



Questo materiale viene distribuito agli utenti che hanno un'utenza definita nel sistema GUARD (personale dei CAA, liberi professionisti, studi professionali, singoli produttori che utilizzano gli applicativi dell'AVEPA) allo scopo di illustrare le modalità di accesso ai servizi del Centro Assistenza Utenti (Service Desk) di T-Systems Italia.

1. Gli orari di servizio

Il Service Desk T-Systems è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

2. Quando contattare il Service Desk

Il Service Desk T-Systems è a disposizione degli utenti che devono accedere al sito istituzionale e/o alle applicazioni pubblicate in internet dall'Agenzia. In particolare nei seguenti casi:

1. mancato accesso al sito istituzionale dell'AVEPA (<http://www.avepa.it>) e/o al portale degli applicativi (<http://app.avepa.it/mainapp>);

2. supporto durante la fase di registrazione utente al sistema, mancato accesso per password errata, disabilitata, dimenticata;
3. supporto alle funzionalità di base dell'applicazione GUARD (richiesta utente garantito, cambio password, modifica dati del proprio account, gestione deleghe);
4. malfunzionamenti delle applicazioni di presentazione domande, gestione dello schedario viticolo e fascicolo aziendale (SOP, DomPSR, Fascicolo).

3. Prima di contattare il Service Desk

Allo scopo di ridurre il tempo di attesa e di dar modo all'operatore di acquisire tutte le informazioni necessarie a fornirvi l'assistenza, vi suggeriamo di avere disponibili, al momento della chiamata, le seguenti informazioni in funzione del tipo di problema per il quale intendete contattare il Service Desk:

- utenza di accesso al sistema agli applicativi AVEPA (codice fiscale);
- applicazione nella quale si riscontrano malfunzionamenti (GUARD, SOP, DomPSR, Fascicolo etc);
- testo dell'eventuale messaggio di errore segnalato dal sistema;

4. Come contattare il Service Desk

Il Service Desk T-Systems può essere contattato via telefono componendo il seguente numero:

800 918 230 dall'Italia
+ 39 (0)444 331926 dall'estero

Verrete accolti da un messaggio di benvenuto che vi permetterà di verificare che siete effettivamente in contatto con l'assistenza utenti dedicata ad AVEPA.

Prima di mettervi in contatto con l'operatore, il sistema vi fornirà il numero della vostra chiamata. Vi consigliamo di annotarlo con cura, in quanto esso vi potrà servire nel caso dobbiate contattare ancora il Service Desk per la gestione del problema.

Qualora tutti gli operatori fossero occupati, vi sarà offerta la possibilità di lasciare un messaggio in una casella vocale, indicando nome, cognome, numero di telefono e motivo della chiamata. Sarete ricontattati al più presto.

5. Alcuni suggerimenti

Al momento della presa in carico della chiamata, l'operatore si presenterà con il proprio nome. Annotatelo in quanto nel caso di caduta della comunicazione, potrete richiamare e chiedere di parlare con lui per evitare di dover rispiegare il problema ad un'altra persona.

Annotate inoltre il numero della chiamata e, qualora vi fosse sfuggito, chiedetelo all'operatore che vi risponderà.

Ricordiamo che il servizio di Service Desk T-Systems fornisce assistenza esclusivamente al funzionamento degli applicativi di AVEPA e quindi **non** per:

- malfunzionamenti della propria postazione di lavoro (ad es. configurazione dell'applicativo per la navigazione in internet)
- mancato accesso a TUTTE le applicazioni di rete disponibili (ad es. mancata produzione di stampe su stampanti di rete o condivise)
- mancato collegamento ad internet (impossibilità di visualizzare tutti i siti internet)
- problemi di posta elettronica (mancata ricezione/invio posta elettronica)

Per tutti questi tipi di segnalazione dovrete contattare il vostro servizio di assistenza informatica.
