

Come richiedere assistenza telefonica

Informazioni riguardo al supporto telefonico relativo a NextGen.

Versione online: <https://nextgen.sant-ambrogio.it/KB332013>

Ultimo aggiornamento: 11 mar 2021

Fare una telefonata è spesso il metodo più veloce di raggiungerci. Può anche sembrare il metodo più veloce per ottenere delle risposte, ma non sempre è così.

Per rispondere correttamente ad una richiesta di assistenza, la maggior parte delle volte è per noi indispensabile ricevere tale richiesta tramite la funzione "Ask for support", che oltre all'item su cui stai lavorando ci invia informazioni importanti come il log del programma.

Il sistema di ticketing inoltre ci permette di assegnare ogni richiesta alla persona più adatta a fornire una risposta.

Per questo motivo, il più delle volte anche a fronte di una chiamata invitiamo poi i clienti ad inviare la richiesta tramite software.

Ci sono naturalmente casi in cui è effettivamente possibile rispondere a voce: se reputi che la tua richiesta non necessiti di un'analisi da parte nostra dell'apparecchio su cui stai lavorando, chiamaci pure: in tutti gli altri casi ti invitiamo ad aprire l'assistenza tramite "Ask for support" e, se lo desideri, indicare all'interno di essa di essere ricontattato telefonicamente quanto prima per una risposta.