

Elementos de la Oferta	Advantage	Advantage Plus	Descripción y Valor Agregado
Mejoras en los Productos	✓	✓	Obtenga soporte que incluye asistencia para corrección, detección y solución de problemas, y emisiones mayores y menores de los productos.
Emisiones para el Cumplimiento Normativo	✓	✓	Obtenga soporte para emisiones de los productos para el cumplimiento de normativas federales, regionales y estatales.
Acceso a la Comunidad Ellucian	✓	✓	Entre en contacto con nuestra activa, informada y comprometida comunidad de usuarios mediante grupos regionales y portales de autoservicio que le ofrecerán ideas, respuestas y conocimientos no sólo sobre los productos de Ellucian, sino también sobre las tendencias en la educación superior y las dificultades que enfrenta.
Autoservicio en Línea 24/7	✓	✓	Descargue software y documentación, y consulte miles de artículos actualizados, puntos de vista de sus colegas, y más de 1,900 documentos creados por los usuarios, incluyendo guías, manuales, y reseñas y comentarios sobre las nuevas emisiones, a cualquier hora del día.
Soporte Ilimitado	12/5	24/7	Contacte a un analista de soporte al respecto de las dudas técnicas o funcionales que le pudieran surgir en relación con sus soluciones de Ellucian, y además, reciba notificaciones cuando se actualice alguna de las áreas de su interés.
Tablero de Control de los Casos del Cliente	✓	✓	Conozca los detalles y el avance de los casos que su institución mantenga abiertos con Ellucian, supervise los tiempos de respuesta, e incremente su comprensión sobre el estado de cada uno de ellos.
Suscripción a Librería, elementos básicos	✓	✓	Obtenga capacitación esencial sobre sus productos Ellucian. Además de profundizar su conocimiento sobre nuestros productos, esta capacitación funciona como prerrequisito para cursos de mayor complejidad.

Elementos de la Oferta	Advantage	Advantage Plus	Descripción y Valor Agregado
Suscripción a Librería, elementos avanzados		✓	Acceda a entrenamiento más detallado para el usuario final mediante una colección de cursos seleccionados que le permitirán conocer a mayor profundidad las características y funcionalidades de los productos y las prácticas óptimas para sus soluciones Ellucian.
Revisión Anual del Servicio		✓	Consulte a un especialista en soporte a clientes de Ellucian, con quien podrá pasar revista al desempeño y uso de su programa de asesoría en mantenimiento de Ellucian y sus recursos de soporte, desde las métricas y los tiempos de respuesta para cada caso, hasta las pautas y oportunidades de mejoras en general.
Revisión Anual del Software		✓	Consulte a un especialista en soporte a clientes, con quien podrá evaluar sus aplicaciones y versiones existentes, y ponderar si tiene sentido para su institución actualizar sus versiones a las que se emitirán a futuro, o conservar las que actualmente utiliza.
Elevación de Casos Prioritarios		✓	Obtenga atención de alta prioridad por parte del personal más especializado de soporte de Ellucian, para una solución expedita de los casos que requieran elevación.
Gerente de Cuenta Técnico	Opcional	Opcional con descuento	Como servicio opcional, nuestros clientes pueden contar con el respaldo de un Gerente de Cuenta Técnico, quien les asesorará en la optimización de sus operaciones de negocios y de su infraestructura de software, ayudándoles a obtener, de forma sostenida, el mayor valor posible de sus soluciones de Ellucian.