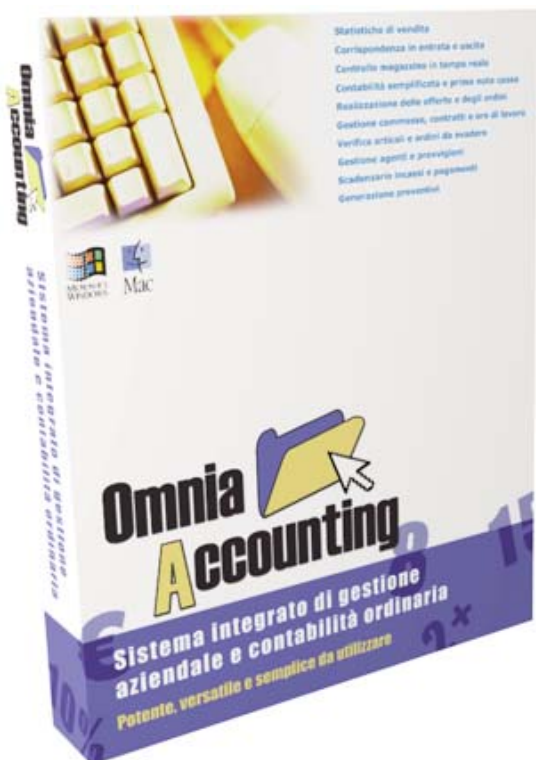




OMNIAGEST 4.5
software di gestione aziendale

Omnia
Accounting

Procedura di assistenza



DOWNLOAD DAL SITO
WWW.OMNIAGEST.IT

PROCEDURA DI ASSISTENZA WEB

- Il cliente riceve supporto dal personale tecnico della Omnia Studio attraverso l'utilizzo di pacchetti di ticket. Questo sistema, garantisce una risposta in un arco di tempo che va dalle 4 alle 8 ore. Attraverso l'area riservata, il cliente è in grado di generare e inviare i propri ticket .



Codice	Data ins.	Tipo Richiesta
TK130512	19-05-2006	Richiesta inform
TK120430	19-05-2006	Installazione

DESCRIZIONE TICKET

Il cliente inserisce i dati necessari per avviare un ticket. Indica il tipo di richiesta, il nominativo del richiedente all'interno dell'azienda, il telefono per poter essere ricontattato, l'e-mail per ricevere la risposta al proprio ticket e la risoluzione del problema.

Ogni singolo ticket deve necessariamente occuparsi di un solo argomento, pertanto qualora in un ticket fossero presenti più situazioni, l'operatore risponderà esclusivamente alla prima problematica esposta.

Il primo tecnico disponibile, rileva il ticket ed analizza il problema. Poi trasmette una e-mail al cliente per richiedere ulteriori informazioni o per rispondere alle sue esigenze. E' possibile che il tecnico richieda l'invio di un certo file al cliente. Seguendo quindi una procedura di upload, sempre all'interno della propria area riservata, il cliente invia in un modo estremamente semplice, il file su cui il tecnico dovrà operare.

PROCEDURA DI ASSISTENZA TELEFONICA**Per clienti con contratto di assistenza telefonica**

- Il cliente contatta telefonicamente la Omnia Studio e richiede assistenza telefonica comunicando il proprio CODICE DI ASSISTENZA che gli consente di colloquiare con un operatore tecnico.

Questo servizio può essere utilizzato tutti i giorni dal lunedì al venerdì nell'orario 10.00/12.30 e 15.00/17.00.

Fuori da questo orario, l'utente può utilizzare il servizio CALL BACK che registrerà la Sua richiesta e gli consentirà di essere richiamato da un nostro operatore anche fuori orario.

