

# Soporte Servicios

“El personal de soporte es excelente. Analizan el problema paso a paso junto con uno hasta resolverlo. Esto hace que tenga ganas de trabajar con ACL en todos mis proyectos porque sé que si surge un problema, será resuelto rápidamente.”

**Niki Apollonatos**  
Auditor Interno  
Canadian National Railway (IA)

Para garantizar su acceso ininterrumpido a todos los servicios de Soporte de ACL, los clientes deben renovar el soporte en forma anual. Si adquiere el soporte después de la finalización del contrato de Soporte actual, deberá abonar una Tarifa especial de rehabilitación. ACL Services Ltd. y sus representantes sólo brindan soporte a la versión principal más actual (es decir, 9.x) y la versión principal anterior (es decir, 8.x) de cada producto. Esta política se aplica a las versiones en todos los idiomas de los productos de software de ACL. Las condiciones de soporte de ACL exigen que todas las licencias de software de una organización estén respaldadas por el mismo paquete de servicio de soporte

SERVICIOS	PREMIUM	STANDARD
<b>Escritorio de Ayuda Global, las 24 hs, de Lunes a Viernes</b> Comuníquese con los Especialistas de soporte de ACL para obtener resultados rápidos y un servicio técnico inigualable cuando lo necesite. Sus socios de estudio analítico de auditoría, nuestros profesionales del Servicio técnico internacional, pueden ayudarlo a ahorrar tiempo y a alcanzar sus objetivos comerciales.	✓	
<b>Solicitudes de Soporte y Seguimiento de Estado</b> Asumimos el compromiso de responderle en un día hábil. Nuestro formulario de Solicitud de soporte en línea mejorado le permite proporcionar más detalles acerca de sus desafíos y sus objetivos para que podamos atenderlo con más rapidez y ofrecerle mejores soluciones personalizadas. Gracias al Seguimiento del estado, usted puede ver, actualizar y asignar nuevas prioridades a sus solicitudes activas por incidentes.	✓	
<b>Aprendizaje en Línea</b> Acceda a los módulos de aprendizaje según su necesidad, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando le resulte cómodo. Revise las lecciones y las demostraciones en Flash a su propio ritmo y aprenda nuevas maneras de aplicar ACL.	✓	
<b>Seguimiento de los Comentarios de Mejoras</b> Edite el contenido y vea el estado de sus solicitudes de mejoras y ayúdenos a comprender mejor sus necesidades.	✓	
<b>Desuento en la Certificación</b> Obtenga la designación de Analista de datos certificado de ACL (ACDA), el parámetro de habilidad técnica y conocimiento profesional de la industria en el uso de software ACL, con un descuento del 10% (por licencia de usuario).	✓	
<b>Línea Gratuita</b> Acceda a la línea gratuita, las 24 horas del día, 5 días a la semana, para obtener las respuestas que necesita, en el momento en que las necesite (únicamente para América del Norte)	✓	
<b>Escritorio de Ayuda Global, 9 a 17 hs, de Lunes a Viernes</b> Obtenga respuestas de los especialistas de soporte al cliente de primera línea, durante su horario de trabajo; resuelva sus problemas técnicos.	✓	✓
<b>Soporte en Varios Idiomas</b> Aproveche nuestro horario extendido para nuestros servicios de soporte en varios idiomas; obtenga respuestas más rápido en inglés, francés, alemán o español.	✓	✓
<b>Versiones de Software</b> Proteja el valor de su inversión: con acceso inmediato a las actualizaciones del producto, nuevas versiones, ediciones localizadas y documentación actualizada.	✓	✓
<b>Base de Conocimientos</b> Una herramienta de referencia obligatoria que contiene cientos de consejos y mejores técnicas que lo ayudarán a alcanzar el éxito en el acceso a los datos, la combinación de comandos, la creación de scripts y obtener mejores resultados. Descubra nuevas técnicas para detectar duplicados y verificar ineficacias de los controles. Realice una búsqueda en la totalidad del Centro de soporte para hallar respuestas a sus preguntas más comunes.	✓	✓
<b>Foro de Usuarios</b> Comparta mejores prácticas, converse acerca de estrategias, intercambie técnicas y comparta experiencias con los usuarios de ACL de todo el mundo.	✓	✓
<b>Take Command!™</b> Manténgase al día con las novedades de productos y los desarrollos de la industria, descubra la manera en que las organizaciones aplican las soluciones de ACL para lograr resultados excepcionales y aprenda nuevas técnicas y secretos que pueden ayudarlo a agilizar sus análisis.	✓	✓
<b>Actualización de la Información</b> El acceso inmediato a los boletines y manuales actualizados sobre los productos le permite utilizar las nuevas funcionalidades e innovaciones de las últimas versiones de software.	✓	✓

- Includido en el Soporte Premium
- Includido en el Soporte Standard