

clave i | Software solutions
for business

**GUÍA RÁPIDA
ÁREA DE CLIENTES**

Contenido

1. Acceso área de clientes	2
2. Cómo abrir un ticket	3
3. Consulta tickets.....	4
Tickets abiertos.....	5
Tickets completados.....	5
Valorar tickets	5
4. Flujo de comunicación del área de clientes	6
5. Gestionar contactos	6
6. Mejor servicio SLA.....	7
7. Tickets pendientes de valorar	7

1. Acceso área de clientes

1. Accede desde nuestra web [Área de clientes \(clavei.es\)](https://clavei.es)
2. Logueate y si no recuerdas contraseña haz clic en enlace destacado

clave i

ACCESO CLIENTES

Recordar usuario

ENTRAR

Si no recuerdas tu contraseña haz click aquí.

¿Necesitas ayuda?

SOLICITAR SOPORTE

3. Si no recuerdas tu contraseña con tu código de cliente y tu CIF, podrás continuar y obtener contraseña de acceso

Indica el tu código de cliente y CIF de tu empresa para continuar.

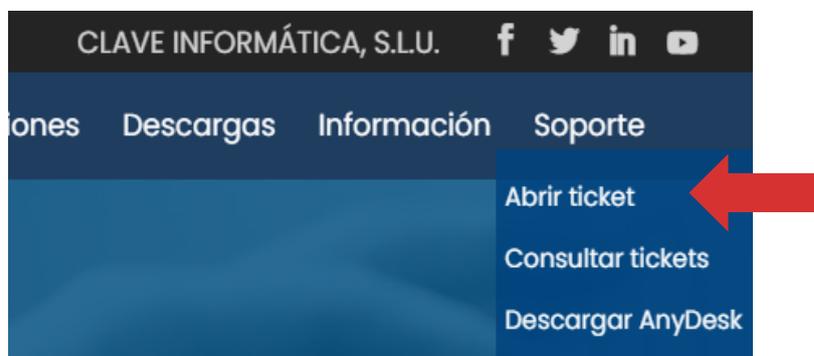
Código de cliente

CIF

*Puedes consultar tu código de cliente y CIF en tu última factura

Aceptar

2. Cómo abrir un ticket



Desde el menú superior soporte accede al espacio abrir ticket

Abrir ticket

Email* [+ Añadir contacto](#)

Aplicación*

Descripción*

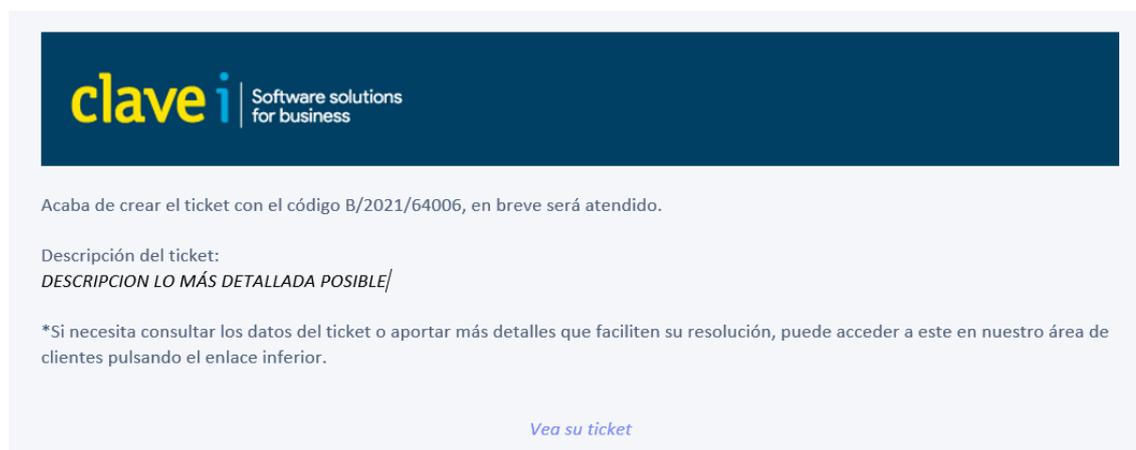
Arrastra aquí tu archivo o [selecciona](#)

Pega capturas de pantalla o adjunta un jpg, jpeg, png, gif, pdf, xls, xlsx, doc, docx, xml, txt o zip de un máximo 5mb cada uno.

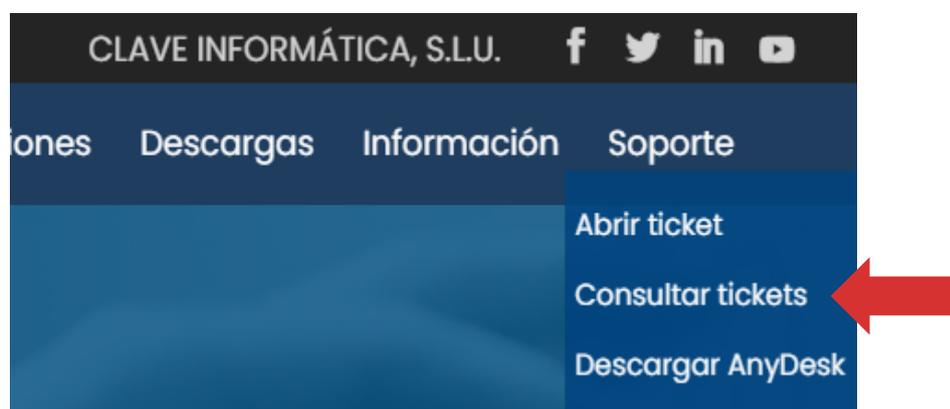
Consiento el tratamiento de mis datos a los fines de que Clave Informática S.L. responda a mi consulta.*
Clave Informática S.L. utilizará los datos recogidos con la finalidad de responder a su consulta. No cederemos sus datos a terceros salvo obligación legal. Tiene derecho al Acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación de los datos entre otros derechos. Puede consultar información adicional en nuestra [Política de privacidad](#)

Accederás de forma directa al formulario que te permite enviar un ticket que entra directamente en nuestra herramienta Helpdesk. Es sencillo simplemente tienes que completar tu email, la aplicación con la que necesitas ayuda y una descripción lo más detallada posible de cuál es el problema con el que necesitas que te ayudemos. Si necesitas enviar cualquier tipo de archivo adjunto puedes adjuntar los formatos indicado, envías y tú ticket estará en nuestras manos para ser solucionado lo antes posible.

Te llegará un correo al e-mail indicado informándote que tu número de ticket.

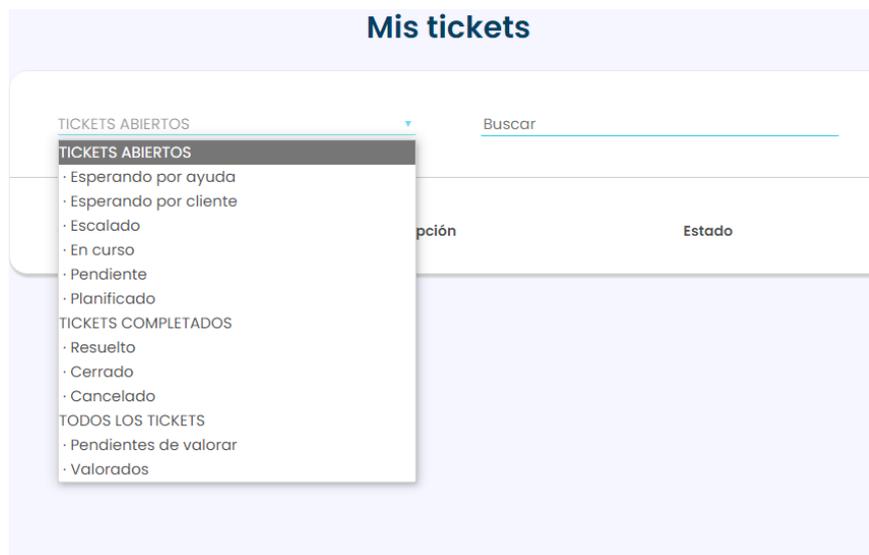


3. Consulta tickets



Desde el área de clientes en el apartado consultar tickets podrás consultar todos los tickets que nos hayas enviado y que se encuentren en estado esperando por ayuda, así como todos los tickets que ya hayan sido

cualificados por nuestro equipo y que se encuentren en curso, pendientes, planificados o incluso aquellos tickets en los que necesitemos más información por tu parte y que se encontrarán en estado esperando al cliente (en estos casos siempre te llegará una notificación por correo electrónico indicándote que necesitamos para poder agilizar la solución).



Tickets abiertos

En este grupo podrás ver todos aquellos tickets que están abiertos y que se encuentra en alguno de los Estados comentados

Tickets completados

En este grupo podrás consultar todos los tickets que han sido completados y que se encuentran en estado resuelto, cerrado o cancelado.

Valorar tickets

En este grupo podrás consultar todos los tickets valorados o aquellos que necesitamos tu valoración

4. Flujo de comunicación del área de clientes

Mejorar la comunicación con el cliente es 1 de los objetivos fundamentales de trabajar con una herramienta Helpdesk como la que trabajamos en clave y El motivo fundamental por el que se ha llevado a cabo la mejora del área de clientes.

Nuestro objetivo es poder facilitarte en todo momento la información que necesitas sobre el estado de tus solicitudes de soporte de una forma ágil y sencilla.

Por ello hemos establecido una serie de notificaciones que te informarán en tiempo real de cuando un ticket llega a clave, cuando es cualificado por el equipo para poder resolverlo, cuando estamos trabajando ticket, cuando es planificado y cuando es resuelto.

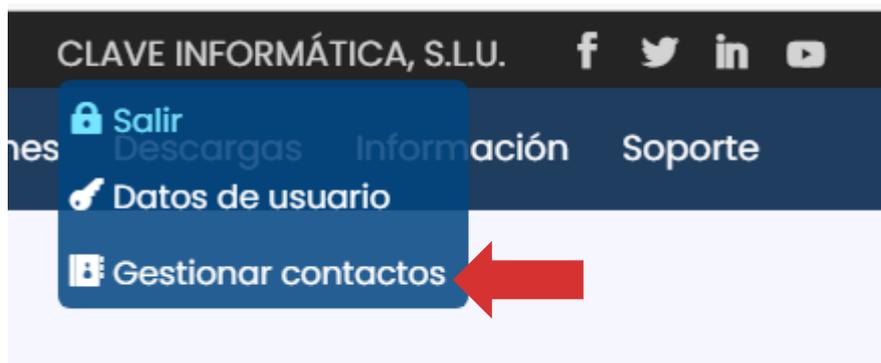
Esas notificaciones llegarán al correo electrónico que ha creado el ticket y siempre lo podrás consultar desde el área de cliente.

Tu interacción en este paso es esencial para poder agilizar nuestra respuesta y para poder ofrecerte el mejor servicio

5. Gestionar contactos

La seguridad de tus datos es algo que siempre nos ha ocupado en clave. queremos q tengas el control de las personas que acceden al área de clientes a consultar tus tickets tus intervenciones y tus facturas.

Por ello, una de las novedades más importantes de esta nueva área de clientes es el apartado gestionar contactos



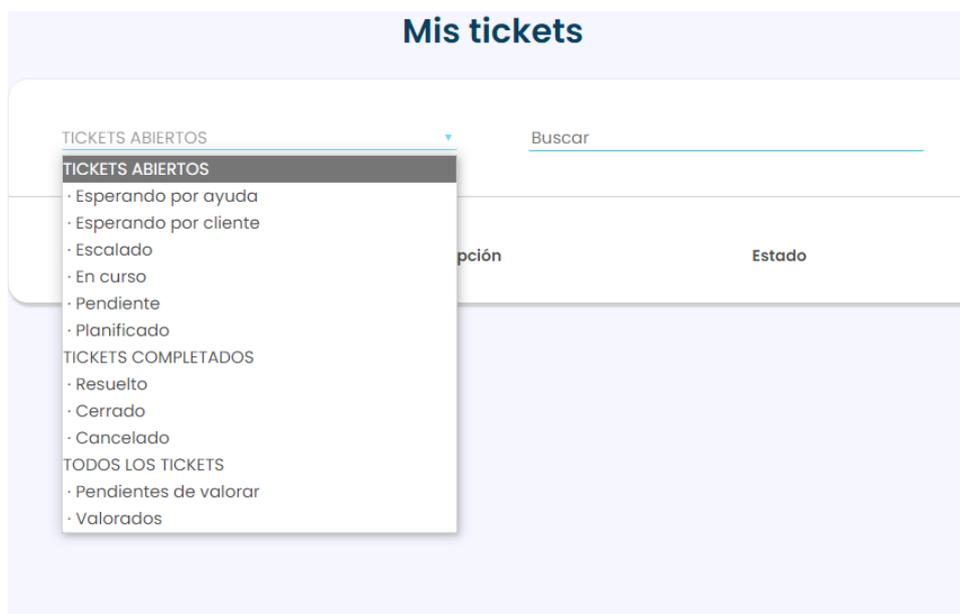
Desde este apartado podrás acceder a consultar todos los contactos de tu organización que podrán solicitar soporte, así como editar los datos e informar del correo electrónico y teléfono correcto, así como añadir nuevos contactos. necesitaremos que nos informes del nombre el correo electrónico su cargo y su teléfono y sobre todo si es un contacto para facturación un contacto para presupuestos o un contacto técnico

Si una persona de tu empresa llama a clave y no está entre tus contactos te notificaremos que esa persona quiere darse de alta como contacto para que tú mismo lo verifiques

6. Mejor servicio SLA

Nuestra garantía a nivel de servicio sigue mejorando. Los SLA definen el alcance y los acuerdos que hemos definido contigo, pero en clave apostamos por la mejora continua queremos añadir un plus a nuestros objetivos por lo que hemos incorporado dos nuevos SLA internos que nos ayudarán a seguir mejorando nuestros tiempos de respuesta garantizados

7. Tickets pendientes de valorar



La voz del cliente es esencial para el equipo de clave. tener la valoración de los tickets que trabajamos significa tener tu opinión conocer tu satisfacción con el trabajo realizado saber de primera mano si hemos solucionado lo que necesitabas. por ello hemos creado un sistema de valoración de tickets mucho más ágil y sencillo.

Cuando finalizamos un ticket te lo notificamos en tu correo electrónico y en ese mismo correo te solicitamos que nos dejes tu valoración puntuando con una estrella (mal), dos estrellas (regular), 3 estrellas (normal), cuatro estrellas (muy bien), 5 estrellas (excelente)



De la misma forma cada vez que accedas al área de clientes te recordaremos si tienes algún ticket sin valorar para que de forma rápida puedas valorar los y conozcamos tu opinión

