

# Come è gestita la segnalazione?

## Ogni segnalazione genera un ticket

- Ogni volta che segnali un problema nell'uso della console, la tua segnalazione genera un **ticket**, contrassegnato da un **numero compreso fra parentesi quadre**.
- A **ogni ticket** corrisponde **una domanda**, cui viene data una **singola risposta**: non usare lo stesso codice di ticket per chiedere più informazioni, di natura diversa.
- Se necessario, il Supporto **pianifica** con te le attività e ti dà evidenza di tempi e modalità di intervento.
- Ogni **segnalazione, tracciata** attraverso il **ticket**, documenta tutte le **attività** avviate dal team di Supporto per aiutarti a risolvere il problema.
- I **dati raccolti** nelle fasi di lavorazione del ticket ci aiutano a costruire dei KPI per offrirti un servizio sempre più attento e veloce.

## Input

- Puoi scegliere di inviare la [segnalazione via web](#), [via telefono](#) o [via email](#)
- La segnalazione è inserita nel sistema di **gestione ticket**
- Ti viene inviata una email con il **codice** assegnato alla pratica.
- Questo **numero** dovrà essere sempre citato nelle comunicazioni con il Team Supporto.

## Output

- Il **problema è risolto** nei tempi indicati, con risposta aderente alle esigenze di gestione del cliente.
- Il ticket è chiuso.
- Puoi decidere di [non chiudere il ticket in automatico](#) dopo 4 giorni.

La tua **collaborazione** e il tuo **aiuto** sono indispensabili per risolvere al meglio, e nel minor tempo possibile, il tuo problema. Alla chiusura di un ticket, il [team invia un sondaggio](#) a cui è importante rispondere.