

sage



Premier  
servicio



El servicio a tu medida  
Sage Eurowin



## En tu negocio, algunos asuntos no pueden esperar

En Sage Eurowin trabajamos con un claro objetivo: mejorar la rentabilidad de nuestros clientes con un servicio que, por encima de todo, les proporcione tranquilidad y una experiencia memorable. Para minimizar los tiempos de inactividad del sistema y para que puedan dedicarse a lo que realmente les importa: vender. Esa es nuestra meta. La tranquilidad y experiencia de nuestros clientes está por encima de todo.

# ¿Qué te ofrece el Servicio Premier?

## ● Atención preferente, respuesta garantizada antes de 1 hora

Prioridad de entrada, garantía Premier

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 prioridad de entrada** y con la **Garantía Premier**. Te garantizamos por contrato que recibirás una **respuesta antes de 1 hora**. Y si no lo cumplimos te devolvemos el dinero íntegro de la cuota del mes en el que incumplamos la cláusula.

## ● Asistencia técnica telefónica especializada

Las consultas, al técnico especializado en tu solución

El cliente tiene a su disposición un servicio de asistencia técnica telefónica individualizada y personalizada, prestada por un técnico de soporte especializado en su solución de gestión y con un horario ampliado de lunes a viernes (mañana y tarde).

## ● 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 siempre 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, sin coste adicional. 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 se conectan de forma remota al equipo del cliente y por él, se lleva a cabo el proceso de actualización. Sin coste adicional. Sólo por ser Premier.

\*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 Premier Formación y Consultoría

Asesoramos y formamos a nuestros 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 **1 hora anual de teleformación** y acceso prioritario a las formaciones de calendario.



## ● 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 Premier

Descuentos en software y en servicios

Para premiar su confianza, le 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 Premier?

Garantía Premier es sinónimo de **Calidad de Servicio**. Es la demostración de nuestro compromiso total en **responder las llamadas de nuestros clientes Premier en el plazo máximo de 1 hora**. Somos conscientes de que **en algunos negocios, algunos asuntos no pueden esperar**. Por eso, si no atendemos la llamada de un cliente Premier, éste puede enviarnos un fax utilizando una Hoja de Activación de la Garantía y, antes de 1 hora 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.

“ Como cliente Premier tengo la garantía que mi negocio está en las mejores manos y puedo dedicarme en exclusiva a hacerlo crecer”





## 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

Poligono 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)