

Esempio di riscrittura secondo Information Mapping®

e-mail

(Testo originale)

A: Tutti gli impiegati

DA: Riccardo Rossi

Oggetto: **Ticket per problemi**

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 Paolo.

Riccardo

e-mail

(testo rivisto secondo Information Mapping®)

A: tutti gli impiegati

Da: Riccardo Rossi

Oggetto: **Chiedere assistenza tecnica**

Quando avete un problema

Questo messaggio per ricordarvi che se avete problemi con qualche computer, dovete avvisare noi dell'assistenza tecnica aprendo un ticket sul sito SharePoint.

Sapete come aprire un ticket?

Se avete domande su come aprire un ticket in SharePoint, io o Paolo possiamo in un minuto spiegarvi come fare.

Perché usare i ticket?

Ricordate che l'assistenza (ovvero io e Paolo) è molto occupata in progetti e nel risolvere problemi. Se mi denunciate qualche problema alla macchinetta del caffè, al momento vi dico di sì, ma subito dopo qualcun altro mi presenterà un altro problema e io mi sarò già dimenticato del vostro. Per esempio, Lunedì il calendario Outlook che usiamo per prenotare le sale riunioni era bloccato e mi è stato denunciato il problema lì mentre si stava bevendo un caffè. Avevo tutte le buone intenzioni di risolverlo, ma poi mi hanno chiamato in una riunione e subito a risolvere un altro problema e ho perso le tracce di quanto dovevo fare sul calendario.

Eccezione: se il vostro PC si guasta

Se invece è il vostro PC a guastarsi, chiaramente non riuscirete ad aprire il ticket, quindi contattateci subito che provvederemo a intervenire per ripristinare il PC.

Riccardo