

sage

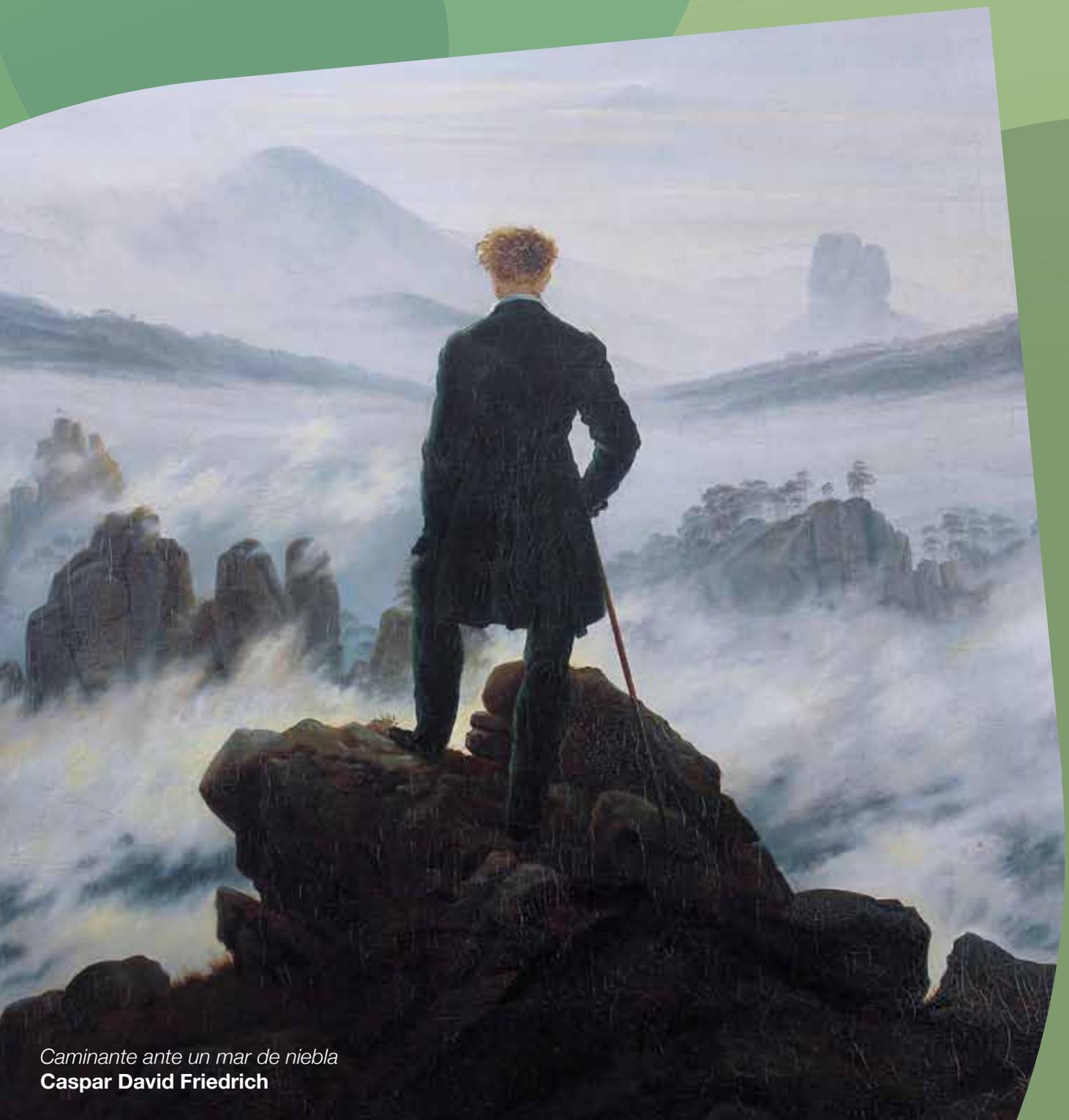


Exclusive  
servicio



El servicio a tu medida  
Sage Eurowin

Si pudiéramos vender las  
experiencias que vivimos,  
todos seríamos millonarios



*Caminante ante un mar de niebla*  
**Caspar David Friedrich**

# Para los clientes más exigentes, el servicio más exigente

Para aquellos **clientes más exigentes**, que siempre quieren mantenerse en la cima, que quieren evitar los riesgos que suponen para su negocio los momentos de inactividad de su sistema de gestión, les ofrecemos el **Servicio Exclusive**.

Un servicio con las máximas prestaciones: **máxima prioridad de entrada y respuesta garantizada en 15 minutos** a través de una línea de teléfono gratuita. Y con la garantía de que siempre serán atendidos por un grupo de técnicos de referencia, con una experiencia de cómo mínimo 5 años en la resolución de incidencias técnicas relacionadas con las aplicaciones Eurowin y con una amplia formación y experiencia en gestión administrativa y contable. Porque para los clientes más exigentes, reservamos el servicio más exigente.

Máxima prioridad  
de entrada

1<sup>o</sup>

Respuesta  
garantizada

15 min

Experiencia de los  
técnicos

5 años

Coste de tu  
factura de teléfono

0 €

# Para los clientes más exigentes, el servicio más exigente

Para aquellos clientes más exigentes que necesitan una respuesta inmediata, in situ, con la máxima prioridad de entrada y a través de una línea gratuita ofrecemos un nivel de servicio exclusivo. Y con la garantía de que siempre serán atendidos por un grupo de técnicos de referencia experimentados.

## ¿Qué te ofrece el Servicio Exclusive?

### ● Línea gratuita 900

El cliente se despreocupa de la factura de teléfono

Solo los clientes Exclusive pueden acceder al Departamento de Servicios a Empresas (SAE) a través de una **línea gratuita de atención telefónica**. Pueden contactar con nuestros técnicos tantas veces como deseen y durante el tiempo que sea necesario para que su aplicación esté permanentemente operativa, sin que por ello tengan que pagar más en su factura telefónica.

### ● Máxima prioridad de entrada, respuesta garantizada antes de 15 minutos

Eficacia y efectividad con la garantía Exclusive

Somos conscientes de que en tu negocio algunos asuntos no pueden esperar. Y no tienen por qué hacerlo. Con este servicio tendrás una atención telefónica con **máxima prioridad de entrada** respecto a otros niveles de servicio y con la **Garantía Exclusive**. Te garantizamos por contrato que recibirás **una respuesta antes de 15 minutos**. Y si no lo cumplimos te devolvemos el dinero íntegro de la cuota del mes en el que incumplamos la cláusula.

## Asistencia técnica con un grupo de técnicos experimentados

Nuestros técnicos más experimentados siempre disponibles

El cliente Exclusive siempre que contacte con nuestro Contact Center, será atendido por un **grupo de técnicos** de referencia, **especializados** en su solución de gestión y con una **amplia formación y experiencia de cómo mínimo 5 años** en el ámbito de la atención técnica telefónica y en las funcionalidades de nuestras aplicaciones. Reservamos a nuestros mejores técnicos para atender a **nuestros mejores clientes**. Y, además, como prestación diferenciada, el cliente Exclusive dispone de un **horario ampliado** de acceso a nuestro **Contact Center** que **incluye de lunes a viernes (mañana y tarde) y los sábados** por la mañana.

## Conexiones remotas

Máxima agilidad y eficiencia en la resolución de incidencias

Nuestros técnicos pueden tomar el mando del equipo del cliente y llevar a cabo, a distancia, las comprobaciones y pasos necesarios para resolver la incidencia. Sin demora. Con total transparencia para el cliente y siempre con su autorización previa. Este servicio es exclusivo para clientes Premier y Exclusive.

## Actualizaciones fiscales y funcionales

La aplicación actualizada, el negocio siempre al día

El cliente tiene la seguridad de disponer de su solución de gestión siempre actualizada con los cambios fiscales que entren en vigor. También dispone de forma gratuita de las actualizaciones funcionales básicas que se vayan añadiendo a la última versión de la gestión Eurowin (revisiones periódicas de cada sectorial\*). Y, como valor añadido, nuestros agentes le ayudan a llevar a cabo el proceso de actualización sin coste adicional. Sólo por ser Exclusive.

\*Aquellos clientes que dispongan de modificaciones a medida deberán validar la compatibilidad de su instalación con las diferentes revisiones

## Auditoría anual de software

El hardware y el software Eurowin a pleno rendimiento

Una vez al año, un técnico de soporte realizará una auditoría de software para comprobar aquellos puntos críticos de hardware y software que puedan afectar al correcto funcionamiento de tu aplicación Eurowin: revisión de la configuración de las copias de seguridad, verificación de copias, control de la versión instalada de tu Eurowin, etc.

## ● Pack Exclusive Formación y Consultoría

Asesoramos y formamos a nuestros mejores clientes

El Pack de Consultoría proporciona una asistencia especializada y un servicio de asesoría para la programación a medida. Por su parte, el Pack de Formación incluye 4 horas anuales de teleformación y acceso prioritario a las formaciones de calendario. Además, tramitamos de forma gratuita la formación bonificada.

## ● Recuperación de datos

Las copias de seguridad, en las mejores manos

Si el cliente ha perdido datos por eliminación de ficheros, ataques, descuidos, por un problema con archivos corruptos, etc., nuestros técnicos le ayudan a recuperarlos a partir de sus copias de seguridad.

## ● Condiciones comerciales especiales Exclusive

Descuentos en software y en servicios

Para premiar su confianza, ofrecemos al cliente unas condiciones especiales en la compra o en la contratación de productos y servicios.

## ● Boletín periódico

Trucos prácticos y novedades de la aplicación

El cliente recibe periódicamente un boletín informativo con las novedades que se vayan introduciendo en el programa de gestión Eurowin (tanto en las versiones como novedades legales), así como trucos prácticos para aprovechar al máximo las funcionalidades del programa, información sobre cursos, etc.



## ¿Qué es la Garantía Exclusive?

Garantía Exclusive es sinónimo de **Calidad de Servicio**. Es la demostración de nuestro compromiso total en **responder las llamadas de nuestros clientes Exclusive en el plazo máximo de 15 minutos**. Somos conscientes de que en algunos negocios, algunos asuntos no pueden esperar. Por eso, si no atendemos la llamada de un cliente Exclusive, éste puede enviarnos un fax utilizando una Hoja de Activación de la Garantía y, antes de 15 minutos desde la recepción del fax, un técnico de soporte contactará con él. **Si no cumplimos con este plazo máximo, devolveremos el importe íntegro de la cuota mensual del mes en el que incumplamos esta cláusula**. Así de simple, así de claro.

“ En mi empresa, algunos asuntos no pueden esperar. Con la Garantía Exclusive sé que mi negocio tiene la máxima prioridad”





## Déjanos asesorarte

Contacta con nosotros a través del 902 636 444 o con tu distribuidor habitual o visita [www.sage.es](http://www.sage.es)



Pymes y Autónomos  
Sage Eurowin

Pol gono Industrial, Calle de la Coma, 2 - 25243 El Palau d'Anglesola (LLEIDA)  
Tel. 902 211 204 - Fax 902 211 218 [www.sage.es](http://www.sage.es)