

Quali sono i livelli di Supporto?

Email

Puoi chiedere assistenza inviando una email o aprendo un ticket dall'apposita funzione in piattaforma.

Orari di assistenza garantiti: 9-13 / 14-18 CET da lunedì a venerdì

Livello di servizio:

- tempo di presa in carico: 8 ore lavorative
- tempo massimo di intervento: 24 ore lavorative
- tempistica di risoluzione media: non dichiarata

Phone

Puoi richiedere supporto chiamando un numero telefonico dedicato, identificandoti tramite un codice per l'accesso diretto.

Orari di assistenza garantiti: 9-13 / 14-18 CET da lunedì a venerdì

Livello di servizio:

- tempo di presa in carico: 4 ore lavorative
- tempo massimo di intervento: 16 ore lavorative
- tempistica di risoluzione media: non dichiarata

Priority

Assistenza telefonica con priorità di intervento assoluta, attraverso numero verde dedicato, SLA ridotti e tempo di risoluzione medio dichiarato.

Orari di assistenza garantiti: 9-18 CET da lunedì a venerdì

Livello di servizio:

- tempo di presa in carico: 2 ore lavorative
- tempo massimo di intervento: 8 ore lavorative
- tempistica di risoluzione media: 24 ore lavorative