

URU

Ufficio Relazioni con l'Utenza

URU

Ufficio Relazioni con l'Utenza

tel. 0461/800133
fax 0461/800541
uru@infotn.it



INFORMATICA TRENTINA SPA
Via G. Gilli 2 - 38121 Trento
Tel. +39 0461 800111 - Fax +39 0461 800436
infotn@infotn.it - www.infotn.it



Cos'è?



L'Ufficio Relazioni con l'Utente (URU) è uno sportello fisico, accessibile previa prenotazione telefonica e/o telematica, presso cui ciascun utente dei servizi offerti da Informatica Trentina, potrà segnalare, a partire da lunedì 4 marzo 2013, eventuali anomalie e/o problematiche attinenti i servizi erogati ovvero i rapporti di fornitura con la Società ovvero potrà formulare proposte e/o suggerimenti in merito alle attività e servizi svolti da Informatica Trentina.

Cosa offre all'utente?



Tramite l'URU, ogni singolo utente dei servizi erogati da Informatica Trentina potrà trovare un interlocutore in grado di accompagnarlo nella gestione di una qualsiasi problematica/segnalazione inerente la propria relazione con Informatica Trentina.

L'URU infatti, prenderà in carico la segnalazione, avvierà un'istruttoria d'intesa con le strutture aziendali interessate e provvederà a fornire una risposta definitiva al richiedente.



Come e quando accedere?

L'URU sarà attivo tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 13.00.

Gli addetti che raccoglieranno le richieste di contatto saranno disponibili via telefono (0461/800133), via fax (0461/800541) e via mail (uru@infotn.it).

Ogni lunedì feriale dalle ore 14.00 alle ore 16.30, sarà prevista, previa prenotazione, la possibilità di avere un incontro con il referente dell'URU per qualificare vie brevi la segnalazione e/o il suggerimento ovvero ottenere il necessario riscontro in via diretta, qualora questa sia la modalità prescelta/concordata con il richiedente.

Come si raccorda con le altre forme di assistenza e supporto?



L'URU si affiancherà ma NON sostituirà il Customer Service Desk (CSD) di Informatica Trentina che è deputato alla raccolta delle segnalazioni di tipo tecnico; si distinguerà - come detto - da quest'ultimo per la possibilità di accedere, qualora ritenuto utile dal richiedente, ad uno sportello fisico oltreché ad un recapito telefonico/telematico.



E per le segnalazioni di natura tecnica?

Si ricorda che le richieste di supporto ed assistenza tecnica vanno indirizzate ai seguenti riferimenti:

- ▶ **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**
tel. 0461/800200 - csd.assistenza@infotn.it
- ▶ **AZIENDA PROVINCIALE SERVIZI SANITARI**
tel. 0461/800150 - csd.apss@infotn.it
- ▶ **COMUNI, COMUNITÀ DI VALLE ED ALTRI ENTI**
tel. 0461/800260 - csd.assistenza@infotn.it
- ▶ **UNIVERSITÀ DI TRENTO**
tel. 0461/800600 - csd.unitn@infotn.it
- ▶ **OPERA UNIVERSITARIA**
tel. 0461/800155 - csd.unitn@infotn.it

Si evidenzia che le segnalazioni afferenti al progetto **Vivoscuola** vanno indirizzate al numero verde 800/540280.

Si ricorda inoltre che, per i Comuni, le Comunità di Valle ed altri Enti, è anche possibile registrare per via telematica eventuali richieste di assistenza all'indirizzo www.support.infotn.it, previo accreditamento nominativo.