

Nuove modalità di contatto dell'assistenza



Gentile Utente,

La informiamo che a partire dal 1° Ottobre 2022 cambieranno i canali di contatto dell'assistenza (Help Desk) ed al fine di migliorare la qualità del servizio offerto saranno introdotte nuove funzionalità

I tre canali previsti



1. Portale
helpdesk.giustizia.it



2. Numero Verde
800.749.049



3. E-mail
assistenza@giustizia.it

1. Portale web

helpdesk.giustizia.it



Dal 1° Ottobre 2022 sarà disponibile il nuovo portale per l'apertura dei ticket che Le consentirà di segnalare la problematica in completa autonomia, anche al di fuori dell'orario di servizio dell'Help Desk.

Principali funzionalità utili

- Monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento di tutti i ticket a Lei associati, a prescindere dal canale di apertura
- Una sezione di Knowledge Base in continua crescita, che si arricchirà di contenuti informativi sempre a Sua disposizione per facilitare la risoluzione in autonomia delle problematiche più comuni
- Catalogo dei servizi per facilitare le richieste all'Help Desk
- Possibilità di scambiare messaggi con l'operatore dal portale
- Possibilità di valutare il servizio ricevuto e fornire suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio stesso

2. Numero verde 800.749.049



Il servizio è attivo nei seguenti orari:
Lunedì – Venerdì: 08:00 – 18:00
Sabato: 08:00 – 13:00



Viene di seguito presentata l'alberatura che, mediante selezione numerica, Le permetterà di entrare in contatto con il Lotto o il servizio di Suo interesse

Nota bene: in caso di chiamata da un numero telefonico dell'Amministrazione, dopo aver selezionato il tasto 1, sarà automaticamente messa in contatto con il Lotto a Lei associato

- 1 Assistenza agli Uffici territoriali su applicativi, Postazioni di Lavoro e Reset Password
 - 2 Lotto 2 (Area Nord)
 - 3 Lotto 3 (Area Centro)
 - 4 Lotto 4 (Area Sud)
 - 5 Lotto 5 (Uffici Centrali)
 - 6 Lotto 6 (Cassazione)
- 2 Assistenza sul processo civile telematico in Cassazione
 - 1 Libero Foro e Avvocatura dello Stato
 - 2 Magistrati della Suprema Corte e relativo Personale amministrativo
- 3 Assistenza su applicativi esterni
 - 1 SICOGE

3. Mail

assistenza@giustizia.it



Il canale mail è uno strumento unidirezionale attraverso cui potrà segnalare all'assistenza la propria problematica

La mail dovrà essere inviata dall'indirizzo di posta personale (dominio @giustizia.it)

Potrà consultare il relativo ticket ed interagire con l'operatore accedendo nella sezione dedicata del portale

Di seguito alcuni suggerimento al fine di agevolare l'operatore nella comprensione della richiesta e velocizzarne la risoluzione:

Oggetto:

breve e conciso, utilizzando parole chiave per l'identificazione della problematica o della richiesta come, ad esempio, il nome dell'applicativo con riferimento al quale si richiede l'intervento

Corpo:

dettaglio della problematica ed eventuale indicazione di un'utenza terza per la quale si richiede l'intervento



Nel caso in cui le informazioni non siano sufficienti per procedere con l'apertura e la conseguente lavorazione del ticket, l'operatore La ricontatterà tramite portale per reperire ulteriori informazioni, prolungando i tempi di lavorazione