

PROCEDURA ASSISTENZA TECNICA NOTEBOOK E CARICABATTERIE GENERAZIONE WEB

FASE PRELIMINARE

studente

- 1 si reca allo sportello dell'ufficio comunicazione di via Stazione (11,10-11,20 lun - sab o 13,10 - 13,30 lun-ven) o di L.go Falcone e Borsellino (11,10-11,20 _____ o 13,10 - 13,30 _____)
- 2 consegna modulo s-m055 (3 pagine) compilato e firmato a pag. 1
- 3 consegna note-book inscatolato e/o caricabatterie

ufficio

- 4 verifica completezza compilazione, controlla n. inventario
- 5 avvisa telefonicamente il tecnico Saverio (interno 463) e verifica la tempistica di intervento
- 6 compila e firma la prima parte di pag. 3 del mod. s-m055 (uffici di segreteria)
- 7 compila e firma la ricevuta (pag 2 del mod. s-m055) e la rilascia allo studente
- registra nel foglio "registro" tutte le informazioni della parte grigio scuro ricavandole dal modulo s-m055

FASE A)

tecnico

- 1 si reca nell'ufficio comunicazione e prende visione del modulo s-m055 e dell'apparecchiatura guasta individua la soluzione tecnica fra le tre possibili
- 2 compila e firma la seconda parte di pag. 3 del mod. s-m055 (assistente tecnico)
- 4 trattiene l'apparecchiatura e copia del mod. s-m055 nel caso la soluzione individuata sia "riparazione in sede"

ufficio

- 5 registra nel foglio "registro" le informazioni della parte viola ricavandole dal modulo s-m055

tecnico

- 6a ripara l'apparecchiatura nel caso la soluzione individuata sia "riparazione in sede"

ufficio

- 6b prepara un note-book sostitutivo configurato da consegnare allo studente nel caso la soluzione non sia "riparazione in sede"

tecnico

- 7 consegna all'ufficio comunicazione, di norma entro un giorno lavorativo, l'apparecchiatura riparata

FASE B)

studente

- 1 si reca allo sportello dell'ufficio comunicazione di via Stazione (11,10-11,20 lun - sab o 13,10 - 13,30 lun-ven) o di L.go Falcone e Borsellino (11,10-11,20 _____ o 13,10 - 13,30 _____)

ufficio

- 2 compila e firma la terza parte di pag. 3 del mod. s-m055 (uffici di segreteria)
- 3 consegna l'apparecchiatura riparata o sostitutiva

studente

- 4 firma per ricevuta la terza parte di pag. 3 del mod. s-m055
- 5 ritira l'apparecchiatura riparata o sostitutiva

ufficio

- 6 registra nel foglio "registro" le informazioni della parte blu ricavandole dal modulo s-m055

FINE PROCEDURA SE LA SOLUZIONE INDIVIDUATA E' "RIPARAZIONE IN SEDE"; IN CASO CONTRARIO LA PROCEDURA CONTINUA CON LE FASI C - D

NOTA IMPORTANTE

ufficio

ad ogni spostamento del notebook, si deve aggiornare anche il foglio "elenco contratti", colonna "dove si trova il bene in questo momento"

PROCEDURA ASSISTENZA TECNICA NOTEBOOK E CARICABATTERIE GENERAZIONE WEB

EVENTUALE FASE C)

in collaborazione con ufficio acquisti (Andreina e ufficio Simonetta)

- 1a invia l'apparecchiatura da riparare al centro di assistenza "C2 Cremona" tramite corriere (da individuare) con copia del modulo s-m055, nel caso la soluzione tecnica sia "centro assistenza"

- 1b compila il form previsto per l'assistenza nel sito ACER nel caso la soluzione tecnica sia "garanzia" e invia l'apparecchiatura da riparare al centro di assistenza "ACER" tramite corriere individuato dalla ACER stessa
- 2 registra nel foglio "registro" le prime due informazioni della parte verde

EVENTUALE FASE D)

ufficio **in collaborazione con ufficio acquisti (Andreina e Simonetta)**

riceve l'eventuale preventivo per i costi di

- 1 riparazione
- 2 comunica eventualmente alla famiglia dello studente il costo previsto per la riparazione e gli estremi per il versamento
- 3 registra nel foglio "registro" le prime tre informazioni della parte marrone

RIPRESA EVENTUALE FASE C)

in collaborazione con ufficio acquisti (Andreina e

ufficio Simonetta)

- 3 riceve l'apparecchiatura riparata dal centro di assistenza ACER o C2 Cremona
- 4 richiede telefonicamente al tecnico Saverio (interno 463) una verifica tecnica dell'esito della riparazione tecnico
- 5 verifica se la riparazione ha risolto il problema e ne comunica l'esito all'ufficio in collaborazione con ufficio acquisti (Andreina e

ufficio Simonetta)

- 6 registra nel foglio "registro" le ultime due informazioni della parte verde

RIPRESA EVENTUALE FASE C)

ufficio **in collaborazione con ufficio acquisti (Andreina e Simonetta)**

- 4 riceve l'eventuale attestazione del versamento da parte della famiglia
- registra nel foglio "registro" l'ultima informazione della parte
- 5 marrone

FINE PROCEDURA

NOTA IMPORTANTE

ufficio

ad ogni spostamento del notebook, si deve aggiornare anche il foglio "elenco contratti", colonna "dove si trova il bene in questo momento"