

LINEE GUIDA CUSTOMER SERVICE

Questo documento descrive le modalità di utilizzo del servizio di customer service da parte dei clienti Leotron. Gli interventi vengono effettuati telefonicamente, in remoto, oppure presso la nostra sede.

ASSISTENZA STANDARD

Questa tipologia di assistenza è riservata ai clienti che sono titolari di un contratto di assistenza.

L'assistenza standard è prevista per le seguenti attività:

- la prima installazione sulle postazioni oggetto di licenza (server e client);
- l'assistenza e la formazione in remoto sull'utilizzo del software;
- l'assistenza per configurare le periferiche nel software (ad esempio le stampanti), partendo da una periferica già installata e funzionante;
- la personalizzazione del mandato di vendita e dell'etichetta stampata da applicare agli articoli.

L'assistenza è garantita **solo per i software prodotti da Leotron**, aggiornati all'ultima versione, utilizzati con hardware, sistemi operativi e periferiche conformi alle nostre linee guida.

ASSISTENZA ESTESA

Questa tipologia di assistenza è riservata ai clienti sottoscrittori del modulo J-System, **per interventi della durata massima di un'ora per singolo intervento**.

L'assistenza estesa è prevista per le seguenti attività:

- la manutenzione e/o la riparazione dell'hardware, con esclusione degli eventuali pezzi di ricambio e delle spese di trasporto;
- la reinstallazione del software di Leotron (compreso il cambio server);
- l'installazione o l'aggiornamento del sistema operativo e la configurazione delle periferiche per consentire l'utilizzo del software di Leotron;
- per quanto possibile, la soluzione di problematiche legati all'utilizzo di software non prodotti da Leotron;
- il tentativo di ricostruzione di archivi e di ripristino di dati danneggiati a causa di anomalie;
- la verifica di problematiche inerenti il sistema operativo, la rete locale, i driver e le periferiche;

- la soluzione di problematiche relative alla configurazione dei client e-mail o, in genere, alla gestione delle e-mail;
- il controllo e/o il tentativo di eliminazione di virus informatici;
- la personalizzazione delle stampe;
- la correzione di eventuali errori dell'operatore;
- l'assistenza week-end sul software prodotto da Leotron, per impossibilità di accesso o di utilizzo, quindi solo per problematiche che non permettono l'operatività nei confronti degli utenti finali.

GARANZIA HARDWARE

La garanzia sull'hardware acquistato da Leotron prevede la riparazione e/o la sostituzione di hardware acquistato da Leotron, guasto per vizi di conformità, per un periodo di 12 mesi dalla data di acquisto (oppure fino a 36 mesi caso di acquisto di estensione della garanzia).

Sono esclusi dalla garanzia:

- Il tempo tecnico per il ripristino del sistema operativo o del software installato;
- Il trasporto dell'hardware dal cliente a Leotron o viceversa.

COSTO DELL'ASSISTENZA

Eventuali interventi non compresi nell'assistenza standard o in eccedenza rispetto a quanto previsto nell'assistenza standard o nell'assistenza estesa, vengono addebitati al costo orario di 80,00 euro (+IVA), con addebito minimo di 1 ora di lavoro e frazioni successive di 30 minuti.

ORARI DELL'ASSISTENZA

Il team customer eroga il servizio di assistenza in questi orari:

- dal lunedì al venerdì - dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30;
- l'assistenza week end viene erogata il sabato tutto il giorno e la domenica mattina, con gli stessi orari;
- **l'assistenza non viene fornita in tutti i giorni di festività:**
 - **Giorni festivi senza assistenza**
 - 1 gennaio
 - 6 gennaio
 - Pasqua
 - Pasquetta
 - Ferragosto

- Natale
- Santo Stefano
- **Giorni festivi con assistenza dalle 9:00 alle 13:00**
 - 25 aprile
 - 1 maggio
 - 2 giugno
 - 1 novembre
 - 8 dicembre

COSA FARE PRIMA DI RICHIEDERE ASSISTENZA

Prima di ogni intervento tecnico è necessario fare una copia di sicurezza di programmi e archivi, in modo da avere la sicurezza di mantenere inalterati tutti i tuoi dati, a fronte di qualsiasi imprevisto.

COME RICHIEDERE ASSISTENZA

Nei giorni feriali, puoi contattare il customer service:

- utilizzando il software J2K per aprire un ticket, specificando il problema riscontrato (Assistenza / Richiesta di assistenza);
- online, compilando il modulo di richiesta assistenza che trovi a questo [link](#);
- chiamando il servizio di customer service al numero **045.4684131** e lasciando un messaggio se si viene indirizzate alla casella vocale;
- inviando un messaggio Whatsapp (possibilmente non un messaggio vocale) al numero **340.0662095**, indicando il problema riscontrato ;
- durante il week end è attivo il numero dedicato **045.2525658**.

Il team prenderà in carico il ticket e un tecnico ti chiamerà in base alla priorità assegnata.

MODULO DI FEEDBACK

A seguito della chiusura di ogni intervento, il sistema provvederà ad inviare un riepilogo via e-mail, con la possibilità di compilare un veloce [modulo di feedback](#). Vi invitiamo a compilarlo e a darci indicazioni e consigli per migliorare il nostro servizio. Inoltre il nostro team di customer service effettuerà delle telefonate a campione, per testare la qualità del nostro servizio.

Ultimo aggiornamento: 20 dicembre 2023