

SERVICIO ONLINE DE a3ERP

CONDICIONES DE USO

Para que usted pueda acceder al Servicio de Atención al Cliente online de a3ERP es imprescindible que haya contratado previamente el **Servicio de Atención Telefónica** de su aplicación.

Cada vez que desee acceder a este servicio online, a3ERP le solicitará su validación como cliente con contrato de mantenimiento suscrito.

Existen tres modalidades de conexión, en función de la necesidad del servicio:

- 1- **Modo observador:** Nuestros técnicos únicamente pueden visualizar su aplicación para dirigirle en la corrección o consulta que haya realizado, pero en ningún caso podrán entrar en su sistema.
- 2- **Modo control total:** Éste es el más habitual porque permite a los técnicos controlar completamente la aplicación y su sistema, con el objetivo de resolver directamente la consulta que planteada.
- 3- **Modo maestro:** Este modo se usa en demostraciones o formación. Permite al cliente visualizar la pantalla de nuestro Servicio de Atención al Cliente para mostrarle el funcionamiento de una opción o cómo resolver cualquier consulta sobre la operatividad de su aplicación.

Importante: El servicio online presupone que usted accede libremente a que nuestro servicio técnico pueda entrar directamente en su ordenador y en su aplicación, eximiendo de responsabilidad a **Wolters Kluwer** ante cualquier error e imprevisto que pudiera ocurrir durante la prestación del servicio.

CÓMO ACCEDER ONLINE

Puede acceder a un operador de soporte técnico desde:

- **La página web:** en el menú Atención online de la página principal. Pulse sobre el operador que esté disponible.



- **El programa a3ERP:** desde el menú *Ayuda* de la propia aplicación (a partir de la revisión 620H).



En caso necesario, esta modalidad de acceso será solicitada por el técnico. Para acceder se requiere una clave de conexión.