# Manuale operativo assistenza telefonica tecnica

## Indice


1. Introduzione
2. Ambito di applicazione
3. Attività principali
   3.1 Risposta alle chiamate
   3.2 Gestione della casella email condivisa
4. Apertura e gestione ticket
   4.1 Creazione ticket
   4.2 Risoluzione immediata
   4.3 Richieste non risolvibili immediatamente
5. Gestione delle email
6. Assistenza a utenti senza contratto
7. Raccomandazioni finali


---

# 1. Introduzione

L’addetto all’assistenza tecnica telefonica svolge un ruolo chiave nel fornire supporto tempestivo e qualificato ai clienti che usufruiscono del servizio di assistenza. Questo manuale descrive le procedure standard da seguire nella gestione delle chiamate e delle richieste di supporto.

# 2. Ambito di applicazione

L’assistenza telefonica è garantita ai clienti con contratto attivo o servizi che prevedono specificamente questo supporto. È comunque previsto l’ascolto delle richieste anche da parte di utenti senza contratto, con la possibilità di offrire assistenza a pagamento.

# 3. Attività principali

## 3.1 Risposta alle chiamate

- Rispondere con cortesia e professionalità alle chiamate di assistenza tecnica.

- Ascoltare attentamente e raccogliere tutte le informazioni necessarie per comprendere e gestire la richiesta.

### 3.2 Gestione della casella email condivisa

- Monitorare costantemente la casella email dedicata all’assistenza.
- Segnalare la presa in carico delle richieste tramite sistemi di tagging o altro metodo condiviso dal team, per evitare duplicazioni.

## 4. Apertura e gestione ticket

### 4.1 Creazione ticket

- Per ogni richiesta di assistenza telefonica o via email, aprire un ticket nel sistema di gestione dedicato.
- Documentare dettagliatamente la richiesta e le informazioni rilevanti.

### 4.2 Risoluzione immediata

- Se possibile, fornire la soluzione durante la chiamata.
- Documentare la soluzione nel ticket e procedere alla chiusura, notificando il cliente via email.

### 4.3 Richieste non risolvibili immediatamente

- Indicare nel ticket le azioni da intraprendere e l’eventuale assegnazione ad altri tecnici.
- Inviare al cliente una mail di conferma con i dettagli della richiesta e i tempi previsti.

## 5. Gestione delle email

- La casella email di assistenza è condivisa tra più operatori.
- Utilizzare i metodi concordati per indicare chi sta gestendo ogni richiesta (es. tag, etichettature).
- Aggiornare l’oggetto della mail con il numero di ticket associato per tracciare la corrispondenza.

## 6. Assistenza a utenti senza contratto

- Prestare attenzione a ogni richiesta, anche se l’utente non ha un contratto attivo.
- Informare che, in assenza di contratto, l’assistenza sarà erogata solo tramite intervento tecnico a pagamento, previo accordo con il cliente.

## 7. Raccomandazioni finali

- Mantenere un atteggiamento professionale e cortese in ogni momento.
- Documentare con precisione tutte le interazioni.
- Comunicare in modo chiaro e trasparente con i clienti

---

Revision #2
Created 17 June 2025 16:17:00 by Ouissal El Aroussi
Updated 18 June 2025 09:52:19 by Ouissal El Aroussi