

Policy

Come vengono gestite le assistenze? Scopriilo leggendo le nostre Policy!

I clienti rappresentano l'anima e il cuore della Gec Software, pertanto, siamo convinti che offrire ad ognuno un'assistenza cordiale e completa sia un nostro preciso dovere. Per raggiungere tale obiettivo abbiamo dovuto necessariamente stabilire delle regole:

- **Modalità:** Per ricevere assistenza è necessario collegarsi alla piattaforma messa a disposizione dei nostri clienti ed inserire le proprie credenziali.
- **Altri canali di assistenza:** Non è possibile ottenere assistenza attraverso canali diversi dalla piattaforma clienti e dal sistema dei ticket. Saranno accettate email all'indirizzo supporto@gecsoftware.it esclusivamente qualora il cliente in questione non abbia ancora ricevuto nome utente e password. In caso contrario non sarà garantita l'assistenza.
- **Tempi:** Non ci è possibile stabilire a priori i tempi dell'assistenza in quanto dedichiamo ad ogni problema la nostra massima attenzione. Il nostro scopo è quello di risolvere le difficoltà nel più breve tempo possibile ma le problematiche e i casi sono talmente tanto vari da non consentirci di fissarne anticipatamente le tempistiche.
- **Priorità:** Per fornire un'assistenza corretta ed equa dobbiamo necessariamente seguire l'ordine di arrivo dei Ticket. Pertanto ci saranno situazioni in cui le richieste saranno soddisfatte in tempo reale e situazioni in cui i tempi di attesa saranno, nostro malgrado, più lunghi.



- **Ticket in attesa:** Un ticket è messo in attesa soltanto in due casi: nel primo il cliente attende una risposta al suo problema, nel secondo è il reparto Assistenza ad attendere comunicazioni da parte del cliente. Quando si verifica la prima possibilità, vuol dire che il problema riportato è in fase di valutazione. Quando, invece, si verifica la seconda possibilità, vuol dire che abbiamo la necessità di avere ulteriori informazioni (ad es.: sistema operativo, strumenti utilizzati, file di riferimento). In questo caso il ticket può restare in attesa per un tempo non superiore ai 5 giorni lavorativi, passati i quali riterremo il problema in questione risolto. Nel caso in cui non dovesse essere così, sarà sufficiente aprire un nuovo ticket.
- **Assistenza VS Consulenza:** Come azienda il nostro compito è esclusivamente quello di risolvere i problemi di natura tecnica legata ai software. Nonostante ciò siamo ben lieti di fornire consulenza ai nostri clienti qualora ce ne facciano richiesta. È chiaro, però, che tali assistenze possono essere soddisfatte esclusivamente nel momento in cui non ci siano casi di natura tecnica da risolvere.
- **Ulteriori risorse:** Per velocizzare e supportare i nostri clienti nel loro lavoro abbiamo elaborato una serie di Tutorial Operativi per ogni software.