

# Linee guida per il servizio di assistenza tecnica sull'utilizzo del software

---

Guida generale per l'utilizzo del servizio di supporto tecnico.

Versione online: <https://nextgen.sant-ambrogio.it/KB968428>

Ultimo aggiornamento: 17 gen 2025

---

Questo regolamento definisce le linee guida per utilizzare il servizio di assistenza tecnica, garantendo risposte rapide e precise. Seguire queste regole aiuterà a migliorare l'efficacia della comunicazione e a velocizzare la risoluzione delle problematiche.

**Se la vostra richiesta di supporto è stata rifiutata, verificate di aver inserito tutte le informazioni indicate di seguito e di aver seguito queste indicazioni.**

Se non è possibile avviare il programma per motivi legati alla scadenza della licenza fare riferimento a [questo articolo](#).

## 1. Regole generali per l'invio delle richieste

- a. Utilizzare sempre la funzione "Ask for Support" integrata nel programma per inviare segnalazioni. Utilizzare l'e-mail solo se il programma non è avviabile o per richieste non inerenti al software.
- b. Non inviare richieste contenenti più problematiche differenti. Inviare una richiesta per ogni singola questione.
- c. Avete inviato l'item (file .sit)? Il software trasmette automaticamente l'item tramite la funzione "Ask for Support" se esso è aperto al momento della segnalazione. **Le segnalazioni senza item non possono essere processate**, poiché ci è impossibile replicare localmente il vostro problema. L'invio di immagini, come singole schermate del programma, è inutile se l'item non è allegato.
- d. Fornire una descrizione chiara e dettagliata del problema riscontrato, **specificando dettagliatamente i passaggi per riprodurre l'errore**. Le richieste incomplete o poco chiare ritarderanno la risoluzione poiché richiederanno ulteriori chiarimenti da parte nostra.
- e. Il servizio di assistenza è dedicato esclusivamente all'uso del software e non può fornire consulenza sui codici di calcolo o sulla progettazione degli apparecchi.
- f. Si prega di non richiedere assistenza tramite sessioni su Teams, salvo diversa indicazione del nostro team di supporto. L'assistenza è gestita esclusivamente tramite la funzione "Ask for Support" integrata nel programma o, in caso di necessità, via e-mail (vedere il punto 1.a qui sopra).

## 2. Assistenza per componenti non verificati

- a. **Avete indicato chiaramente il componente a cui fate riferimento?** Le richieste prive dell'indicazione del componente verranno rifiutate.
- b. Avete consultato il report di calcolo e le formule riportate? Fare riferimento a questo articolo per [Capire e risolvere gli errori di validazione](#).
- c. Ogni errore è generalmente accompagnato da un riferimento al codice di calcolo. Avete consultato il codice per ulteriori dettagli?
- d. Se il componente risulta verificato con un altro software, assicuratevi di aver controllato accuratamente i dati di input. Non eseguiamo confronti con altri programmi, poiché la stragrande maggioranza di queste differenze è dovuta a dati di input diversi. Per eventuali discrepanze numeriche, fate riferimento alla sezione 3.

### 3. Gestione degli errori sui valori numerici

- a. In caso di errore nel calcolo di una variabile, questa è stata chiaramente indicata?
- b. Non elaboriamo segnalazioni basate su impressioni soggettive ("mi sembra sbagliato"). È necessario specificare l'errore e fornire i valori numerici corretti, incluse le formule utilizzate. Citare inoltre i paragrafi pertinenti delle normative che supportano la vostra affermazione.

### 4. Guide e procedure

- a. Avete già cercato nella knowledge base del sito tramite il motore di ricerca in alto a destra in queste pagine?
- b. Se la domanda è relativa ad una procedura di un codice di calcolo **indicare sempre chiaramente il capitolo e paragrafo o equazione a cui fate riferimento.**

### Grazie per la collaborazione!

Seguire queste indicazioni ci permette di fornirvi un supporto rapido, efficace e preciso, assicurando la migliore esperienza possibile con il nostro software. Il vostro impegno nel rispettare queste linee guida è fondamentale per ottimizzare i tempi di risposta e la qualità del nostro servizio.