ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 3 - number 52 Wednesday 16 january 2019

Come chiedere supporto in un corso e-Learning

Durante l'apprendimento online qualcosa potrebbe andare storto, mettendo in difficoltà lo studente. Vediamo insieme come comportarsi in caso di problemi tecnici con la piattaforma.

Quello dedicato all'apprendimento è un momento molto delicato: lo studente cerca di raggiungere e di concentrarsi sul suo obiettivo formativo finale, colmando le lacune formative. Durante un corso e-Learning ci si augura che tutto vada per il meglio e che la piattaforma online possa essere performante in modo da garantire una perfetta riuscita del percorso formativo.

Qualcosa però potrebbe andar storto, anche se ci si augura sempre il contrario. Per sopperire ad eventuali problematiche, vediamo insieme quali soluzioni adottare e in che modo è possibile chiedere supporto tecnico e assistenza.

Tutorial

Hai problemi con il software su cui stai fruendo il corso in modalità e-Learning? Accertati che online non siano presenti video tutorial che trattano il problema che hai appena riscontrato e la soluzione per risolverlo.

Forum

Stessa cosa per i forum in cui tutti gli studenti che hanno riscontrato il tuo stesso problema potranno dire la loro. Insomma una vera e propria community in cui ci si supporta a vicenda.

Tutoraggio

Le migliori piattaforme consentono di contattare il servizio di assistenza tecnica o didattica per eventuali problemi legati all'utilizzo della piattaforma e-Learning direttamente mediante il servizio presente nella piattaforma stessa che permette di ricevere supporto tramite un tutor che ti guiderà e ti mostrerà cosa fare, passo dopo passo.

Ticket

L'assistenza via ticket è molto funzionale. Molte piattaforme e-Learning danno la possibilità agli utenti di aprire un ticket per chiedere assistenza. Come funziona? Semplice, all'interno del pannello di controllo utente basterà scrivere un messaggio e spiegare il problema che non permette allo studente di proseguire nel suo percorso formativo. I tecnici risponderanno alla richiesta di supporto mediante mail o tramite lo stesso pannello.

Chiamata

La maggior parte delle piattaforme online presenta un numero di assistenza clienti. Tuttavia, prima di contattare telefonicamente il supporto tecnico per esporre il tuo problema e seguire la procedura guidata indicata dal call center, assicurati che il tuo canone annuale/mensile comprenda questo servizio.

Di seguito troverai dei consigli su **come esporre efficacemente un problema**:

- inserire lo spazio necessario tra i vari paragrafi in modo che si possa leggere il messaggio in maniera chiara;
- utilizzare elenchi puntati o numerati per mettere in evidenza i tuoi problemi;
- fare domande è un metodo infallibile per trovare soluzioni: il team di supporto potrà rispondere a tutti i tuoi dubbi, domanda per domanda, senza tralasciare nessuna questione;

- usare screenshot è un modo per evitare di scrivere tanto testo con la possibilità di essere fraintesi. Gli screenshot permettono di mostrare cosa stai facendo e quale problema si è verificato, facilitando così il lavoro dell'assistenza tecnica.