

clave i
go cloud with  prana

**GUÍA RÁPIDA
ÁREA DE CLIENTES**

Contenido

1. Acceso área de clientes	2
2. Cómo abrir un caso	3
3. Consulta casos	4
Casos abiertos	5
Casos completados	5
Valorar casos	5
4. Flujo de comunicación del área de clientes	6
5. Gestionar contactos	6
6. Mejor servicio SLA	7
7. Casos pendientes de valorar	7

1. Acceso área de clientes

1. Accede desde nuestra web [Área de clientes \(clavei.es\)](https://clavei.es)
2. Inicia sesión y si no recuerdas contraseña haz clic en enlace destacado



ACCESO CLIENTES

¿No puedes acceder? Pulsa [aquí](#)

3. Si no recuerdas tu contraseña con tu código de cliente y tu CIF, podrás continuar y obtener contraseña de acceso

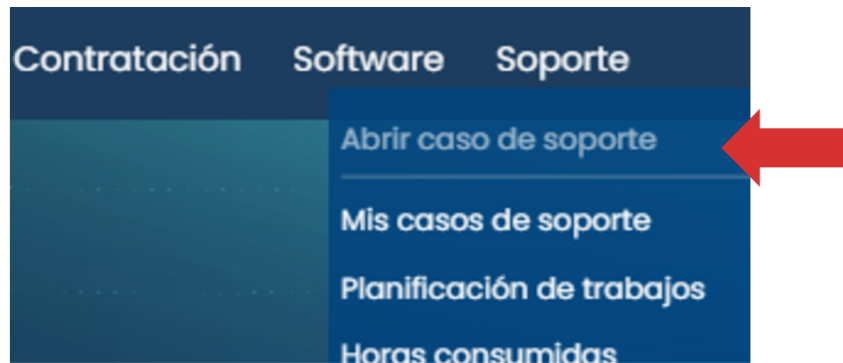
Indica el tu código de cliente y CIF de tu empresa para continuar.

Código de cliente

CIF

*Puedes consultar tu código de cliente y CIF en tu última factura

2. Cómo abrir un caso



Desde el menú superior soporte accede al espacio “abrir caso de soporte”

Abrir caso de soporte

Esmeralda Sempere (esmeralda.sempere@clavei.es) ▼
+ Añadir contacto

Tipo de Solicitud* ▼

Descripción* +

Máx. 900 caracteres

Arrastra un archivo
selecciona o graba la pantalla

Pega capturas de pantalla o adjunta un [jpg, jpeg, png, gif, pdf, xls,xlsx, doc, docx, xml, txt o zip (5mb máx.)

Quiero que me llamen por teléfono ★ Soporte Exclusivo

Consiento el tratamiento de mis datos a los fines de que Clave Informática, S.L.U. responda a mi consulta. [Saber más](#)

ENVIAR

Accederás de forma directa al formulario que te permite enviar un caso que entra directamente en nuestra herramienta Helpdesk

Es sencillo simplemente tienes que completar tu email, la aplicación con la que necesitas ayuda y una descripción lo más detallada posible de cuál es el problema con el que necesitas que te ayudemos.

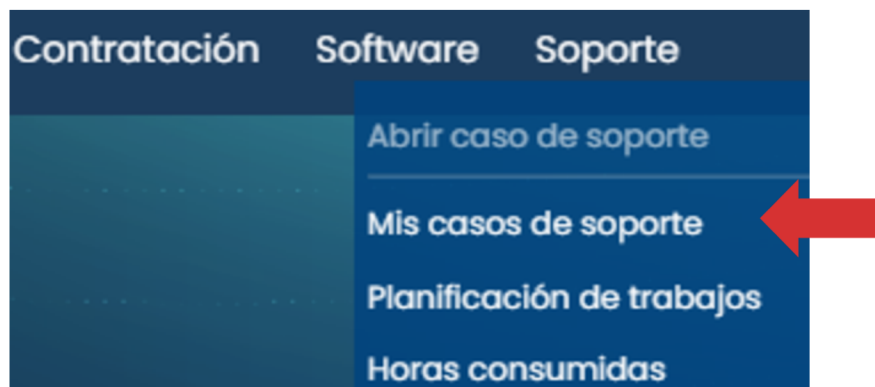
Si necesitas enviar cualquier tipo de archivo adjunto puedes adjuntar los formatos indicado, envías y tú caso estará en nuestras manos para ser solucionado lo antes posible.

Te llegará un correo al e-mail indicado informándote que tu número de caso.



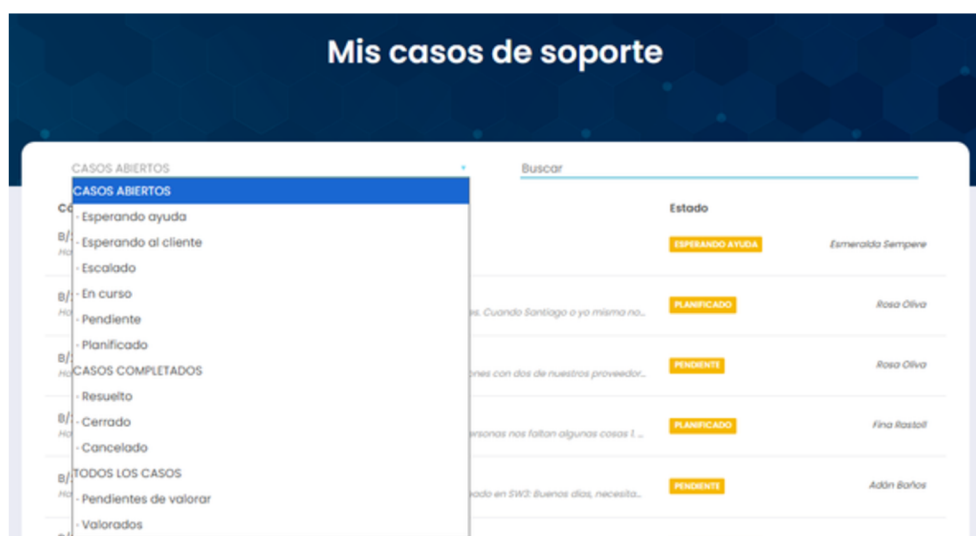
The screenshot shows a web form for creating a case. At the top, it displays 'Caso B/2026/4041' and 'Creado hace 8 minutos'. Below this is a yellow 'ESPERANDO AYUDA' button with a 'Cancelar' link underneath. The form fields include: 'Producto: ClaveGes', 'Tipo de solicitud: Soporte de mis productos contratados', 'Descripción: Descripción lo más detallada posible.', and 'Mensajes: No hay mensajes. Escribir mensaje...'. At the bottom, there is a small disclaimer: '*Con el objetivo de mejorar el servicio, las llamadas con el equipo de soporte serán grabadas. Puedes consultar la información sobre el tratamiento de tus datos en nuestro web.'.

3. Consulta casos



Desde el área de clientes en el apartado "mis casos de soporte" podrás consultar todos los casos que nos hayas enviado y que se encuentren en estado esperando por ayuda, así como todos los casos que ya hayan sido

cualificados por nuestro equipo y que se encuentren en curso, pendientes, planificados o incluso aquellos casos en los que necesitamos más información por tu parte y que se encontrarán en estado esperando al cliente (en estos casos siempre te llegará una notificación por correo electrónico indicándote que necesitamos para poder agilizar la solución).



Casos abiertos

En este grupo podrás ver todos aquellos casos que están abiertos y que se encuentra en alguno de los Estados comentados

Casos completados

En este grupo podrás consultar todos los casos que han sido completados y que se encuentran en estado resuelto, cerrado o cancelado.

Valorar casos

En este grupo podrás consultar todos los casos valorados o aquellos que necesitamos tu valoración

4. Flujo de comunicación del área de clientes

Mejorar la comunicación con el cliente es uno de los objetivos fundamentales de trabajar con una herramienta Helpdesk como la que trabajamos en clave y el motivo fundamental por el que se ha llevado a cabo la mejora del área de clientes.

Nuestro objetivo es poder facilitarte en todo momento la información que necesitas sobre el estado de tus solicitudes de soporte de una forma ágil y sencilla.

Por ello hemos establecido una serie de notificaciones que te informarán en tiempo real de cuando un caso llega a Clavei, cuando es cualificado por el equipo para poder resolverlo, cuando estamos trabajando el caso, cuando es planificado y cuando es resuelto.

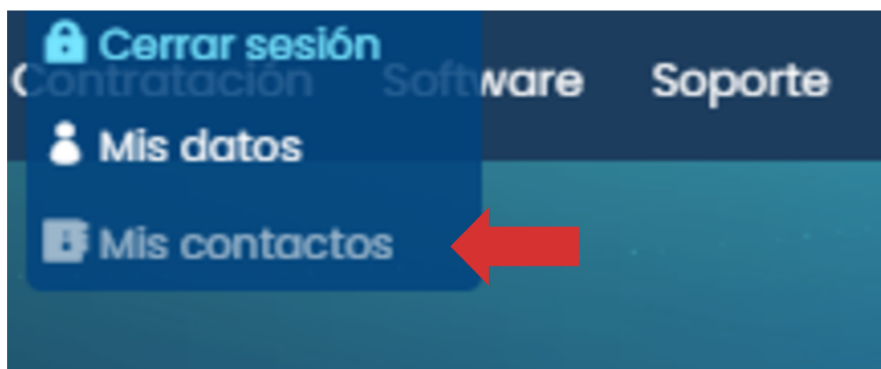
Esas notificaciones llegarán al correo electrónico que ha creado el caso y siempre lo podrás consultar desde el área de cliente.

Tu interacción en este paso es esencial para poder agilizar nuestra respuesta y para poder ofrecerte el mejor servicio

5. Gestionar contactos

La seguridad de tus datos es algo que siempre nos ha ocupado en Clavei. Queremos que tengas el control de las personas que acceden al área de clientes a consultar tus casos, tus intervenciones y tus facturas.

Por ello, una de las novedades más importantes de esta nueva área de clientes es el apartado gestionar contactos



Desde este apartado podrás acceder a consultar todos los contactos de tu organización que podrán solicitar soporte, así como editar los datos e informar del correo electrónico y teléfono correcto, así como añadir nuevos contactos.

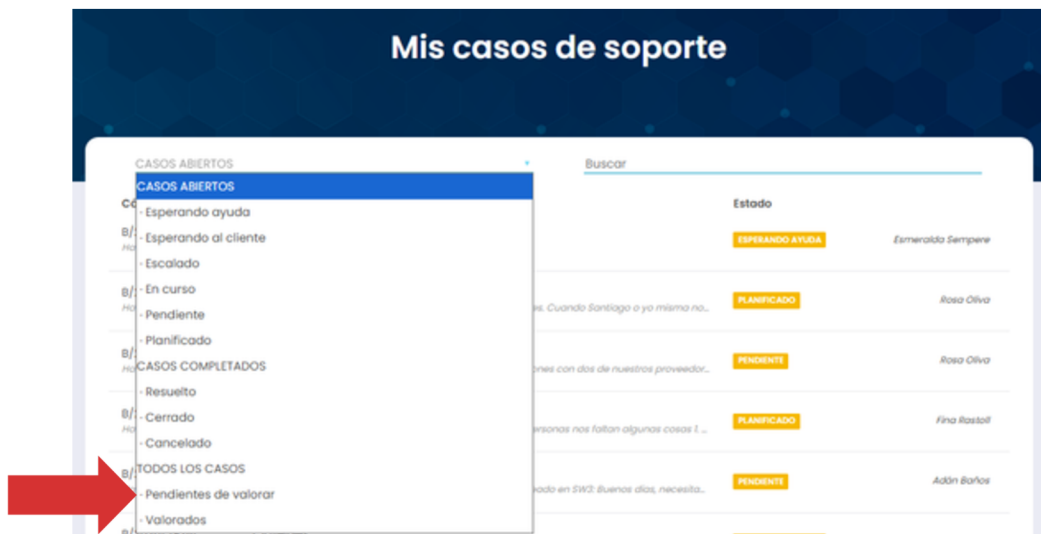
Necesitaremos que nos informes del nombre el correo electrónico su cargo y su teléfono y sobre todo si es un contacto para facturación un contacto para presupuestos o un contacto técnico

Si una persona de tu empresa llama a clavei y no está entre tus contactos te notificaremos que esa persona quiere darse de alta como contacto para que tú mismo lo verifiques

6. Mejor servicio SLA

Nuestra garantía a nivel de servicio sigue mejorando. Los SLA definen el alcance y los acuerdos que hemos definido contigo, pero en Clavei apostamos por la mejora continua queremos añadir un plus a nuestros objetivos por lo que hemos incorporado dos nuevos SLA internos que nos ayudarán a seguir mejorando nuestros tiempos de respuesta garantizados

7. Casos pendientes de valorar



The screenshot shows the 'Mis casos de soporte' (My support cases) interface. On the left, there is a sidebar menu with categories: 'CASOS ABIERTOS' (Open cases) including 'Esperando ayuda', 'Esperando al cliente', 'Escalado', 'En curso', 'Pendiente', and 'Planificado'; 'CASOS COMPLETADOS' (Completed cases) including 'Resuelto', 'Cerrado', and 'Cancelado'; and 'TODOS LOS CASOS' (All cases) including 'Pendientes de valorar' (Cases pending evaluation) and 'Valorados' (Evaluated). A red arrow points to 'Pendientes de valorar'. The main area displays a table of cases with columns for 'Estado' (Status) and 'Asignado a' (Assigned to). The table contains several rows with statuses like 'ESPERANDO AYUDA', 'PLANIFICADO', and 'PENDIENTE', and assigned to names like 'Emeralda Sempere', 'Rosa Oliva', 'Fina Rastall', and 'Adón Baños'.

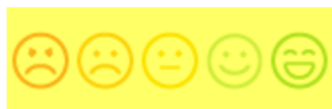
Estado	Asignado a
ESPERANDO AYUDA	Emeralda Sempere
PLANIFICADO	Rosa Oliva
PENDIENTE	Rosa Oliva
PLANIFICADO	Fina Rastall
PENDIENTE	Adón Baños

La voz del cliente es esencial para el equipo de Clavei.

Tener la valoración de los casos que trabajamos significa tener tu opinión y conocer tu satisfacción con el trabajo realizado, saber de primera mano si hemos solucionado lo que necesitabas. Por ello hemos creado un sistema de valoración de casos mucho más ágil y sencillo.

Cuando finalizamos un caso te lo notificamos en tu correo electrónico y en ese mismo correo te solicitamos que nos dejes tu valoración puntuando nuestro servicio.


Indícanos tu grado de satisfacción
Esta valoración es la única forma que tenemos de conocer tu opinión y poder mejorar nuestro servicio.



[Ver caso >](#)

De la misma forma cada vez que accedas al área de clientes te recordaremos si tienes algún caso sin valorar para que de forma rápida puedas valorar los y conozcamos tu opinión.