

Manuali interni

- [Manuale dipendente](#)
- [Manuale operativo assistenza telefonica tecnica](#)

Manuale dipendente

Indice

1. Premessa
 2. Organizzazione aziendale e responsabilità
 3. Orario di lavoro e presenza
 4. Utilizzo degli strumenti aziendali
 5. Utilizzo di mezzi telefonici e telematici
 6. Riservatezza e protezione delle informazioni
 7. Sicurezza sul lavoro
 8. Formazione e sviluppo professionale
 9. Comportamento e codice etico
 10. Procedure interne e gestione reclami
 11. Violazioni e sanzioni
-

1. Premessa

Il presente Manuale è predisposto al fine di fornire al personale dipendente e collaboratori una guida completa sulle principali regole, procedure e valori aziendali, nonché sulle responsabilità connesse allo svolgimento delle proprie mansioni. La corretta osservanza delle norme qui descritte è condizione imprescindibile per garantire un ambiente di lavoro sicuro, efficiente e conforme alle normative vigenti.

2. Organizzazione aziendale e responsabilità

La struttura organizzativa è articolata in funzioni e reparti chiaramente definiti, ciascuno con responsabilità specifiche, finalizzate al perseguimento degli obiettivi aziendali. Ogni dipendente è tenuto a conoscere e rispettare la propria posizione all'interno dell'organizzazione e a collaborare in modo professionale e costruttivo con colleghi e responsabili.

3. Orario di lavoro e presenza

L'orario di lavoro è stabilito secondo le normative vigenti e gli accordi aziendali. La puntualità e la regolarità della presenza sono requisiti imprescindibili per il corretto funzionamento dell'attività. Le assenze devono essere tempestivamente comunicate e giustificate secondo le procedure interne.

4. Utilizzo degli strumenti aziendali

Gli strumenti forniti dall'azienda – computer, telefoni, accessi a sistemi informativi – devono essere utilizzati esclusivamente per finalità professionali, in conformità con le disposizioni aziendali. È fatto assoluto divieto di installare software, collegare periferiche non autorizzate o utilizzare tali strumenti per scopi personali, salvo casi di comprovata necessità autorizzati dalla Direzione.

5. Utilizzo di mezzi telefonici e telematici

L'accesso a Internet, alle email aziendali e ai servizi telefonici è riservato unicamente all'attività lavorativa. L'azienda si riserva il diritto di monitorare l'uso di tali servizi, con particolare attenzione al rispetto delle finalità professionali. L'uso del telefono cellulare personale è in linea di massima vietato durante l'orario lavorativo, salvo situazioni di reale urgenza.

6. Riservatezza e protezione delle informazioni

Durante l'espletamento delle proprie mansioni, il personale viene a conoscenza di dati e informazioni riservate, protette da norme di legge e regolamenti interni. È categoricamente vietato copiare, trasferire o divulgare tali dati, comprese informazioni relative a clienti, fornitori e collaboratori, senza autorizzazione esplicita. La violazione delle norme sulla riservatezza costituisce grave inadempimento e potrà comportare sanzioni disciplinari, fino alla risoluzione del rapporto di lavoro.

7. Sicurezza sul lavoro

L'azienda si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza. Il personale è tenuto a osservare scrupolosamente le procedure di sicurezza, utilizzare i dispositivi di protezione individuale ove previsti e segnalare tempestivamente ogni situazione di rischio.

8. Formazione e sviluppo professionale

La crescita professionale è un valore condiviso e l'azienda promuove attività formative e percorsi di aggiornamento continuo per il personale. La partecipazione a tali iniziative è considerata parte integrante delle responsabilità lavorative.

9. Comportamento e codice etico

Il rispetto reciproco, la correttezza e la trasparenza sono principi fondamentali su cui si basa il rapporto tra dipendenti, collaboratori e azienda. Sono vietati atteggiamenti discriminatori, comportamenti offensivi o qualsiasi forma di molestia. Il personale è chiamato a rappresentare l'azienda con professionalità e responsabilità, anche nei rapporti con l'esterno.

10. Procedure interne e gestione reclami

L'azienda dispone di procedure documentate per la gestione di eventuali problematiche, reclami o segnalazioni interne. Il dipendente è invitato a utilizzare tali canali in modo costruttivo e nel rispetto delle norme aziendali.

11. Violazioni e sanzioni

Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Manuale costituisce motivo di sanzioni disciplinari, che possono arrivare alla risoluzione immediata del rapporto di lavoro per giusta causa. L'azienda si riserva inoltre di adottare tutte le azioni legali necessarie a tutela dei propri diritti e interessi.

Manuale operativo assistenza telefonica tecnica

Indice

1. Introduzione
 2. Ambito di applicazione
 3. Attività principali
 - 3.1 Risposta alle chiamate
 - 3.2 Gestione della casella email condivisa
 4. Apertura e gestione ticket
 - 4.1 Creazione ticket
 - 4.2 Risoluzione immediata
 - 4.3 Richieste non risolvibili immediatamente
 5. Gestione delle email
 6. Assistenza a utenti senza contratto
 7. Raccomandazioni finali
-

1. Introduzione

L'addetto all'assistenza tecnica telefonica svolge un ruolo chiave nel fornire supporto tempestivo e qualificato ai clienti che usufruiscono del servizio di assistenza. Questo manuale descrive le procedure standard da seguire nella gestione delle chiamate e delle richieste di supporto.

2. Ambito di applicazione

L'assistenza telefonica è garantita ai clienti con contratto attivo o servizi che prevedono specificamente questo supporto. È comunque previsto l'ascolto delle richieste anche da parte di utenti senza contratto, con la possibilità di offrire assistenza a pagamento.

3. Attività principali

3.1 Risposta alle chiamate

- Rispondere con cortesia e professionalità alle chiamate di assistenza tecnica.
- Ascoltare attentamente e raccogliere tutte le informazioni necessarie per comprendere e gestire la richiesta.

3.2 Gestione della casella email condivisa

- Monitorare costantemente la casella email dedicata all'assistenza.
- Segnalare la presa in carico delle richieste tramite sistemi di tagging o altro metodo condiviso dal team, per evitare duplicazioni.

4. Apertura e gestione ticket

4.1 Creazione ticket

- Per ogni richiesta di assistenza telefonica o via email, aprire un ticket nel sistema di gestione dedicato.
- Documentare dettagliatamente la richiesta e le informazioni rilevanti.

4.2 Risoluzione immediata

- Se possibile, fornire la soluzione durante la chiamata.
- Documentare la soluzione nel ticket e procedere alla chiusura, notificando il cliente via email.

4.3 Richieste non risolvibili immediatamente

- Indicare nel ticket le azioni da intraprendere e l'eventuale assegnazione ad altri tecnici.
- Inviare al cliente una mail di conferma con i dettagli della richiesta e i tempi previsti.

5. Gestione delle email

- La casella email di assistenza è condivisa tra più operatori.
- Utilizzare i metodi concordati per indicare chi sta gestendo ogni richiesta (es. tag, etichettature).
- Aggiornare l'oggetto della mail con il numero di ticket associato per tracciare la corrispondenza.

6. Assistenza a utenti senza contratto

- Prestare attenzione a ogni richiesta, anche se l'utente non ha un contratto attivo.
- Informare che, in assenza di contratto, l'assistenza sarà erogata solo tramite intervento tecnico a pagamento, previo accordo con il cliente.

7. Raccomandazioni finali

- Mantenere un atteggiamento professionale e cortese in ogni momento.
- Documentare con precisione tutte le interazioni.
- Comunicare in modo chiaro e trasparente con i clienti