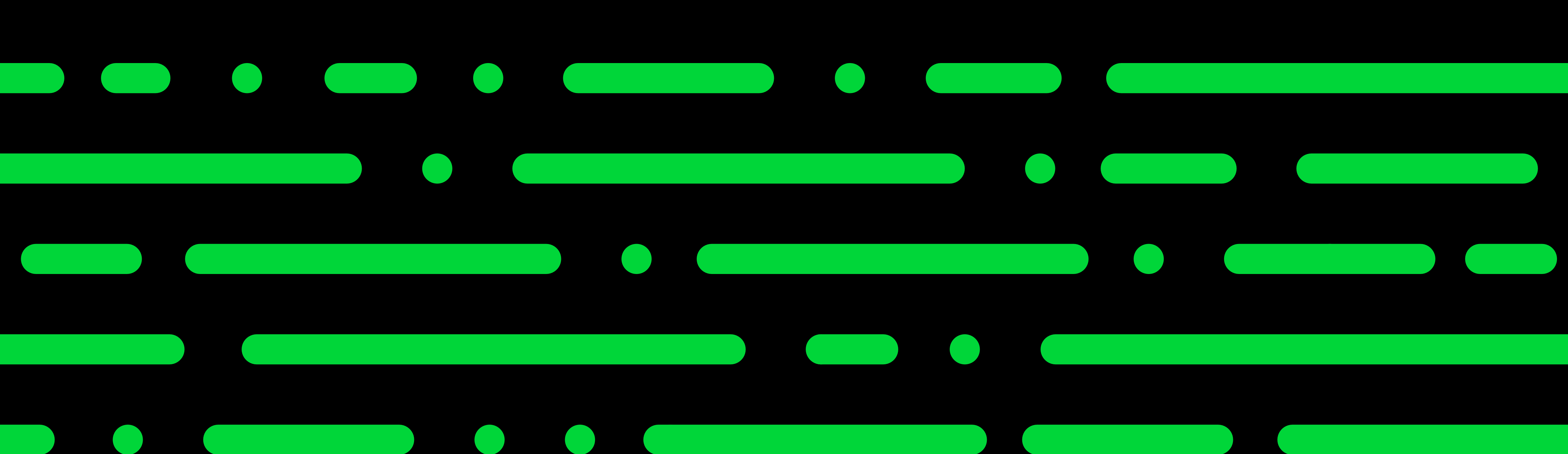
*L-J. 8:30 a 19:00 V. 8:30 a 15:00 Julio y Agosto L – V 8:00 a 15:00.

Sage

Soporte Online

Si eres de los que buscan todo en Google o en la Wikipedia, si los foros y las comunidades online forman parte de tu día, si chatear es tu forma normal de comunicación. Eres un cliente Essential.

- Puedes resolver tus dudas online chateando con un Experto de Sage o si lo prefieres preguntar a toda la comunidad de Sage City o buscar en la base de conocimiento de Sage 24 horas al día 365 días a la semana.
- **Actualiza automáticamente a Sage 200 y disfruta de todos los beneficios de la nueva solución.**



sage.com/es-es/



©2022 The Sage Group plc or its licensors. Sage, Sage logos, Sage product and service names mentioned herein are the trademarks of The Sage Group plc or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.