

INFORMATIVA OPERATIVA

Modalità di gestione assistenza tecnica

Gentile Cliente,

per garantire un servizio tecnico efficiente, organizzato e realmente sostenibile nel tempo, vengono definite le seguenti modalità operative relative alla gestione delle richieste di assistenza tecnica.

L'obiettivo è offrire supporto professionale mantenendo ordine nelle lavorazioni, nelle priorità e negli interventi programmati, evitando interruzioni continue che comprometterebbero la qualità del servizio stesso.

1. Apertura delle richieste di assistenza

Le richieste di assistenza devono essere inviate preferibilmente tramite:

- WhatsApp
- Messaggio vocale WhatsApp
- Email

indicando possibilmente:

- nome cliente o azienda,
- descrizione del problema,
- eventuali messaggi di errore,
- livello di urgenza reale,
- recapito per eventuale richiamata.

Una descrizione chiara della problematica consente una gestione più rapida ed efficace dell'intervento.

2. Gestione delle telefonate

Durante la giornata il tecnico può trovarsi:

- presso aziende clienti,
- impegnato in interventi remoti,
- in configurazioni sistemistiche delicate,
- in lavorazioni di laboratorio,
- alla guida durante spostamenti operativi.

Per questo motivo non è sempre possibile rispondere immediatamente alle chiamate telefoniche o gestire assistenze continue in tempo reale.

In caso di mancata risposta:

si richiede gentilmente di inviare un messaggio WhatsApp o un vocale con la problematica riscontrata.

Le richieste verranno prese in carico nel minor tempo possibile in base alla priorità operativa e alla tipologia di assistenza richiesta.

3. Priorità di gestione interventi

Le richieste vengono elaborate secondo il seguente ordine di priorità:

Aziende con contratto di assistenza attivo

- Priorità alta
- Gestione urgenze entro 8 ore lavorative

Aziende abituali con pacchetti ore prepagati

- Priorità media/alta
- Gestione urgenze entro 12 ore lavorative

Clienti privati

- Gestione in ordine cronologico
- Nessuna priorità di urgenza garantita

Nuovi clienti senza contratto o accordi attivi

- Gestione secondo disponibilità operativa

Pinardi Fabio

Specialista IT

Assistenza, Consulenza, Servizi e soluzioni Informatiche

Via Sabotino 5 - 00058 Santa Marinella (RM)

Tel. 3398893601

e-mail: email@fabiopinardi.com Pec: fabio.pinardi@pec.it

C.F. PNRFB84M07C773Q P.Iva 13206821004

4. Gestione delle urgenze

Le attività tecniche vengono organizzate quotidianamente sulla base:

- della gravità reale del problema,
- dell'impatto operativo,
- delle lavorazioni già programmate,
- della tipologia di cliente,
- e delle priorità già in gestione.

La segnalazione di una richiesta come “urgente” non comporta automaticamente intervento immediato.

Alcune attività tecniche infatti:

- non possono essere interrotte,
- richiedono concentrazione,
- oppure coinvolgono altri clienti già in lavorazione.

Sono considerate urgenze reali:

- server bloccati,
- impossibilità totale di lavorare,
- rete aziendale ferma,
- problematiche critiche su posta elettronica o gestionale,
- blocchi operativi completi.

Non sono invece considerate urgenze:

- richieste informative,
- modifiche programmabili,
- installazioni non bloccanti,
- problematiche presenti da giorni o settimane,

Pinardi Fabio

Specialista IT

Assistenza, Consulenza, Servizi e soluzioni Informatiche

Via Sabotino 5 - 00058 Santa Marinella (RM)

Tel. 3398893601

e-mail: email@fabioinardi.com Pec: fabio.pinardi@pec.it

C.F. PNRFBA84M07C773Q P.Iva 13206821004

- richieste inviate fuori orario con aspettativa di intervento immediato.
-

5. Assistenza di laboratorio

Le attività presso il laboratorio tecnico vengono gestite:

ESCLUSIVAMENTE SU APPUNTAMENTO

sia per:

- consegna dispositivi,
- accettazione lavorazioni,
- ritiri,
- verifiche tecniche.

Questo consente di evitare sovrapposizioni operative e garantire la corretta gestione delle lavorazioni in corso.

6. Orari operativi

Gli interventi vengono normalmente gestiti nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì

- 09:00 – 13:00
- 14:30 – 18:00

Sabato, domenica e festivi:

- solo eventuali emergenze concordate,
- esclusivamente per clienti contrattualizzati.

Pinardi Fabio

Specialista IT

Assistenza, Consulenza, Servizi e soluzioni Informatiche

Via Sabotino 5 - 00058 Santa Marinella (RM)

Tel. 3398893601

e-mail: email@fabiopinardi.com Pec: fabio.pinardi@pec.it

C.F. PNRFB84M07C773Q P.Iva 13206821004

7. Comunicazioni fuori orario

Messaggi e richieste inviati:

- in tarda serata,
- durante festivi,
- nei weekend,
- durante ferie o pause operative,

verranno gestiti alla ripresa dell'attività lavorativa, salvo differenti accordi contrattuali.

8. Obiettivo del servizio

Queste modalità operative hanno lo scopo di mantenere un servizio tecnico:

- efficiente,
- professionale,
- organizzato,
- sostenibile nel tempo,
- e realmente utile per tutti i clienti.

La collaborazione nel rispetto di queste semplici regole permette di garantire interventi più rapidi, ordinati ed efficaci.

Grazie per la collaborazione.