

# Portal de Soporte y Mesa de Ayuda

On-boarding y primeros pasos



# ¡HOLA!

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, te invitamos a sumarte a nuestra nueva plataforma de Mesa de Ayuda y Soporte de **AUNE**.

# Mesa de Ayuda



La nueva plataforma de Mesa de Ayuda le permite:

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



La Mesa de Ayuda se encuentra disponible en <https://aune.zendesk.com/hc>

- Los Usuarios de acceso pueden solicitarse siguiendo el procedimiento detallado en el manual “**1. Mesa de Ayuda – Gestión de Usuarios y Accesos**”.
- Si accedés a internet vía proxy, tené en cuenta las consideraciones enunciadas mediante el título “**Configuración de red**” de dicho documento.

# On-boarding



Previo a poder ingresar a la Mesa de Ayuda, deberás recibir una invitación por correo electrónico, desde el cual podrás generar tu clave de acceso.

Cree una contraseña para Soporte - AUNE

Rosario Derivados S.A. ▾ Recibidos x

Soporte AUNE

para mí ▾

Haga clic en el vínculo a continuación para verificar su identidad y elegir una contraseña para Soporte - AUNE Rosario Derivados S.A.

<https://aune.zendesk.com/password/create/pjw66Xpvlqpl3wKQbrlPZlelGY95IL66/>

Este correo electrónico es un servicio de Soporte - AUNE Rosario Derivados S.A.

# Informe de Solicitudes



Las solicitudes al equipo de Soporte pueden realizarse mediante:

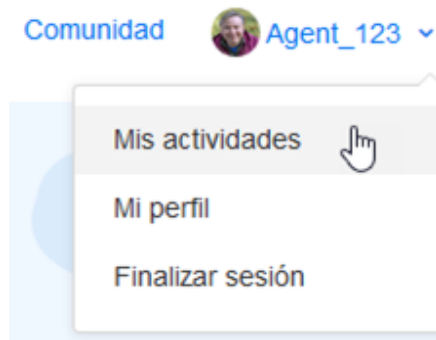
- Chat desde **Hígyrus** o **Plataforma Zendesk**
- Telefónicamente al (351) 568-5109 / (341) 527-7278 / (11) 5217-1920
- Las solicitudes Comerciales o por Desarrollos se realizan mediante un correo a [solicitudes@aune.zendesk.com](mailto:solicitudes@aune.zendesk.com)

# Seguimiento de Solicitudes



Se realiza a través de la Mesa de Ayuda:

- Haciendo clic en el icono de su perfil en la esquina superior derecha.
- Y luego ingresando a **“Mis actividades”** para ver las solicitudes informadas.



# Estado de Solicitudes



La página muestra todas las solicitudes que ha enviado junto a su estado, los cuales son:

- **Abierto** se está trabajando para resolverlo.
- **Esperando respuesta** se está aguardando que nos envíes más información del caso.
- **Resuelto** cuando se ha terminado el trabajo.





# ¡GRACIAS!

## Información de contacto

Por consultas relacionadas a la nueva Mesa de Ayuda de **AUNE**, podés comunicarte a:

- [soporte@aunesa.com](mailto:suporte@aunesa.com)
- (351) 568-5109 / (341) 527-7278 / (11) 5217-1920