

ASSISTENZA DEDICATA ALL'UTENTE FINALE

Si comunica che Etica Soluzioni s.r.l. garantisce un indirizzo mail ed un numero telefonico al fine di assistere gli utenti interessati durante il processo di iscrizione online ai servizi di cedole librerie, buoni libro e refezione scolastica.

Mail dedicata: helpdeskavellino@eticasoluzioni.com

Numero telefonico: 371/3048911

L'assistenza verrà fornita dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, escluso festivi.

Si specifica che, per quanto non di nostra competenza ed in base all'argomento, l'utente sarà invitato a prendere contatto con gli uffici comunali tramite apposito indirizzo mail/numero di telefono.

Di seguito un esempio di richieste che non potranno essere gestite dal nostro help desk:

1. *Modifica dati anagrafici genitore e/o alunno.*
2. *Modifica dati pagamento.*
3. *Modifica dati prenotazione e consumo pasti.*
4. *Modifica dati diete.*
5. *Modifica e/o inserimento d'ufficio iscrizione ai servizi.*
6. *Modifica e/o inserimento d'ufficio cedole librerie e/o buoni libro.*
7. *Ecc.*

Durante l'intera durata contrattuale, gli utenti avranno accesso al portale <https://www6.eticasoluzioni.com/avellinoportalegen> dal quale poter consultare senza limitazioni la manualistica relativa all'utilizzo del software.

Sarà infatti possibile per il genitore cliccare il **bottone viola** NEWS e scaricarsi in autonomia la manualistica che spiega al genitore come procedere.

Saranno organizzati inoltre, previ accordi con il comune, diversi webinar rivolti al personale comunale e a tutti i genitori interessati.

