

GUIDA PER CLIENTI – Che fare in caso di interruzione servizio Cloud

Se il collegamento ai programmi in Cloud di Jeko “non funziona”, prima di chiamare l'assistenza eseguire, nell'ordine, questa serie di semplici controlli funzionali:

- 1. Provare ad aprire un browser e richiamare un paio di siti web. Se la “navigazione” non funziona il problema potrebbe essere nell'accesso a internet o nel collegamento del computer alla rete. Provare a riavviare il computer e ripetere la prova.*
- 2. Controllare che un antivirus non blocchi le attività del computer e se così fosse creare una regola ad hoc per permettere il funzionamento dell'applicazione.*
- 3. Fare la stessa operazione da un altro computer. Se anche da quello non si naviga molto probabilmente è la connessione a internet che non funziona correttamente. Provare a riavviare il firewall.*
- 4. Se possibile, per orario e per disponibilità, contattare il fornitore della connessione ad internet e chiedergli di eseguire un controllo sulla funzionalità della linea.*

Se possibile, contemporaneamente contattare il manutentore della rete interna esponendo la problematica e i risultati delle prove eseguite in modo che possa eseguire dei controlli più approfonditi sul funzionamento e sulla configurazione della rete nel suo insieme.

Nel caso di persistente problema Cloud, contattare la Jeko in base alla fascia oraria:

*Fascia oraria presidiata (un tecnico incaricato, sempre presente, sarà in grado di fornire assistenza immediata) nei giorni lavorativi dalle **8,30** alle **12,30** e dalle **14,30** alle **18,00**.*

Contatti

*Fascia oraria presidiata: Tel. **0444 964366***

*Fascia oraria non presidiata: **helpdesk@jekosolution.it***