Gestión de Usuarios y Accesos

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, en **AUNE** 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 **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 **soporte@aune.zendesk.com** con un usuario habilitado, 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.**

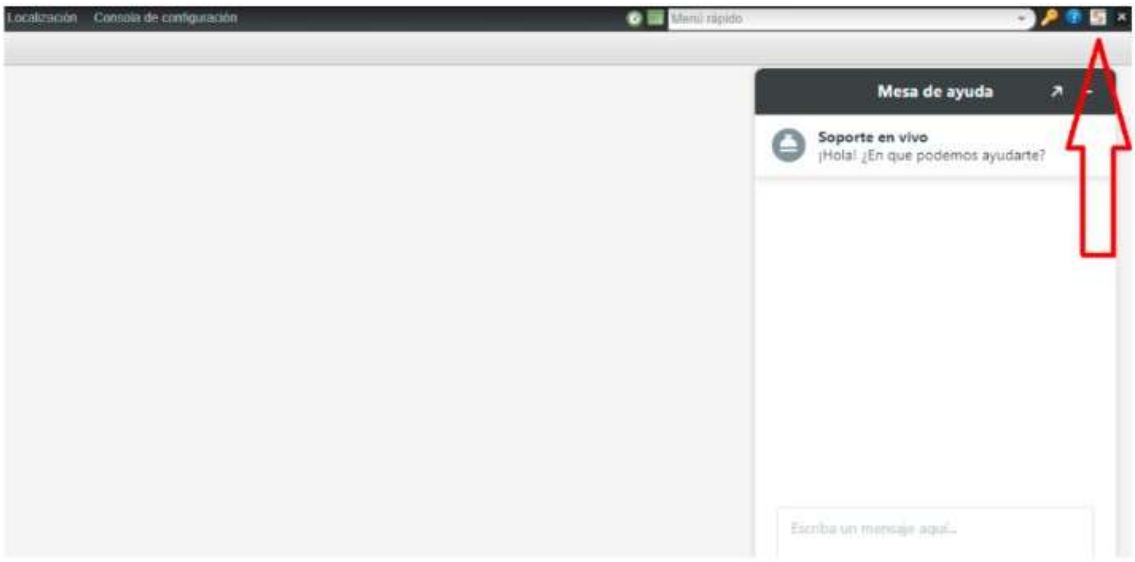
Canales de Comunicación

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**: **soporte@aune.zendesk.com**

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 clic 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.

www.aunesa.com
comercial@aunesa.com
+54 (341) 4469100
aune-sa

Oficina Central
Paraguay 777, Pisos 5 y 8
Rosario, Santa Fe

Oficina CABA
Reconquista 458, Piso 7