

Concessionario e centro assistenza ZUCCHETTI Emilia Romagna
42124 Reggio Emilia – Via Brigata Reggio nr. 32

SPECIFICHE E MODALITA' ORGANIZZATIVE SERVIZIO DI ASSISTENZA

1. Struttura e strumenti
2. Modalità di utilizzo del servizio di assistenza
3. Finalità del servizio di assistenza

Struttura e strumenti

	TELEFONO	E- MAIL
SERVIZIO ASSISTENZA PAGHE	0522 38.38.00 scelta nr. 1 <i>(segreteria – vd. modalità di utilizzo del servizio di assistenza)</i>	paghe@recostudi.it
SERVIZIO ASSISTENZA PROGRAMMI CONTABILI-FISCALI	0522 38.38.00 scelta nr. 2 <i>(segreteria – vd. modalità di utilizzo del servizio di assistenza)</i>	fiscali@recostudi.it
SERVIZIO ASSISTENZA WINDOWS Basew-Xbook	0522 38.38.00 scelta nr. 3 <i>(segreteria – vd. modalità di utilizzo del servizio di assistenza)</i>	recowin@recostudi.it
UFFICIO AMMINISTRAZIONE	0522 38.38.00 scelta nr. 4 <i>(risposta diretta)</i>	ammin@recostudi.it
UFFICIO SPEDIZIONI	0522 38.38.00 scelta nr. 4 <i>(risposta diretta)</i>	spedizioni@recostudi.it
UFFICIO COMMERCIALE	0522 38.38.00 scelta nr. 4 <i>(risposta diretta)</i>	recomm@recostudi.it

FAX UNICO PER TUTTI I SERVIZI

0522 38.37.22

Modalità di utilizzo del servizio di assistenza

Il Cliente, **prima** di contattare l'assistenza RECO Studi, deve **verificare** che l'informazione o la problematica per la quale necessita della nostra consulenza, non sia **già contenuta** negli **strumenti di ausilio** quali:

- **Manuale in linea** dei programmi
- **Circolari prodotto**, recanti le note operative di ogni aggiornamento
- **Guide pratiche** e altra documentazione pubblicata all'interno del sito www.recostudi.it

Verificata l'assenza delle informazioni desiderate, il cliente potrà rivolgersi alla nostra assistenza con le seguenti modalità:

- comporre il **numero unico**, selezionare l'interno in base agli applicativi per i quali si necessita di aiuto e lasciare un **messaggio vocale** alla **segreteria** esponendo brevemente il problema riscontrato, il prodotto cui si riferisce il problema, il proprio nominativo e il proprio codice cliente Reco Studi.
- Inviare una **e-mail** agli indirizzi indicati, selezionando il contatto corretto in base agli applicativi per i quali necessita di aiuto, riportante la descrizione del problema, il prodotto cui si riferisce il problema, il codice cliente ed il nominativo.

I nostri **operatori**, dopo aver esaminato la problematica si adopereranno per **ricontattare il cliente**, fornendo ogni tipo di **chiarimento o informazione**.

RECO Studi organizza diversi **eventi Webinar** per i propri clienti in merito a:

- Aggiornamenti e rilasci per gli applicativi Zucchetti (peculiarità del rilascio, etc..)
- Approfondimenti tecnici legati alle procedure
- Approfondimenti Normativi

Finalità del servizio di assistenza

Il **gruppo di assistenza clienti** risponde esclusivamente a domande che riguardano il **caricamento** delle **procedure Zucchetti**, le **anomalie** sul funzionamento e **dubbi** sui **programmi**; non si tratta di un gruppo dedicato alla formazione, per la quale sono a disposizione altri tipi di affiancamento quali ad esempio, **corsi** di formazione personalizzati **presso il cliente**, corsi in **aula**, **video-assistenza**, **corsi on line**.

L'**assistenza** che RECO Studi offre al cliente **non è** di carattere **fiscale** e/o di **consulenza del lavoro**. Al riguardo sono stati istituiti da diversi anni incontri mensili (vedere pubblicazioni sul sito) in collaborazione anche con altri partners qualificati

Tramite la **SdiCard** ("Supermercato dell'Informazione" - www.supermercato.it) è possibile effettuare il download di numerosi altri documenti, circolari, monografie (ad esempio : visure camerali, bilanci, CCNL, etc.)

Non si forniscono soluzioni a problemi di carattere sistemistico (sistemi operativi, con configurazioni hardware ecc...) per i quali ogni cliente deve rivolgersi al proprio **fornitore hardware**.

Sicuri che la struttura e i servizi, offerti ed utilizzati nelle modalità da noi proposte, portino vantaggi interni di tempo e risultati positivi per tutti, ringraziamo per la collaborazione e porgiamo i migliori saluti.