

Siete abituati a queste e-mail?

A: Tutti gli impiegati
DA: Riccardo Rossi
Oggetto: **Ticket**

Questo è un memo per ricordarvi che qualora abbiate dei problemi con un qualsiasi computer che utilizzate per lavorare, sarebbe preferibile che voi utilizzaste il sito SharePoint per la registrazione del problema.

Il calendario Outlook per la prenotazione delle sale riunioni Lunedì è rimasto bloccato e quando qualcuno mi ha parlato di questo alla macchinetta del caffè, ho pensato subito di risolvere il problema. Ma, prima di poterlo fare, sono stato bloccato per una riunione o non ricordo cos'altro e naturalmente ho dimenticato tutto.

Per favore ricordate quindi che l'assistenza (sì certo vi passo l'organigramma! ... ma siamo sempre io e Paolo) è sempre molto impegnata e presa con un sacco di progetti e problemi da risolvere. Poi lo so, mi chiedete le cose mentre siamo alla macchinetta del caffè, ma è chiaro che dopo 5 minuti tutto è passato nel dimenticatoio.

Però chiaro se ci rendiamo conto che il problema riguarda il vostro sistema che non funziona più allora potremmo anche non attenderci che apriate un ticket ma cerchiamo di sistemare il computer in poco tempo.

Se avete domande sulla gestione dei ticket in SharePoint potete chiedere a me o a Paolo.

Riccardo

Noi ti insegniamo a scrivere queste!

A: Tutti gli impiegati
Da: Riccardo Rossi
Oggetto: **Chiedere assistenza tecnica**

Cosa fare in caso di problemi tecnici

Se avete problemi con qualche computer, dovete avvisare noi dell'assistenza tecnica (io e Paolo) aprendo un ticket sul sito SharePoint.

Se non sapete aprire un ticket in SharePoint, chiamateci: in un minuto vi spieghiamo come fare.

Perché usare i ticket?

Io e Paolo siamo sempre occupati sia per risolvere problemi sia in progetti. Per noi i ticket sono come un'agenda: possiamo avere la panoramica dei problemi e assegnare le priorità di esecuzione. Se ci comunicate invece i guasti a voce, rischiate che poi ce li dimentichiamo.

Eccezione: se il vostro computer si guasta

Se invece è il vostro computer a guastarsi, chiaramente non riuscirete ad aprire il ticket, quindi contattateci subito che interverremo per ripristinarlo.

Riccardo

Voltate pagina per sapere come!

Farsi capire al lavoro: come scrivere e-mail efficaci

La scrittura strutturata nelle email: il solo modo chiaro di comunicare con clienti, fornitori e colleghi

Perché questo corso

Un impiegato spende almeno **un quarto della giornata** scrivendo, cercando, ordinando e leggendo email. La tendenza a usare i social network non ha diminuito la quantità di email scambiate.

Come impostiamo una email destinata a più persone? Come possiamo garantire una facile rintracciabilità e la massima evidenza tra quelle ricevute? Come possiamo comunicare le nostre aspettative a seguito dell'email?

Obiettivi del corso

- Scrivere rapidamente e-mail facili da rintracciare e organizzare
- Far risaltare le proprie e-mail
- Catturare e mantenere l'attenzione dei destinatari.
- Seguire l'*e-mail etiquette*.

Contenuti

- Scrivere oggetti delle e-mail che attirino l'attenzione
- Scrivere contenuti focalizzati sul lettore
- Migliorare la comprensibilità di una e-mail
- Fare una buona impressione
- Correggere una e-mail per renderla più chiara

Destinatari

Chiunque si trovi a redigere e-mail a scopo professionale, indirizzate a utenti di tipo diverso e da cui dipendono azioni.

Chiunque si trovi a comunicare frequentemente via e-mail e voglia essere certo della ricezione e della comprensione di quanto scritto.

Durata

Mezza giornata.



Materiale rilasciato a ogni partecipante

Guida del partecipante con esempi ed esercizi.

Vuoi saperne di più?

Contattaci: info@writec.com | + 39 030 911 04 85