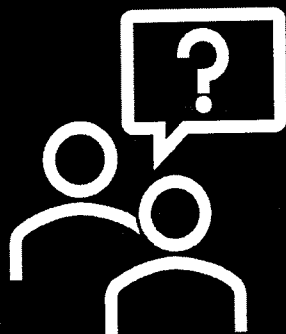


# Nuove modalità di contatto del servizio di assistenza



Gentile Utente,

La informiamo che a partire dal 1° ottobre 2022 sono attive le nuove modalità di contatto del servizio di assistenza (Help Desk). Nell'ottica di una maggiore innovazione e del miglioramento della qualità del servizio, sono stati aggiornati i canali esistenti (numero verde e mail) ed è stato introdotto un nuovo canale, il portale di ServiceDesk.



1. Portale  
*helpdesk.giustizia.it*



2. Numero Verde  
800.749.049



3. E-mail  
*assistenza@giustizia.it*

# 1. Portale web

[helpdesk.giustizia.it](http://helpdesk.giustizia.it)



Il nuovo portale per l'apertura dei ticket Le consente 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**



## Alberatura del centralino

**1** Assistenza su applicativi, Postazioni di Lavoro e Reset Password

Lunedì - Venerdì:  
08:00 - 18:00  
Sabato:  
08:00 - 13:00

**2** Area Nord

**3** Area Centro

**4** Area Sud

**5** Uffici Centrali

**6** Cassazione

*Se chiama da un numero telefonico dell'Amministrazione, dopo aver selezionato il tasto 1 sarà automaticamente messo in contatto con il primo operatore libero a lei associato*

**2** Assistenza sul processo civile telematico in Cassazione

Lunedì - Venerdì:  
09:00 - 14:00

**1** Libero Foro e Avvocatura dello Stato

**2** Magistrati della Suprema Corte e relativo Personale amministrativo

**3** Assistenza su applicativi esterni

Lunedì - Venerdì:  
08:00 - 17:00

**1** SICOGE

**4** Archivio Digitale Intercettazioni

Lunedì - Venerdì:  
08:00 - 18:00  
Sabato:  
08:00 - 13:00

### 3. Mail

[assistenza@giustizia.it](mailto:assistenza@giustizia.it)



Il canale mail è uno strumento unidirezionale attraverso cui è possibile inviare al servizio di assistenza la propria esigenza

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

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

Di seguito alcuni suggerimenti 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*