

ASSISTENZA ORDINARIA. MODALITA' OPERATIVE

Come posso chiedere assistenza alla Visual?

Tutte le richieste di assistenza pervenute a Visual Software s.r.l. vengono registrate in un software di gestione delle richieste che permette di memorizzare la natura della richiesta, il nome dell'azienda richiedente, l'utente richiedente, eventuali risposte o solleciti, allegati inviati, etc. e di associare ad essa un numero univoco (ID ticket) che permetterà agli operatori Visual di rintracciare in qualsiasi momento lo stato della richiesta nonché le informazioni fornite.

E' possibile effettuare una richiesta tramite email (opzione 1), telefono (opzione 2) e fax (opzione 3).

OPZIONE 1 RICHIESTA VIA EMAIL

Da sapere: è la scelta consigliata da Visual per la richiesta di informazioni o la risoluzione di errori e bug. La mail inviata dall'utente viene automaticamente tracciata dai nostri sistemi e agganciata alla ragione sociale di appartenenza dell'utente. Viene quindi memorizzata l'ora esatta in cui è stata posta la richiesta.

L'indirizzo email a cui inviare le vostre richieste è: help@visualsoftware.it

Una volta inviata la vostra email riceverete una risposta automatica che segnala l'apertura del caso con, in oggetto, l'ID ticket del caso stesso. E' utile l'assegnazione di tale ID per le seguenti ragioni:

- ad ogni email corrisponde un ID, per cui, se lo stesso utente invia più email per richieste differenti, saprà correttamente associare la richiesta fatta alla risposta che l'Assistenza Visual fornirà.
- In caso l'utente perda la risposta ricevuta, può chiedere il re-inoltro all'assistenza Visual citando l'ID

OPZIONE 2 RICHIESTA VIA TELEFONO

E' possibile contattare il Call Centre aziendale nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30

I numeri di telefono messi a disposizione sono:

- 0932 653167
- 0932 686740
- 0932 652679

Vi risponderà un operatore di segreteria che provvederà a registrare la vostra richiesta nei sistemi (anche in questo caso viene generato un ID ticket). L'operatore vi chiederà quindi la Ragione Sociale di appartenenza, il vostro nome, l'indirizzo e-mail, il num. di telefono (ove non fossero già in memoria) e la natura della richiesta. A questo punto, la vostra chiamata potrà essere gestita nella seguente maniera:

- attesa in coda se breve o viene passata direttamente al tecnico operatore in caso di assenza di coda
- venite invitati a fornire un numero per essere contattati (spesso è già presente nei nostri sistemi).
L'operatore tecnico vi risponderà via e-mail o vi contatterà in base alla classe d'urgenza non appena





avrà modo di visionare la vostra richiesta (registrata dall'operatore di segreteria) per fornirvi il chiarimento richiesto, la soluzione richiesta o per chiedervi, ove fosse necessario, ulteriori specifiche.

- Venite invitati ad inviare una email, nei casi in cui si rende necessario allegare un file (una stampa, un messaggio di errore) o nei casi in cui è bene che elenchiare le operazioni che effettuate, etc. Anche in questo caso l'operatore tecnico vi potrà rispondere tramite e-mail o vi contatterà in base alla classe d'urgenza non appena avrà modo di visionare la vostra richiesta (ricevuta via email) per fornirvi il chiarimento richiesto, la soluzione richiesta o per chiedervi, ove fosse necessario, ulteriori specifiche.

OPZIONE 3
RICHIESTA VIA FAX

Da sapere: questa opzione è consigliata ove non si potesse eseguire una stampa a video (CTRL+PRINT) della finestra o in pdf (del documento). E' sempre opportuno che il fax sia preceduto da una email che lo anticipi e che annunci la richiesta pertinente al fax stesso.

Come mi fornirà assistenza la Visual?

Il personale tecnico di Visual vi fornirà assistenza, a seconda della tipologia della richiesta nei seguenti modi:

- via telefono, contattando la persona che ha aperto la segnalazione, soprattutto nei casi in cui occorre verificare delle procedure personalizzate
- via email, per comunicarvi la risoluzione del bug o per spiegare procedure standard
- via remota, per effettuare delle correzioni direttamente sulla vostra installazione o per mostrarvi in simulazione come effettuare la procedure richiesta (viene sempre effettuata una telefonata in contemporanea per guidare l'utente)

Come avvengono gli aggiornamenti di Infinity?

La Visual contatta l'Azienda indicando:

1. il supporto dell'aggiornamento (se verrà inviato un cd o se il file di aggiornamento sarà trasferito direttamente sul server)
2. una data e ora prevista per l'aggiornamento (è l'operatore tecnico Visual che effettua l'aggiornamento da remoto). Sarà cura del cliente avvisare tutti gli utenti a disconnettersi da Infinity e rimanere disconnessi per tutto il periodo dell'aggiornamento. In ogni caso, prima che l'aggiornamento inizi, così come a fine attività, l'operatore Visual provvederà a contattare il Referente Aziendale (tramite e-mail o telefono).

ASSISTENZA STRAORDINARIA. MODALITA' OPERATIVE

Come posso chiedere giornate di formazione e ottimizzazione ONSITE?

Come posso chiedere modifiche e/o personalizzazioni al software?

Come posso chiedere di ricevere i tariffari aggiornati che Visual mette a disposizione?

Sul sito www.visualsoftware.it, nell'area Assistenza ->Modulistica Clienti, sono presenti dei form per le richieste sopra riportate. Inoltre nella pagina iniziale troverete il link per scaricare i tariffari aggiornati.

