

SIMI. & C. srl

Partita Iva 04140290877

Tel. 095/856754 – email commerciale@signorelligiuseppe.com

Gentile Dirigente Scolastico

Gentile Direttore S.G.A.

Gentili Assistenti Amm.vi/Tecnici

Gentili Docenti

Oggetto: precisazioni sull'erogazione del servizio di assistenza per i programmi Argo.

Come sapete svolgiamo il servizio di assistenza ai programmi Argo da molti anni sin dal lontano 1989. Oggi nella mia sede, dopo un'attenta analisi di ciò che blocca la nostra celerità di risposta alle vostre prenotazioni, abbiamo capito quali sono gli ostacoli che ci rallentano.

Analizzando le prenotazioni che ci sono pervenute in questi anni e che ci arrivano ancora oggi ci siamo resi conto che Alcuni Clienti, travisando il significato del normale servizio di assistenza ai programmi Argo, ci chiedono prestazioni certamente non comprese in tale servizio.

Da oggi vogliamo rimuovere assieme a tutti voi questo ostacolo che crea malcontento sia in voi che in noi.

Infatti capita spesso in prenotazioni nel nostro sito e/o tramite telefonate di avere richieste di assistenza non per la spiegazione della risoluzione autonoma dei problemi, ma ci viene chiesto espressamente di fare il lavoro che invece l'Operatore della scuola dovrebbe svolgere per conto suo dopo le nostre spiegazioni e i nostri chiarimenti.

Fino ad oggi, forse per eccessivo buonismo, ci siamo fatti prendere la mano ed abbiamo aiutato tanti Utenti che quasi ci supplicavano la richiesta di aiuto ma oggi abbiamo capito che la nostra reazione "buonista" ha innescato la causa principale del nostro "cattivo servizio".

Oggi abbiamo capito cioè che non dobbiamo / possiamo accettare più queste richieste poiché mentre aiutiamo singole persone ne danneggiamo altre 10 e per evitare il persistere di questo nostro modo di fornire assistenza ho dato precise indicazioni ai miei Collaboratori, con l'obbiettivo di richiamarvi in tempi molto rapidi.

Pertanto:

- 1) I miei Colleghi si limiteranno a rispondere in modo veloce per **fornire spiegazioni e guide** sulle problematiche che interessano i programmi Argo e dei suoi aggiornamenti;
- 2) Le nostre telefonate sulle vostre prenotazioni non dovranno superare 15 minuti per l'assistenza ordinaria e comunque dureranno fino alla spiegazione esauriente della soluzione del problema per il quale ci chiederete assistenza;
- 3) se superate i 15 minuti e avrete altre problematiche da affrontare dovrete effettuare una nuova prenotazione;
- 4) da oggi in poi alcune prenotazioni "errate" presenti nel nostro sito verranno scartate a priori e quando non saranno rispondenti a richieste inerenti il servizio di assistenza / manutenzione dei

programmi Argo a cui siamo tenuti, invieremo celermente una comunicazione via mail alla scuola, in cui sarà chiarito il motivo del nostro scarto; verrà anche suggerita un eventuale richiesta di assistenza alternativa accoglibile o un invito a richiederci un preventivo per il lavoro extra di cui avete manifestato l'interesse e che accettiamo di svolgere in orari che non ci rallentano.

Solo dopo aver ricevuto il vostro regolare ordine, su nostro preventivo, verrete chiamati dall'esperto e verrà programmato il lavoro richiestoci in ore pomeridiane che non turbano il nostro servizio di assistenza mattutino. La scuola potrà o rifare la prenotazione chiedendoci assistenza, chiarimenti e guide oppure potrà richiederci un preventivo.

Da oggi risponderà sempre al nostro numero fisso ed a turno un Operatore SIMI che vi guiderà per le prenotazioni o ascolterà e valuterà eventuali urgenze da inoltrarci. Evitate se possibile di chiamare direttamente il signor Signorelli Giuseppe al cellulare e attendete il vostro turno. Se ci sono urgenze parlate con il nostro centralino sempre attivo di mattina ed eventualmente scrivete una mail a [commerciale@signorelligiuseppe.com](mailto:commerciale@signorelligiuseppe.com).

Scarteremo tutte le prenotazioni in cui troveremo scritto: "debbo fare il consuntivo, poi ricavare l'avanzo e poi predisporre il programma annuale" oppure "debbo fare il bilancio di previsione, quando mi chiamate?", "debbo fare delle radiazioni di residui e poi le variazioni di bilancio, le facciamo insieme?", "debbo fare lo stock del debito, lo facciamo insieme?", "ho bisogno di parlare con il signor ... / la signora ..." ecc..

Tutte queste tipologie di prenotazioni come già scritto **non le possiamo più accogliere** poiché danneggerebbero la nostra celerità di risposta per le prenotazioni del resto dei nostri Clienti.

Paternò, 20/01/25

Cordiali saluti  
Giuseppe Signorelli