

Guía

# Soporte Premium



# ¿Qué es el Soporte Premium?

Con el Soporte Premium dispondrás de un Gestor Técnico de Cuenta (GTC) personal, que te asesorará de forma proactiva y te ayudará en la configuración técnica de tu cuenta de Channable. El GTC es un empleado de soporte con experiencia que se encarga de la implementación de las distintas ofertas de soporte Premium:



Una persona de contacto fija



Alineación con tu CSM



Informes técnicos mensuales



Importante ahorro de tiempo



Aumento del conocimiento de la herramienta

## Persona de contacto fija

Tu GTC es tu persona de contacto para cuestiones técnicas. El GTC está al tanto de todo lo relacionado con tu cuenta, los correos electrónicos y las llamadas al departamento de soporte y, por lo tanto, puede ayudarte de la mejor manera posible con preguntas o problemas técnicos. El GTC siempre está al corriente de las últimas características, reglas y oportunidades de optimización dentro de Channable y por lo tanto puede ayudarte a organizar tu cuenta de una manera inteligente y eficiente.

## Configurar los canales

Cuando lo solicites, tu GTC te quitará esto de encima y se encargará de la configuración. Al hacerlo, te mostraremos consejos y trucos útiles que pueden ayudarte más adelante con la herramienta.

## Reuniones e informes periódicos

El GTC ofrece una oportunidad única para configurar o ajustar tu cuenta de Channable de la manera más eficiente, impecable y rápida posible. Esto puede hacerse revisando regularmente la estructura de la cuenta, discutiendo preguntas o problemas (en curso) y tus planes y proyectos futuros para Channable. Te ofrecemos programar reuniones mensuales contigo y enviarte un informe que te ayude a avanzar.

## Ajustes en los canales

El GTC puede intervenir y realizar los ajustes más complicados en tu cuenta de Channable. De este modo, ¡puedes centrarte en optimizar aún más tu estrategia en Channable!

Si quieres saber más sobre el Soporte Premium,  
ponte en contacto con nosotros.

Contacto

# FAQ

## ¿Cuál es la diferencia entre el Soporte Premium y el Soporte normal?

Mientras que el Soporte es siempre reactivo, nosotros como GTC queremos trabajar de forma proactiva contigo. Hacemos mucho más mantenimiento en tu cuenta nosotros mismos (lo que te ahorrará mucho tiempo) y por lo tanto programamos las reuniones nosotros mismos. Nos aseguramos de que los futuros proyectos se desarrollen sin problemas desde el principio y se ejecuten de la manera más eficiente y técnicamente correcta. Además, nos aseguramos de que, cuando sea necesario, tengas una persona de contacto permanente con mucha experiencia.

## ¿Cuál es la diferencia entre el Customer Success Manager y el GTC?

La diferencia con tu Customer Success Manager (CSM), que también es tu persona de contacto directo, es que con el Soporte Premium nos adentramos realmente en la parte técnica de tu cuenta de Channable. El CSM tiene como objetivo que tu tengas el mayor éxito posible y analiza aspectos como: qué necesitas, qué funcionalidades puedes añadir y cuánto te costará y te beneficiará. A través del Soporte Premium, tienes acceso a un GTC con los conocimientos técnicos para implementarlo, junto contigo. El GTC es también tu enlace con los departamentos técnicos. De este modo podemos darte la atención y la prioridad que necesitas para resolver los problemas más complicados, en los que se necesitan horas de desarrollo.

## ¿Cuál es la diferencia entre el Soporte Premium y un SLA?

Cuando firmas un Acuerdo de Nivel de Servicio (o SLA) tienes una garantía contractual sobre un mejor tiempo de actividad y una respuesta más rápida del soporte. El Soporte Premium no se centra en las garantías generales de tu cuenta, sino en ofrecer un amplio soporte técnico dentro de tu cuenta. Un GTC piensa de forma proactiva y se dedica a abordar tus problemas técnicos y preocupaciones. Por lo tanto, las garantías dentro de un SLA siguen siendo independientes del paquete de Soporte Premium.

	Soporte	Customer Success Manager	Soporte Premium
Asistencia técnica reactiva gratuita para todos los clientes	✓	✓	✓
Punto fijo de contacto para cuestiones estratégicas relacionadas con Channable		✓	✓
Contacto proactivo y posibilidades de formación avanzada		✓	✓
Gestor técnico de cuenta con experiencia para cuestiones técnicas			✓
Ayuda proactiva mediante la configuración y los ajustes de los feeds y las API			✓
Informes técnicos mensuales para mejorar el uso técnico de la herramienta			✓

# FAQ

## ¿Cómo puede el Soporte Premium ayudarte a empezar con Channable?

Junto con tu CSM crearemos un plan de incorporación. Además, te ayudaremos a configurar los canales y los proyectos para que puedas arrancar lo antes posible. El GTC será el punto de contacto para las preguntas técnicas y el asesoramiento sobre la herramienta. De este modo podremos configurar tu cuenta de la forma más eficiente y escalable posible. Después de la incorporación inicial, seguiremos en contacto y crearemos informes mensuales para analizar el periodo anterior. Esta reunión mensual también será un momento para hablar sobre preguntas o cuestiones técnicas. En conclusión, el GTC seguirá desempeñando un papel técnico de apoyo mientras tu cuenta crece. Tu CSM será tu persona de contacto general en Channable y nuestro servicio de atención al cliente estará siempre disponible para tus preguntas técnicas rápidas.

## ¿Por qué se trabaja con un contrato?

- ✓ Es una buena pregunta, ya que Channable suele trabajar con suscripciones mensuales. Con el Soporte Premium, queremos sobre todo asegurarnos de que nos convertimos en tu asesor técnico y socio a largo plazo. Así podemos garantizar que la cooperación entre tu y Channable se desarrolla sin problemas y que se eliminan las frustraciones técnicas. Para poder centrarnos en esta colaboración a largo plazo, hemos decidido trabajar con un contrato. Confiamos en poder establecer una cooperación a largo plazo. Con el Soporte Premium queremos ir unos pasos más allá y no actuar de forma temporal ayudando por ejemplo con unas pocas configuraciones.
- ✓ Además, el GTC debe conocer primero tu cuenta antes de poder ofrecer un asesoramiento óptimo. Por eso nos fijamos en el largo plazo en lugar de en una suscripción de Soporte Premium que puede ser cancelada mensualmente. Si tienes dudas sobre el valor añadido que aporta el Soporte Premium a tu cuenta, quizás no sea algo que te interesa contratar.
- ✓ Por último, el Soporte Premium está pensado para permitirte planificar con antelación y buscar juntos un uso óptimo de tu cuenta. Lo hacemos en consulta con tu CSM, para poder configurar realmente tu cuenta de forma adecuada tanto a nivel estratégico como técnico; a la medida de tus deseos. Por lo tanto, el Soporte Premium es la mejor manera de llevar a cabo proyectos a largo plazo en Channable.
- ✓ Para que quede claro: Si decides dejar de trabajar con Channable, tu contrato de Soporte Premium también finalizará.

**349€** al mes

Basado en un contrato de 6 meses

**Si estás interesado en el Soporte Premium,  
ponte en contacto con nuestros gestores técnicos de cuenta.**

**Estoy interesado**