

## Assistenza Tecnica per le Soluzioni Tecnosoft

Gentile utente, se hai bisogno di assistenza tecnica relativamente all'installazione ed all'uso di una o più delle soluzioni di monitoraggio Tecnosoft, puoi utilizzare i diversi strumenti a tua disposizione:

1. puoi cercare sul nostro sito andando alla pagina del sistema per il quale vuoi ricevere assistenza e consultare la documentazione relativa tra cui: manuali, tutorial, istruzioni
2. puoi accedere alle FAQ sia dalla pagina del sistema che dalla pagina generale della FAQ e cercare la risposta al tuo quesito
3. puoi andare sul canale Youtube di Tecnosoft e consultare i nostri video tutorial
4. puoi usare la chat che trovi sul sito per porci direttamente il tuo quesito
5. puoi inviare un messaggio tramite la pagina [Contatti](#) selezionando l'assistenza tecnica come tua richiesta e descrivendo il tuo problema
6. puoi collegarti al nostro sito di [Assistenza&Supporto](#), creare un account se già non l'hai fatto ([qui](#) trovi le istruzioni), e scriverci un messaggio selezionando la sezione Assistenza

Tecnosoft ha riservato per i suoi clienti affezionati anche un abbonamento **Platinum\***: scrivici dal nostro sito di [Assistenza&Supporto](#) e lascia il tuo recapito telefonico per essere ricontattato il prima possibile. I nostri tecnici ti chiameranno e potranno anche prendere il controllo del tuo computer per aiutarti in diretta\*\*.

SLA - Politica per l'assistenza e tempi di intervento, l'impegno da parte di Tecnosoft

1. ogni richiesta deve ottenere una risposta
2. risposte via email/messaggistica sul sito di [Assistenza&Supporto](#): entro 2 ore lavorative
3. risposte via chat da parte di un operatore: entro 1 ora lavorativa
4. richiamare i clienti **Platinum**: entro 8 ore lavorative
5. risoluzione del problema: entro 2 giorni lavorativi (la risoluzione può anche essere la constatazione di un problema che sarà segnalato allo sviluppo e sarà corretto nella release successiva del programma)

\* L'abbonamento **Platinum**, della durata di 12 mesi, ha un costo annuale ([richiedi un'offerta](#) a Tecnosoft) e da diritto ad essere ricontattati da Tecnosoft dopo aver lasciato il proprio recapito telefonico e la descrizione del problema.

\*\* Per il controllo remoto è necessario avere una connessione Internet ed i diritti di amministratore per poter installare il programma di connessione.