



Nivola per le imprese ICT

La prima piattaforma cloud SaaS pensata per la PA

Torino, giovedì 26 giugno 2025 | CSI Next

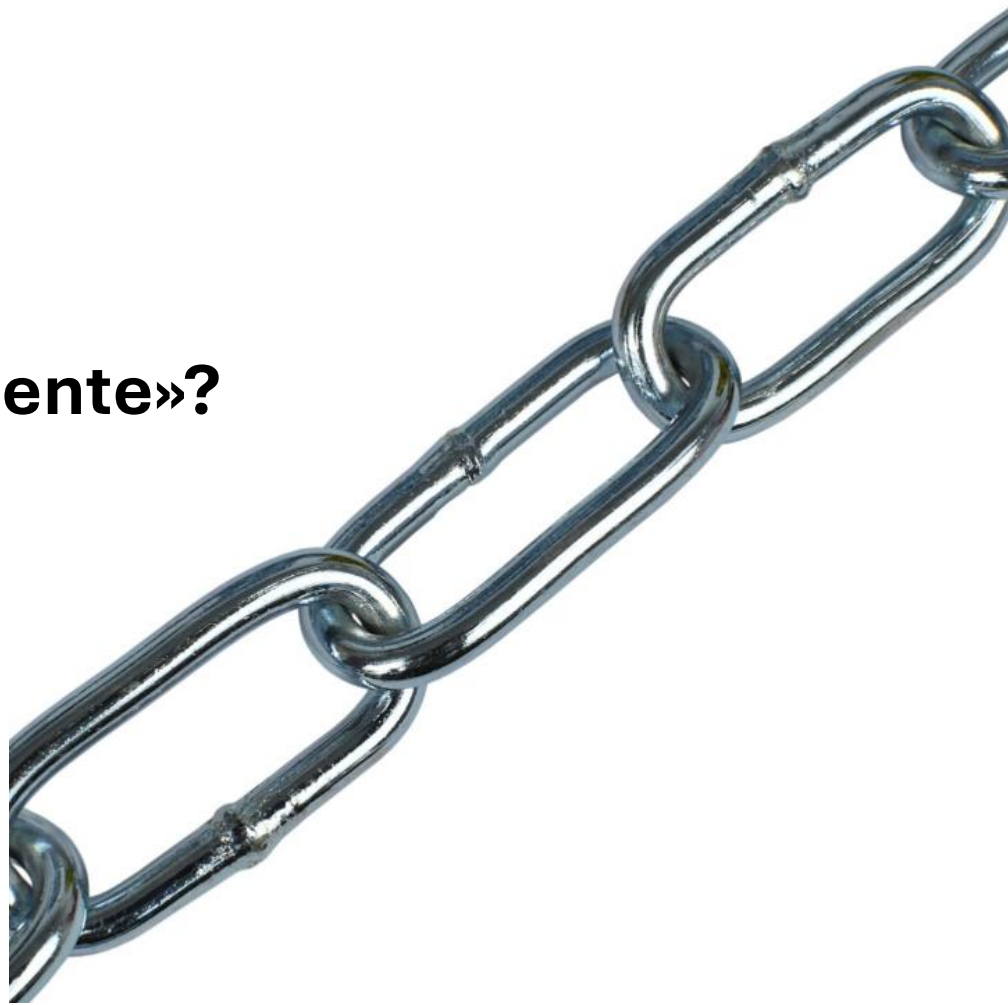


L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Luca Scanavino Responsabile Operation

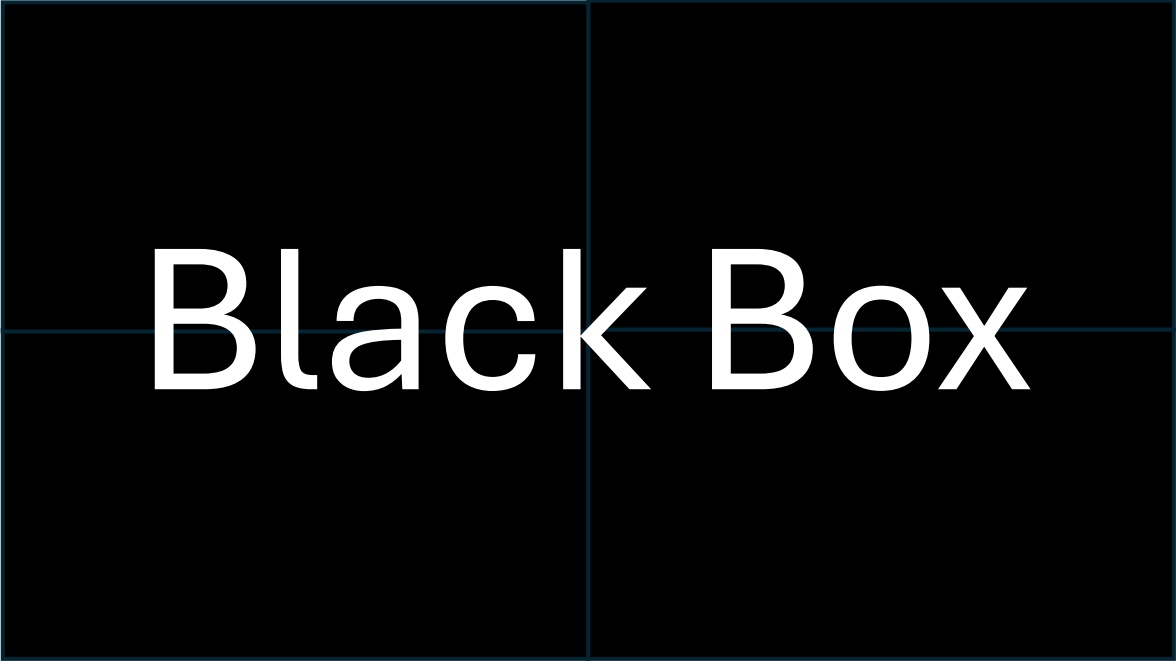
L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Chi è il «Cliente»?



L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Punti di contatto ?



Black Box

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Chat



Service SUPPORT

Consigliata

Usi l'assistenza via chat

CHATTA CON UNO SPECIALISTA

Avvia una chat con un nostro specialista: verrai messo in contatto con uno specialista che ti aiuterà nella risoluzione della problematica

Piattaforme



Service Operation

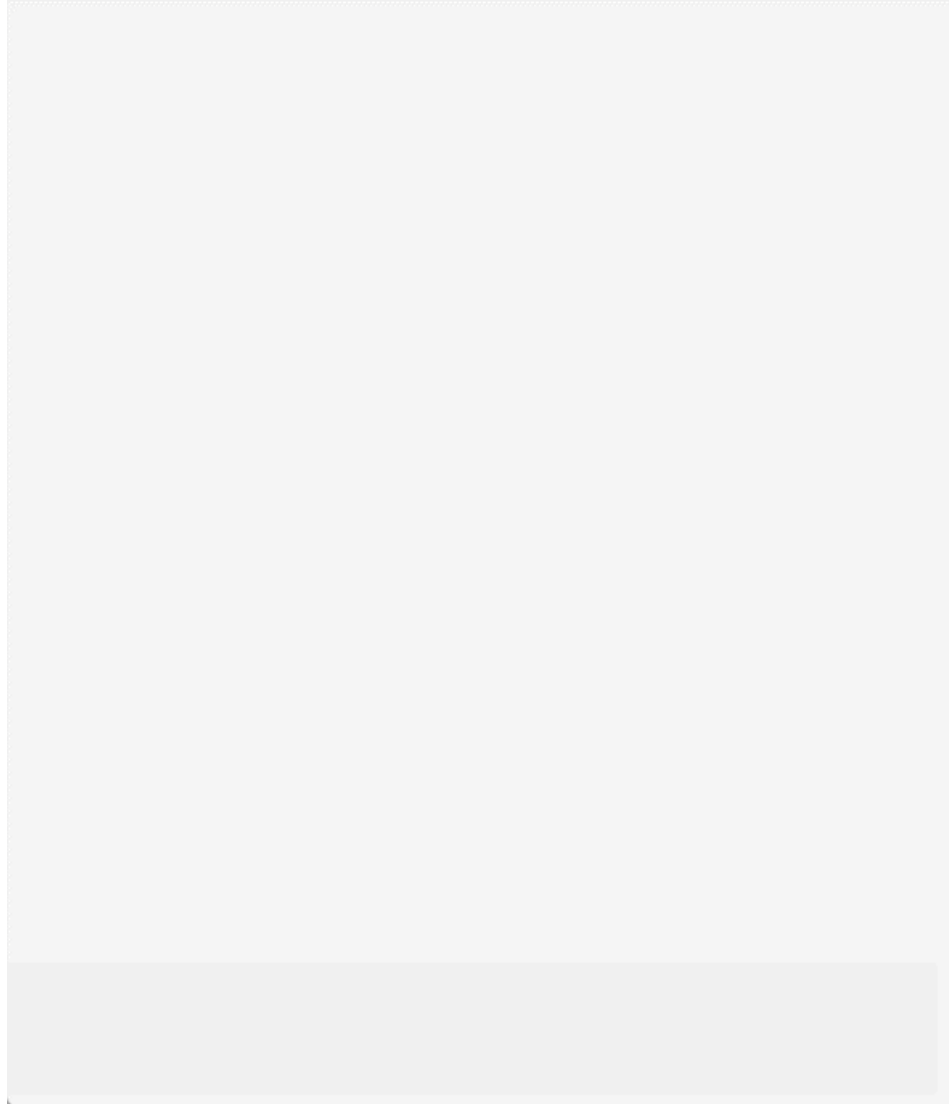


Ingegneria



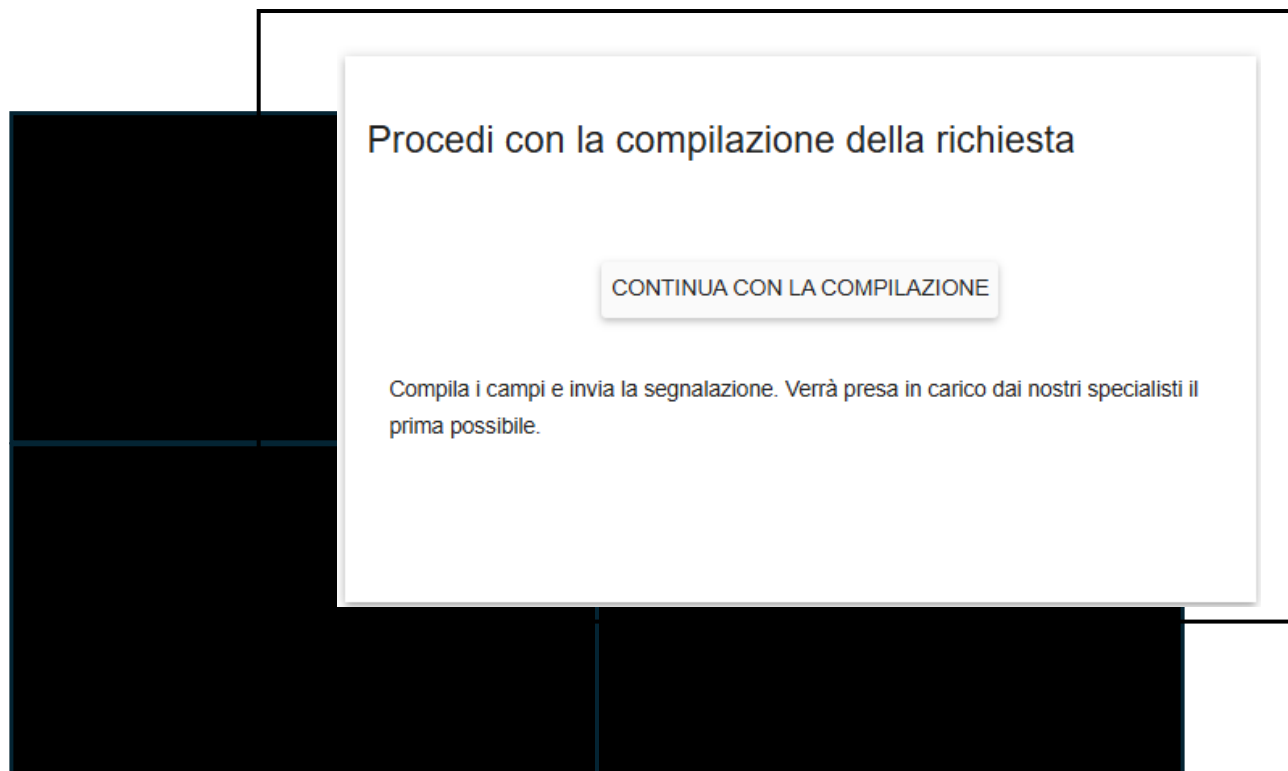
Orario d'Ufficio 8 -18

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti



L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Service SUPPORT



Procedi con la compilazione della richiesta

CONTINUA CON LA COMPILAZIONE

Compila i campi e invia la segnalazione. Verrà presa in carico dai nostri specialisti il prima possibile.

The screenshot shows a web interface for creating a support ticket. It features a white rectangular box with a thin black border. Inside the box, the text 'Procedi con la compilazione della richiesta' is at the top. Below it is a button labeled 'CONTINUA CON LA COMPILAZIONE'. At the bottom of the box is a paragraph: 'Compila i campi e invia la segnalazione. Verrà presa in carico dai nostri specialisti il prima possibile.' The background of the interface is black, with a horizontal line visible behind the white box.

Ticket



Orario d'Ufficio 8 -18

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti



Richiesta di supporto

Finestra di servizio per malfunzionamenti: **Developer (Lun – Ven 08-18)**

Finestra di servizio per le altre richieste: **Lun - Ven 8-18**



Segnalazione

Si apre la segnalazione per:

☒ Malfunzionamento ☐ Rallentamento ☐ Nuovo servizio ☐ Modifica servizio ☐ Dismissione servizio ☐ Backup e ripristino ☐ Informazioni



VM - Compute



Database



Storage



Rete e
Sicurezza



Container



Raggiungibilità
Servizio



Backup



Log
Management



Monitoraggio

 SALVA IN BOZZA

 INVIA

Si informa che la richiesta di supporto e i contenuti della chat vengono tracciati con lo scopo di permetterne la presa in carico, la risoluzione e il monitoraggio.

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Service SUPPORT

Piattaforme



Ingegneria



Procedi con la compilazione della richiesta

CONTINUA CON LA COMPILAZIONE

Compila i campi e invia la segnalazione. Verrà presa in carico dai nostri specialisti il prima possibile.

Ticket



Service Portal
Orario d'Ufficio 8 -18

Service Operation



L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

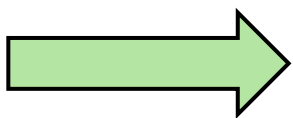
Ingegneria



Piattaforme



Contact Center
(Orario d'Ufficio
011-0824221

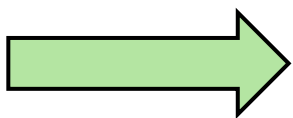


Service Operation

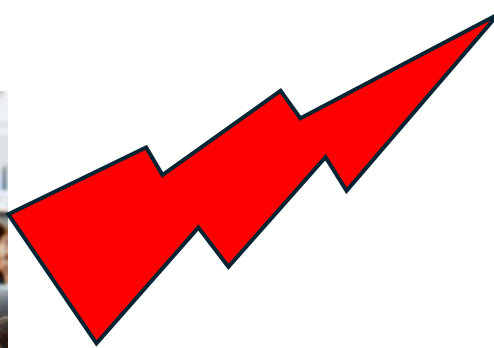


L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Contact Center
(Orario d'Ufficio
011-0824221



Service Operation



L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Service Support

Ingegneria

Piattaforme

Control Room
(H24 - 365)
011-0824221



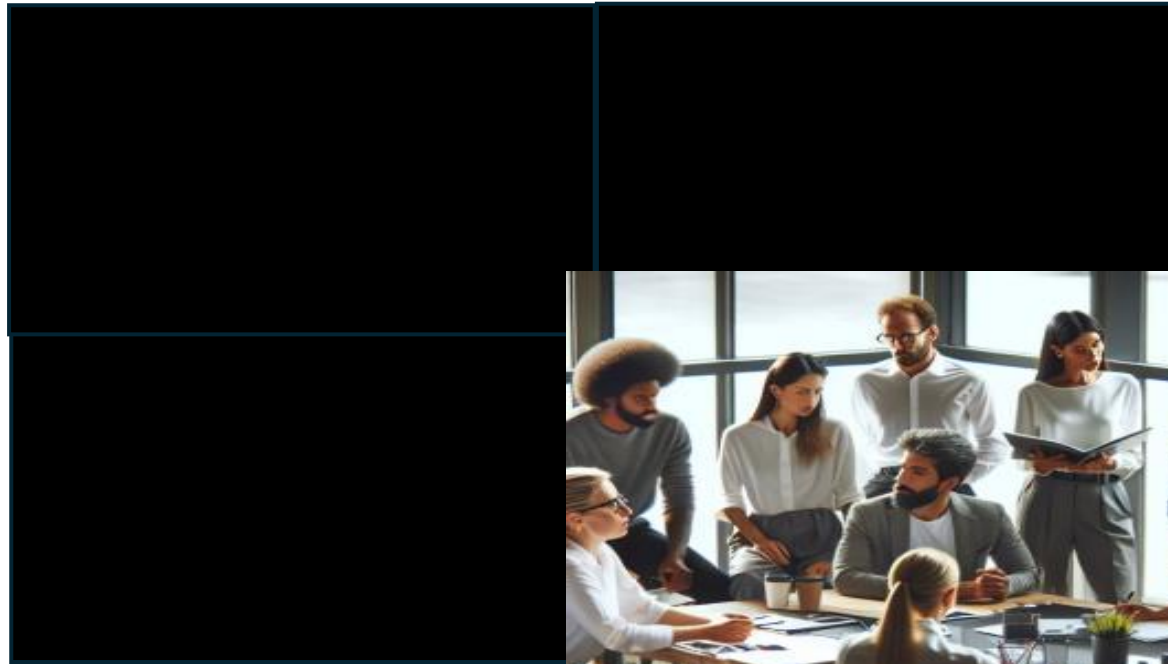
Service Operation



L. Scanavino Responsabile Operation

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Punti di contatto



Service
Manager



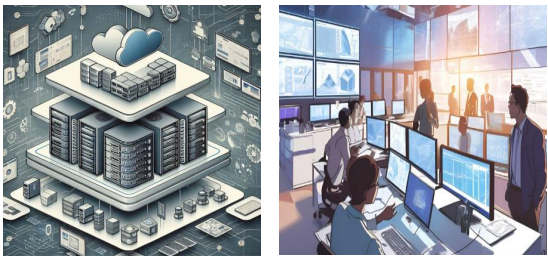
L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti Aziende

Punti di contatto

Service
Manager



Tecnici CSI



Informazioni
Progettazione
Comunicazione

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Chat



Consigliata

Usufruisce dell'assistenza via chat

[CHATTA CON UNO SPECIALISTA](#)

Avvia una chat con un nostro specialista: verrai messo in contatto con uno specialista che ti aiuterà nella risoluzione della problematica

Procedi con la compilazione della richiesta

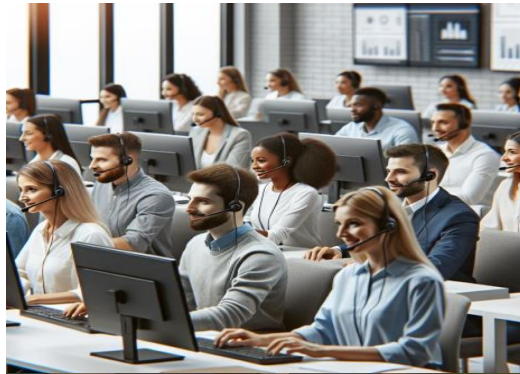
[CONTINUA CON LA COMPILAZIONE](#)

Compila i campi e invia la segnalazione. Verrà presa in carico dai nostri specialisti il prima possibile.

Ticket



Contact Center
(Orario d'Ufficio)
011-0824221



Control Room
(Fuori orario d'Ufficio)
011-0824221



Service Manager

L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

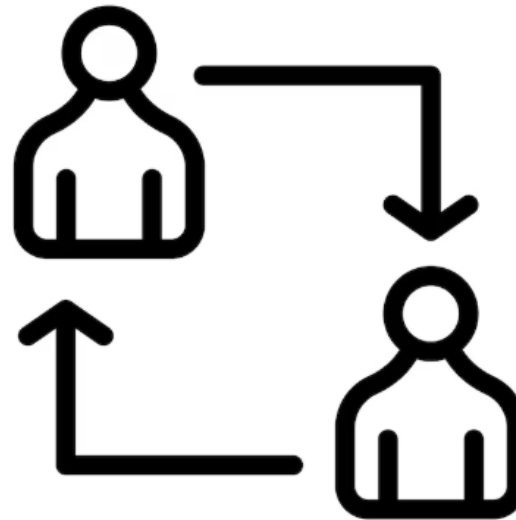
Tempestività



Fidelizzazione



Confronto





L'attenzione al supporto e all'assistenza dei clienti

Grazie!

