

**OGGETTO: Novità 2012 sui servizi di assistenza**✓ **SERVIZI ASSISTENZA EDIGEST**

Al fine di migliorare il servizio tecnico di assistenza previsto dagli Accordi di Manutenzione Prodotti Software e dal Contratto di Manutenzione Sistemistica, da lunedì 2 gennaio 2012 il servizio di assistenza alle procedure verrà erogato attraverso due soli strumenti di comunicazione:

**ASSISTENZA TELEFONICA DEDICATA (HOT LINE)**  
dal lunedì al venerdì (festività escluse) – 8,30/12,30 e 14,00/18,00

**RICHIESTA DAL PORTALE EDIGEST (HELP DESK 2.0)**  
365 giorni l'anno – 24/24

✓ **ATTIVAZIONE SERVIZIO HELP DESK 2.0**

Il nuovo sistema di erogazione dei servizi di assistenza **HELP DESK 2.0** verrà attivato secondo il seguente programma:

**lunedì 02 gennaio 2012:** a partire da questa data verrà attivato il nuovo sistema **HELP DESK** che funzionerà parallelamente agli attuali sistemi di richiesta intervento a mezzo mail.

**mercoledì 01 febbraio 2012:** a partire da questa data verranno completamente dismesse le attuali caselle mail dedicate all'assistenza ( [hotline@edigest.it](mailto:hotline@edigest.it) e [hardware@edigest.it](mailto:hardware@edigest.it) ) ed il numero telefonico a pagamento per i clienti senza Accordo di Manutenzione Sistemistica; il nuovo sistema **HELP DESK** sarà l'unico strumento di inoltro delle richieste, oltre alle tradizionali linee telefoniche HOT LINE.

✓ **UTILIZZO DI HELP DESK 2.0**

Al fine di evitare spiacevoli intoppi nell'erogazione dei servizi di assistenza, Vi chiediamo cortesemente di prendere accurata visione del manuale d'uso, in cui vengono descritte le funzioni e le metodologie operative del servizio **HELP DESK 2.0**

Nella convinzione che il nuovo format apporterà ulteriore qualità al servizio di assistenza attualmente offerto, e confidando nella Vostra collaborazione per il suo corretto utilizzo, Vi ricordiamo che il vostro responsabile commerciale è a completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione e/o delucidazione in merito.