

Gestión de Usuarios y Accesos

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, en **AUNE** hemos incorporamos **Zendesk** como **plataforma de Soporte y Mesa de Ayuda**.

¿Qué es Zendesk y para qué sirve?

Es una **plataforma de Mesa de Ayuda validada a nivel mundial**, que permite generar interacciones eficaces de forma sencilla entre los agentes de Soporte y el Usuario final.



En **AUNE** la Mesa de Ayuda se encuentra disponible en <https://aune.zendesk.com/hc>. Desde allí se permite, entre otras funciones:

- Consulta y seguimiento de solicitudes.
- Fácil acceso a la base de conocimientos.
- Contacto directo vía chat con el equipo de Soporte.

Solicitud de Usuarios

La solicitud de un usuario de acceso para la Mesa de Ayuda a un miembro de tu equipo deberá gestionarse enviando un correo a sosporte@aunesa.com con el asunto **“Solicitud usuario Mesa de Ayuda”** indicando, además, los siguientes datos del usuario en cuestión:

- Nombre y Apellido.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Organización a la cual pertenece.

Una vez registrado en la plataforma, al usuario le llegará un correo de invitación indicando los pasos a seguir para que pueda generar su contraseña.

Para una mejor gestión, el número máximo estimado de usuarios por Organización es de cinco.

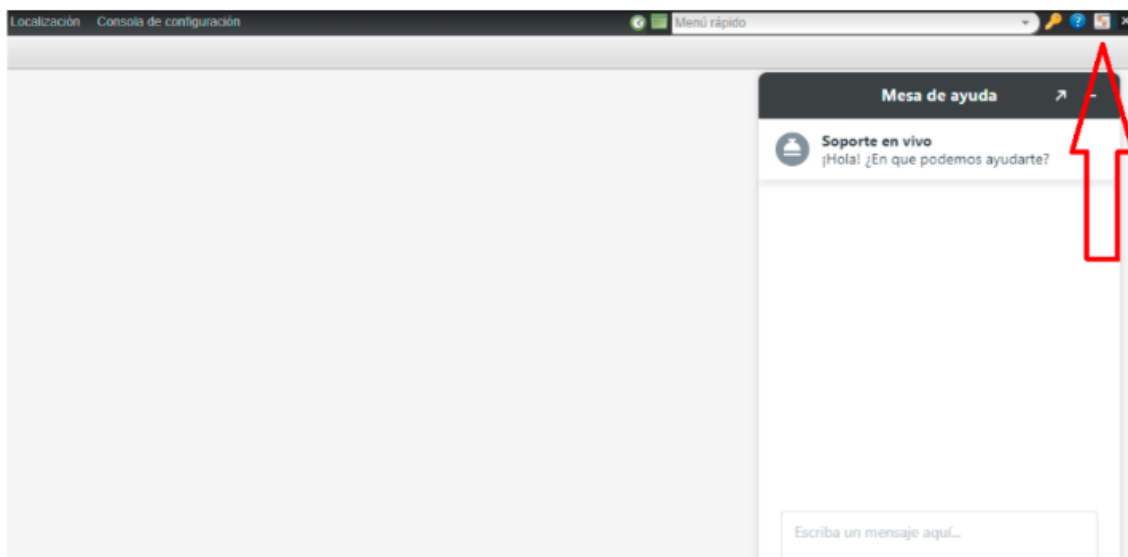
Canales de Comunicación

Son los diferentes medios de comunicación por los cuales un usuario final se puede contactar con un referente del equipo de Soporte de **AUNE**, a saber:

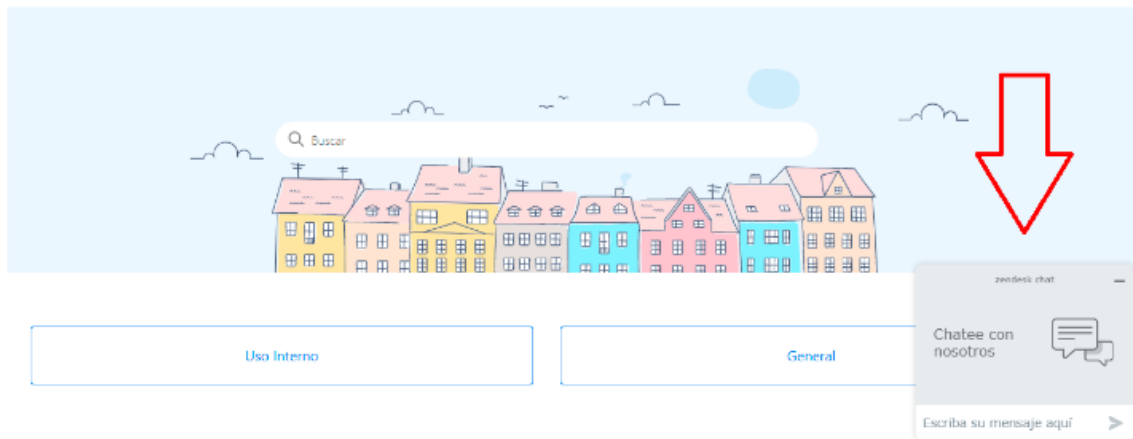
1) Comunicación por chat

Los usuarios podrán comunicarse por este medio de dos maneras:

- **Sistema Hígyrus:** utilizando el acceso rápido ubicado en la esquina superior derecha del sistema como se muestra a continuación:



- **Plataforma Zendesk:** accediendo al link <https://aune.zendesk.com/hc>. Puede abrirse un chat presionando el botón situado en el margen inferior derecho como se ve en la siguiente imagen:



Este canal de comunicación estará disponible los días hábiles bursátiles de 9:00 a 19:00 horas.

2) Correo electrónico - creación de tickets

Los clientes pueden generar solicitudes sobre cuestiones no urgentes (que no requieran un soporte inmediato) mediante el envío de un correo electrónico a:

- Soporte Funcional / Mesa de ayuda: solicitudes@aune.zendesk.com

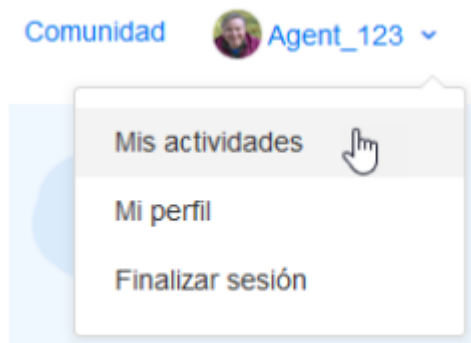
Resulta importante destacar que **no se atenderán cuestiones vinculadas a Soporte por este medio**, ya que para el contacto con la Mesa de Soporte ponemos a disposición el chat y las líneas telefónicas informadas. **Esta casilla solo se utilizará para crear ticket vinculados a solicitudes Comerciales o de Desarrollo.**

Una vez que el ticket se encuentra creado, puede consultarse su estado desde el link <https://aune.zendesk.com/hc> haciendo clic en el icono de su perfil en la esquina superior derecha, y luego ingresando a “Mis actividades” para ver las solicitudes informadas.

En caso de que un usuario **no registrado** envíe un correo a la casilla antes mencionada, el mensaje se descartará indicándose como Ticket suspendido.

3) Seguimiento de los tickets creados:

- Ingresar a: <https://aune.zendesk.com/hc>
- Logearse con el mismo usuario que se utiliza en el sistema Hígyrus.
- Hacer click en el ícono de su perfil en la esquina superior derecha.
- Luego ingresar a “**Mis actividades**” para ver las solicitudes informadas, tal como se muestra a continuación:



La página muestra todas las solicitudes que el cliente envió junto a su estado, los cuales son:

- **Abierto:** se está trabajando para resolverlo.
- **Pendiente:** indica que se espera respuesta. Es decir, se está aguardando que nos envíes más información del caso.
- **Resuelto:** cuando se ha terminado el trabajo.

Configuración de red

Los siguientes puntos aplican a usuarios que no cuenten con salida directa a internet y necesiten hacer uso de la plataforma de Mesa de Ayuda y Chat:

- El acceso a <https://aune.zendesk.com/hc> deberá estar permitido a nivel de firewall.
- El tráfico desde *.zopim.com y *.zopim.io deberá estar en la lista de dominios permitidos del firewall. (* es un comodín que significa todos los subdominios en zopim.com y zopim.io).
- El chat usa los puertos 80 y 443, que deben estar abiertos en todos los firewalls y VPN, ya que son puertos estándar.
- El chat depende de los servicios de Amazon. Si bloquea las direcciones IP de Amazon, podría afectar negativamente al rendimiento del mismo.
- Deberás asegurarte de que este artículo se haya cumplido en términos de IP permitidas: <https://support.zendesk.com/hc/es/articles/203660846>

En caso de presentarse algún inconveniente sobre las consideraciones antes mencionadas, deberán comunicarse con el área de infraestructura interna de su organización.

Saludos cordiales.