

In quali casi mi contatta il Supporto?

Il Supporto ti informa e ti aggiorna

Il team Supporto ti informa in modo puntuale delle **attività aperte** e pianificate attraverso diverse modalità.

I **piani di manutenzione** sono sempre comunicati via email e all'interno della console, attraverso un messaggio in dashboard.

Così come è notificato l'intervento di manutenzione, viene sempre comunicato **l'esito** e il **reale impatto** sui sistemi.

Queste attività sono svolte in collaborazione con il **reparto IT** che si occupa di erogazione e infrastruttura.

Automatismi

- I **solleciti automatici** sono inviati in **assenza di risposta** alla domanda che ti ha posto un tecnico del Supporto.

"Gentile cliente, la informiamo che siamo in attesa di una Sua risposta al ticket #ticketnumber#. Se nei prossimi due giorni non otterremo informazioni o aggiornamenti da parte Sua, provvederemo a chiederLe nuovamente riscontro. Può aggiornare e/o annullare la Sua richiesta in ogni momento rispondendo a questa comunicazione."

- **Chiusura automatica** per **decorrenza in assenza di una tua** cliente non risponda al supporto per più di 4 giorni

[#ticketnumber#](#)

- Informazioni tecniche sulla **manutenzione ordinaria** entro 5 giorni lavorativi precedenti l'attività
- Informazioni tecniche sulla **manutenzione straordinaria** da 1 giorno prima dell'intervento fino a al tempo minimo di 1 ora in caso di particolare criticità dell'intervento (solitamente security incident).

Informazioni in caso di Incident

In caso di **incident di particolare entità** rilevati sulla piattaforma, o parte di essa, il Supporto informa i clienti su impatto e tempo stimato di ripristino.

Durante tutta la gestione dell'incident il Supporto aggiorna con regolarità queste comunicazioni comunicando, alla chiusura di cause, **azioni correttive e preventive**.