



GUÍA RÁPIDA
DE PUESTA EN MARCHA
ZENDESK- FEADER
SUBMEDIDA 16.2

TABLA DE **CONTENIDOS**



01. **Introducción**



02. **Acceso al Centro de Ayuda**



03. **Cómo enviar una solicitud**



04. **Formulario Web**

01. INTRODUCCIÓN

Actualización del Sistema de Gestión del CAU

Como parte del esfuerzo continuo por mejorar y optimizar el servicio a través del Centro de Atención al usuario (en adelante CAU) se ha dispuesto la implementación de la aplicación ZENDESK con el objetivo de mejorar la proximidad y eficiencia en la atención a los beneficiarios de las ayudas FEADER (Submedida 16.2). Este proceso de implementación se llevará a cabo en dos fases distintas, permitiendo una transición suave hacia la nueva plataforma de gestión del CAU, las cuales se describen a continuación.

Fase I: fase de adaptación

Durante la primera fase, Zendesk se implementará gradualmente como complemento al sistema de gestión del CAU actual. Durante este período se seguirán gestionando las consultas realizadas a través del correo (pndr.fega@tragsa.es), aunque se **recomienda** la utilización de la aplicación Zendesk (<https://cauayudasfeader.zendesk.com>) o el nuevo correo de soporte (sopORTE16.2@cauayudasfeader.zendesk.com) para la mejora de la trazabilidad de las consultas.

Fase II: únicamente Zendesk

Tras el período de adaptación, en una segunda fase, solo se admitirá la utilización del formulario web o el correo de soporte de Zendesk para la gestión de consultas y solicitudes al CAU. En el caso de que se remita una consulta al correo antiguo (pndr.fega@tragsa.es), se responderá indicando que se debe utilizar Zendesk (formulario web o correo) para realizar dicha consulta.

02. ACCESO AL CENTRO DE AYUDA

El **Centro de Ayuda de Zendesk** es una plataforma diseñada para ofrecer soporte y asistencia a los beneficiarios de las ayudas FEADER (submedida 16.2) de una manera eficiente y accesible. Este centro es una herramienta centralizada donde los beneficiarios pueden encontrar respuestas a sus preguntas, información relevante y solicitar ayuda cuando sea necesario.



El acceso se realiza a través de la siguiente **URL**:

<https://cauayudasfeader.zendesk.com>

En el Centro de Ayuda de Zendesk, se puede acceder a una variedad de recursos, incluyendo:

a) Base de conocimientos: biblioteca de artículos, guías y tutoriales que abordan preguntas frecuentes, procedimientos y otros temas relacionados con las ayudas FEADER.



b) Formulario Web de contacto: donde se pueden enviar consultas a través del formulario de contacto integrados en el Centro de Ayuda "**Enviar una solicitud**". Estos formularios permiten comunicarse fácilmente con el equipo de soporte y recibir respuestas rápidas a sus preguntas.



03. CÓMO ENVIAR UNA SOLICITUD

Para garantizar una gestión fluida y eficiente, existen dos maneras de enviar una solicitud de ayuda a través de ZENDESK:

Opción I: Formulario Web - Centro de Ayuda

El formulario web está diseñado para recopilar toda la información necesaria de manera estructurada, lo que permite tener una mejor trazabilidad de la consulta (*ver punto 4*), por lo que es la opción recomendada.

Ruta de Acceso:

<https://cauayudasfeader.zendesk.com>



(*) No es necesario "Iniciar Sesión" en Zendesk para poder dar de alta una solicitud de ayuda.

Opción II: Correo Electrónico

Si prefieres comunicarte a través del correo electrónico, también puedes enviarnos tu solicitud directamente a nuestra dirección de correo electrónico de soporte.

soporte16.2@cauayudasfeader.zendesk.com

❗ ASUNTO DEL CORREO: es importante identificar en el asunto la convocatoria y el expediente por el que se quiere realizar la consulta.

04. FORMULARIO WEB

El formulario web guía, paso a paso, para recopilar toda la información necesaria sobre la consulta, lo que permite entender mejor las necesidades y proporcionar una solución más precisa y personalizada.

Cómo utilizar el formulario web

1. Acceder al Centro de Ayuda y seleccionar la opción "Enviar una Solicitud".
2. Completar todos los campos obligatorios del formulario con la información requerida.
3. Describir claramente la consulta o problema en el campo de **descripción**.
4. Adjuntar los archivos que se consideren necesarios (50MB por archivo sin límite de archivos). **Esto no sustituye al registro del FEGA.**
5. Una vez que se haya revisado y confirmado la información proporcionada, enviar la solicitud haciendo clic en el botón "**Enviar**".
6. Recibirás en el correo indicado una respuesta automática confirmando el registro de la consulta.
7. Tras el estudio de la consulta, la respuesta definitiva llegará al correo indicado en el formulario.

Seleccione la ayuda sobre la que va a realizar su solicitud

Submedida 16.2

Correo electrónico

Nombre y Apellidos

Rellene su nombre y apellidos

Razón Social

Rellene el nombre de su organización (Razón Social)

Teléfono (opcional)

Rellene su número de teléfono. Es posible que se contacte por esta vía para atender a su solicitud de una forma más precisa.

Convocatoria

Seleccione la convocatoria de presentación de la solicitud de pago

Asunto

Descripción

Párrafo

B *I*      **99**  

Complete los detalles de esta solicitud. Un integrante de nuestro personal de soporte responderá en breve.

Archivos adjuntos (opcional)

Agregue un archivo o suelte archivos aquí

Enviar