Liceo
Lanza-Perugini
Foggia

02 Settembre 2023

Circolare numero 1

Modalità di erogazione del servizio di Supporto Digitale a. s. 2023/2024

Un ticket è una richiesta di supporto per un problema specifico, su cui potranno susseguirsi interazioni via email tra il supporto ed l'utente, sino a giungere alla chiusura/risoluzione del ticket stesso. Si suggerisce di evitare ticket che trattino contemporaneamente questioni slegate tra loro, in quanto risulterà più difficile seguire un filo logico per l'effettuazione dei vari interventi e per la chiusura del ticket stesso.

Il supporto, non disponibile nei giorni festivi e quelli di chiusura della scuola, è la forma più rapida di contatto e consente, in orario lavorativo, di risolvere le problematiche o informare su specifiche procedure da seguire in determinati casi dove l'utente non sappia come operare.

Il supporto non ha la possibilità di intervenire su eventuali malfunzionamenti (bug) del sistema o di affrontare in tempo reale questioni che richiedano un impegno di tempo importante.

Si ricorda, infine, che qualsiasi tipologia di richiesta/contatto difforme da quanto indicato nella presente comunicazione non avrà seguito e verrà cestinato.