

# Power App Portal

---

Manuale Utente

# Sommario

1	Introduzione .....	5
1.1	Accesso al Portal .....	5
1.1.1	Accesso Single Sign-on (SSO) .....	5
1.1.2	Accesso Link Esplicito.....	6
1.2	Overview Navigazione .....	7
1.3	Home Page.....	7
1.3.1	Menù di Navigazione .....	9
1.3.2	News e Notifiche .....	9
1.3.3	Azioni Rapide .....	9
1.3.3.1	Articoli di supporto .....	10
1.3.3.2	Apertura Ticket .....	14
1.3.3.3	Panoramica Ticket.....	15
1.3.3.3.1	Ticket in Lavorazione .....	16
1.3.3.3.2	Ticket Aperti.....	21
1.3.3.3.3	Ticket Chiusi.....	24
1.3.4	Guida e Supporto.....	28
1.3.4.1	Guida.....	29
1.3.4.2	Numeri Utili.....	29
1.4	Articoli di Supporto .....	31
1.4.1	Navigazione Articoli di Supporto .....	32
1.4.1.1	Ho risolto il mio problema .....	37
1.4.1.2	Non ho risolto il mio problema .....	38
1.4.2	Ricerca Articolo di Supporto .....	39
1.4.3	Articoli più consultati .....	41
1.5	Apertura Ticket.....	43
1.5.1	Apertura Ticket – Consulta Articoli.....	46
1.5.1.1	Ho risolto il mio problema .....	48
1.5.1.2	Non ho risolto il mio problema .....	49
1.5.2	Apertura Ticket – Avanti.....	51
1.6	Dettaglio Ticket .....	60
1.7	Profilo Utente .....	69

# Indice delle Figure

Figura 1 - Home Page .....	8
Figura 2 - Menù di Navigazione .....	9
Figura 3 - Scorrimento News .....	9
Figura 4 – Sezione Azioni rapide .....	10
Figura 5 – Articoli di supporto .....	10
Figura 6 - Scorrimento Articoli di Knowledge Base .....	11
Figura 7 - Dettaglio Articolo Knowledge Base.....	12
Figura 8 – Breadcrumbs .....	12
Figura 9 - Esplora Sezione - Articoli di Supporto .....	13
Figura 10 - Articoli di Supporto .....	14
Figura 11 – Apertura Ticket .....	15
Figura 12 - Apertura Ticket.....	15
Figura 13 – Panoramica Ticket.....	16
Figura 14 – Vista Ticket in Lavorazione .....	17
Figura 15 - Ticket in Lavorazione – Cerca.....	18
Figura 16 - Ticket in Lavorazione - Origine.....	19
Figura 17 - Ticket in Lavorazione - Ricerca su testo parziale.....	19
Figura 18 - Ticket in Lavorazione - Selezione Viste .....	20
Figura 19 - Ticket in Lavorazione - Scorrimento pagine .....	20
Figura 20 - Vista Ticket Aperti.....	21
Figura 21 - Ticket Aperti – Cerca.....	22
Figura 22 - Ticket Aperti - Origine .....	23
Figura 23 - Ticket Aperti - Ricerca su testo parziale .....	23
Figura 24 - Ticket Aperti- Selezione Viste .....	24
Figura 25 - Ticket Aperti- Scorrimento pagine .....	24
Figura 26 - Vista Ticket Chiusi .....	25
Figura 27 - Ticket Chiusi - Cerca .....	26
Figura 28 - Ticket Chiusi – Origine .....	27
Figura 29 - Ticket Chiusi - Ricerca su testo parziale.....	27
Figura 30 - Ticket Chiusi - Scorrimento pagine.....	28
Figura 31 – Guida e Supporto .....	29
Figura 32 - Numeri Utili .....	30
Figura 33 - Articoli di Supporto .....	31
Figura 34 – Articoli di Supporto - Flusso informativo .....	32
Figura 35 – Articoli di Supporto – Ambito .....	33
Figura 36 – Articoli di Supporto – Operazioni .....	34
Figura 37 – Articoli di Supporto – Navigazione .....	35
Figura 38 - Articolo di Supporto - Breadcrumbs di navigazione .....	35
Figura 39 – Articoli di Supporto - Elenco Knowledge Base.....	36
Figura 40 – Articoli di Supporto - Dettaglio articolo Knowledge Base.....	37
Figura 41 – Articoli di Supporto - Risoluzione Autonoma .....	37
Figura 42 - Articoli di Supporto - Apertura Ticket .....	38

Figura 43 – Articoli di Supporto - Ricerca Articolo.....	39
Figura 44 – Risultato ricerca Articoli Knowledge Base .....	40
Figura 45 – Dettaglio Articolo Knowledge Base .....	41
Figura 46 – Articoli più consultati.....	42
Figura 47 – Apertura Ticket - Wizard di Supporto .....	43
Figura 48 – Wizard di Supporto – Ambito .....	44
Figura 49 – Wizard di Supporto – Operazione .....	45
Figura 50 – Wizard di Supporto - Articoli Knowledge Base .....	46
Figura 51 - Wizard di Supporto - Consulta Articoli.....	47
Figura 52 – Wizard di Supporto - Articoli Correlati .....	47
Figura 53 - Wizard di Supporto - Dettaglio articolo Knowledge Base .....	48
Figura 54 - Wizard di Supporto - Risoluzione Autonoma .....	49
Figura 55 - Wizard di Supporto - Apertura Ticket .....	50
Figura 56 - Wizard di Supporto - Avanti.....	51
Figura 57 - Wizard di Supporto - Dettaglio Ticket .....	52
Figura 58 - Apertura Ticket - Campi Facoltativi.....	54
Figura 59 - Apertura Ticket - Allega file .....	55
Figura 60 - Apertura Ticket - File allegato .....	56
Figura 61 - Apertura Ticket - Eliminazione file allegato .....	56
Figura 62 - Apertura Ticket - Invio Ticket ed Annulla.....	57
Figura 63 - Apertura Ticket - Attesa creazione .....	58
Figura 64 - Wizard di Supporto - Invia Ticket.....	59
Figura 65 - Accesso a Dettaglio Ticket .....	60
Figura 66 - Dettaglio Ticket .....	61
Figura 67 - Dettaglio Ticket - Documenti Inviati.....	62
Figura 68 - Dettaglio documento .....	62
Figura 69 - Dettaglio Ticket - Interazioni.....	63
Figura 70 - Dettaglio Commento .....	63
Figura 71 - Dettaglio Ticket – Commento.....	64
Figura 72 - Dettaglio Ticket - Carica File .....	64
Figura 73 – Dettaglio Ticket - Eliminazione file allegato.....	65
Figura 74 – Dettaglio Ticket - Invio Ticket ed Annulla .....	66
Figura 75 - Dettaglio Ticket – Elaborazione in corso.....	67
Figura 76 – Modifica Ticket - Invia Ticket .....	68
Figura 77 - Profilo Utente .....	69
Figura 78 - Profilo Utente .....	70

# 1 Introduzione

L'obiettivo del presente documento è quello di illustrare tutte le funzionalità presenti all'interno del portale a disposizione degli utenti appartenenti alla rete bancaria.

## 1.1 Accesso al Portal

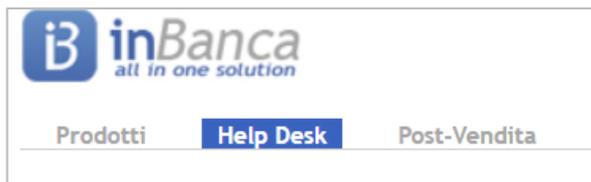
L'accesso al sistema di ticketing PORTAL può essere effettuato tramite due principali modalità di accesso:

- Accesso tramite Single Sign-on direttamente dal sistema tecnico (InBanca / Tsunami)
- Accesso tramite link esplicito (utilizzando user e password)

### 1.1.1 Accesso Single Sign-on (SSO)

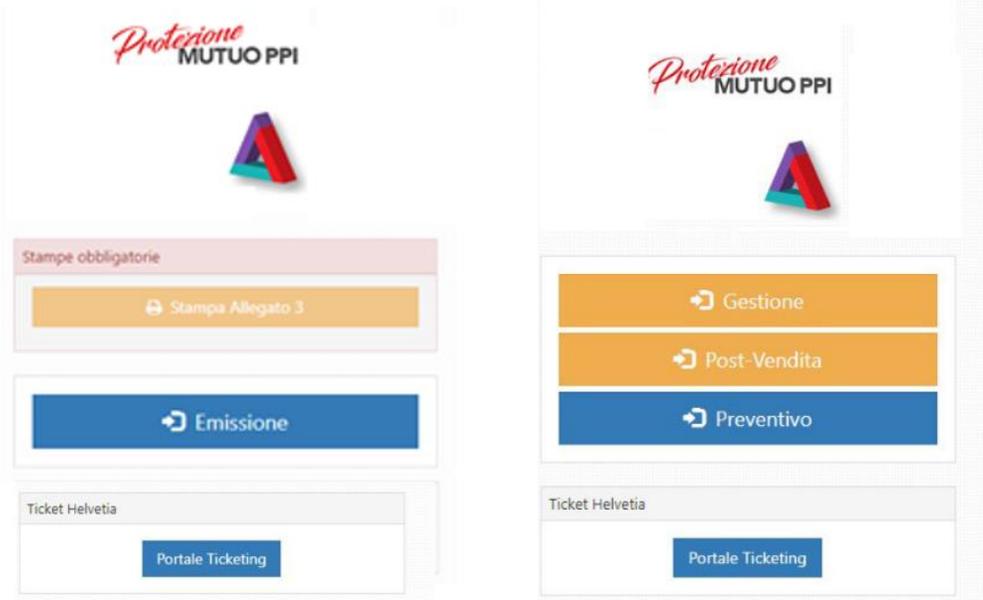
L'accesso al sistema di ticketing PORTAL può essere effettuato dai principali sistemi tecnici di compagnia:

- INBANCA  
Selezionare l'icona "Help Desk" situato nel menu di INBANCA



- TSUNAMI

Selezionare l'icona "Help Desk" situato all'interno della scheda prodotti



## 1.1.2 Accesso Link Esplicito

L'accesso al sistema di ticketing PORTAL può essere effettuato utilizzando il seguente link:  
“portalebancassurance.helvetia.it”

L'utente dovrà inserire indirizzo mail e password in suo possesso:

The image shows a login form for the Helvetia ticketing system. At the top is the Helvetia logo and the word 'Benvenuto'. Below this are two input fields: 'Indirizzo e-mail' and 'Password'. To the right of the password field is an eye icon for toggling visibility. Below the password field is a blue link that says 'Password dimenticata?'. At the bottom of the form is a large blue button labeled 'Continua'.

## 1.2 Overview Navigazione

L'obiettivo del presente capitolo è quello di dare una preview delle pagine e funzionalità che l'utente potrà sfruttare utilizzando il sistema portal:

**Home Page:** rappresenta la pagina principale che raccoglie tutte le visualizzazioni e funzionalità presenti a sistema (**Rif. Figura 1**).

**Articoli di Supporto:** rappresenta la pagina di consultazione degli articoli di Knowledge Base facenti riferimento ad una determinata problematica. Da tale pagina sarà possibile anche aprire un ticket verso la compagnia, nel caso in cui gli articoli di Knowledge Base consultati non fossero sufficienti a risolvere il problema (**Rif. Figura 33**).

**Apertura Ticket:** rappresenta la pagina che permetterà di effettuare la creazione rapida di un ticket verso la Compagnia in merito ad una determinata problematica (**Rif. Figura 47**).

**Guida:** rappresenta la pagina in cui verranno inseriti i collegamenti ad il manuale di utilizzo portal e rispettivi video tutorial.

## 1.3 Home Page

L'obiettivo del presente capitolo è quello di illustrare le funzionalità a disposizione dell'utente a partire dalla Home Page del sistema.

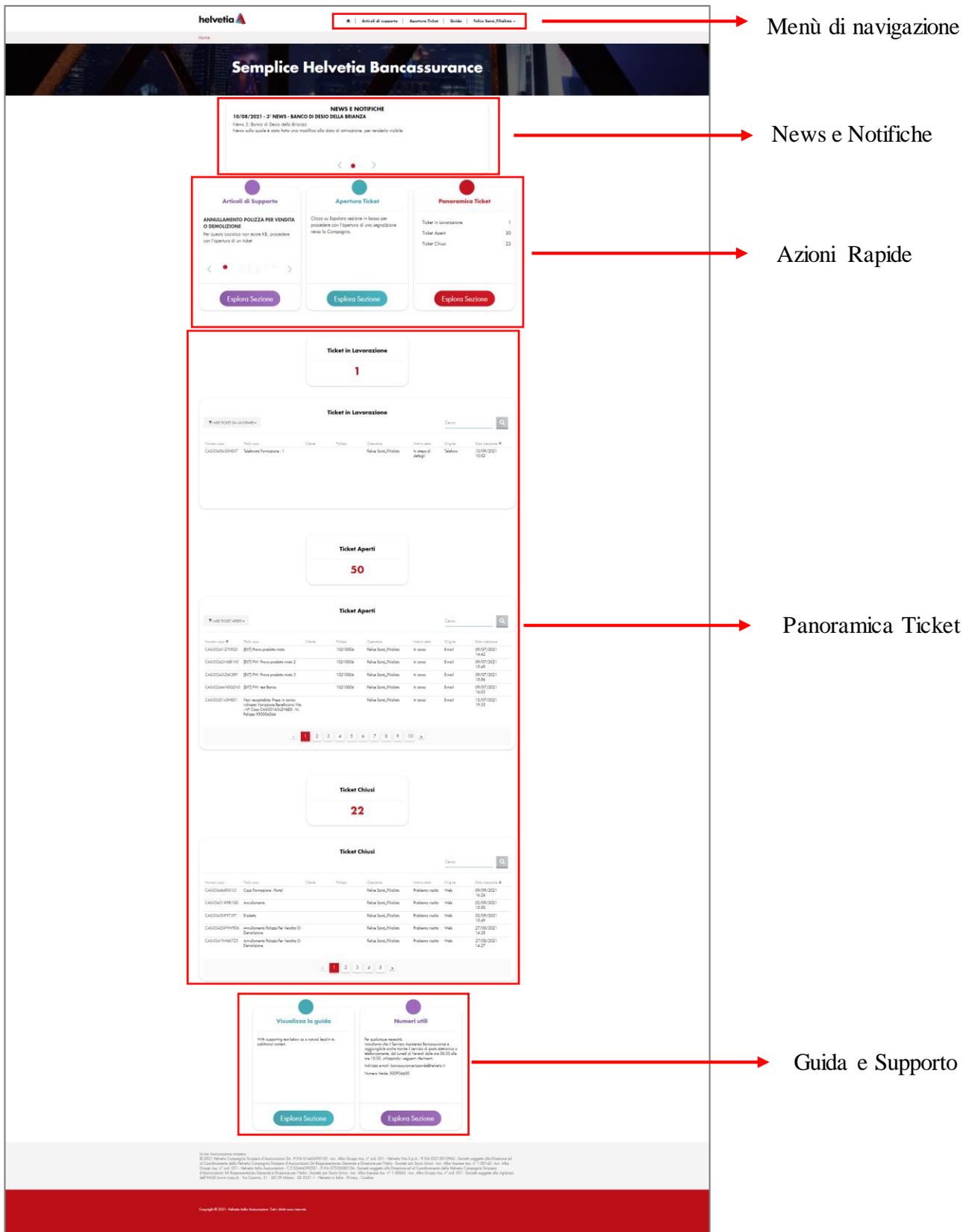


Figura 1 - Home Page

### 1.3.1 Menù di Navigazione

Tutte le pagine presenti all'interno del portal conterranno un menù di navigazione in alto a destra, che permetterà all'utente di accedere alla seguenti funzionalità:

- Home
- Articoli di Supporto
- Apertura Ticket
- Pagine di dettaglio dell'utente loggato sul portal



**Figura 2 - Menù di Navigazione**

Il click su ognuna delle voci presenti all'interno del menù di navigazione, farà sì che l'utente venga reindirizzato alla pagina selezionata.

### 1.3.2 News e Notifiche

La sezione "News e Notifiche", presente all'interno della Home Page, conterrà tutte le notizie informative che la compagnia vuole trasmettere alle filiali.

Sarà possibile scorrere le News tramite le frecce presenti all'interno della sezione stessa:



**Figura 3 - Scorrimento News**

Nel caso in cui non dovesse essere presente alcuna news, tale sezione non verrà mostrata.

### 1.3.3 Azioni Rapide

La sezione "Azioni Rapide", presente all'interno della Home Page, conterrà i collegamenti alla funzionalità di base del Portal:

- Articoli di supporto
- Apertura ticket

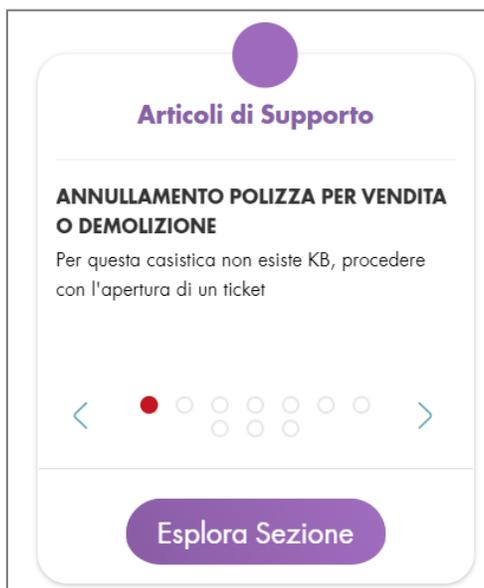
- Panoramica ticket



**Figura 4 – Sezione Azioni rapide**

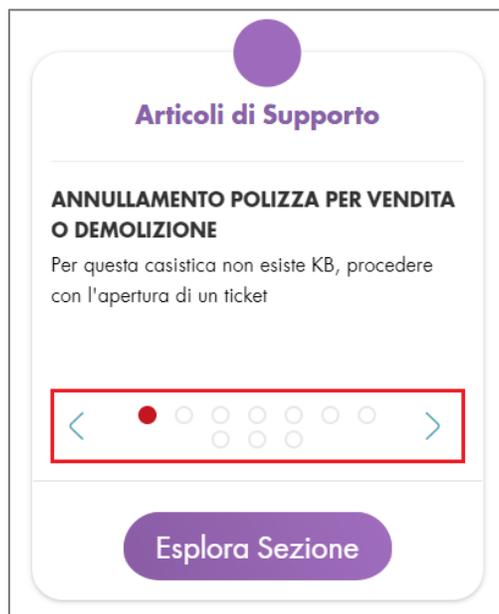
### 1.3.3.1 Articoli di supporto

All'interno della sezione "Articoli di Supporto", il sistema mostrerà i dieci articoli di Knowledge Base più visualizzati dalla banca dell'utente che ha effettuato l'accesso al portale.



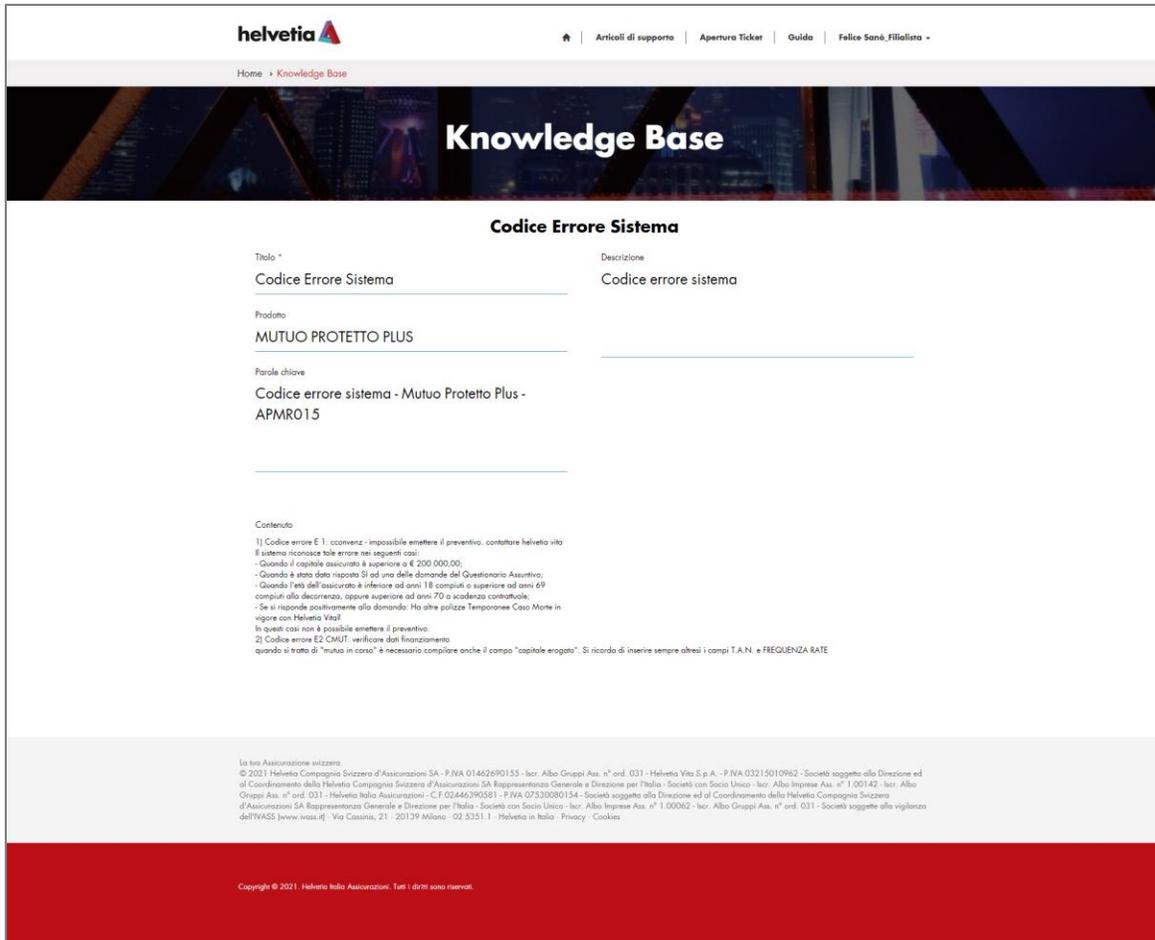
**Figura 5 – Articoli di supporto**

L'utente potrà visualizzare e scorrere questi articoli di Knowledge Base tramite le frecce destra/sinistra inserite all'interno della sezione:



**Figura 6 - Scorrimento Articoli di Knowledge Base**

Per aprire l'articolo di KB, l'utente dovrà cliccare sul "**Titolo**" (evidenziato in grassetto) dell'articolo stesso. In questo modo si accederà alla pagina contenente i dettagli dell'articolo da consultare:



**Figura 7 - Dettaglio Articolo Knowledge Base**

La pagina di dettaglio dell'articolo di Knowledge Base conterrà:

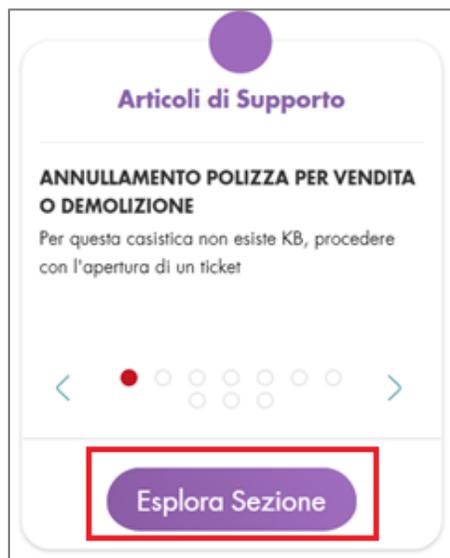
- **Titolo:** rappresenta il titolo dell'articolo di Knowledge Base
- **Descrizione:** rappresenta una macro-descrizione dell'Articolo
- **Prodotto:** rappresenta il prodotto a cui è collegato l'articolo di Knowledge Base
- **Parola Chiave:** rappresenta la chiave identificativa dell'articolo
- **Contenuto:** rappresenta il dettaglio dell'articolo stesso

Per tornare alla home-page, l'utente potrà utilizzare la breadcrumbs presente all'interno della pagina stessa, o alternativamente utilizzare l'icona della "casa" del menù di navigazione



**Figura 8 – Breadcrumbs**

Cliccando sul pulsante “Esplora Sezione”, l’utente verrà indirizzato alla pagina di navigazione degli articoli di Knowledge Base.



**Figura 9 - Esplora Sezione - Articoli di Supporto**

Di seguito la pagina di dettaglio relativa alla navigazione degli articoli di Knowledge Base:

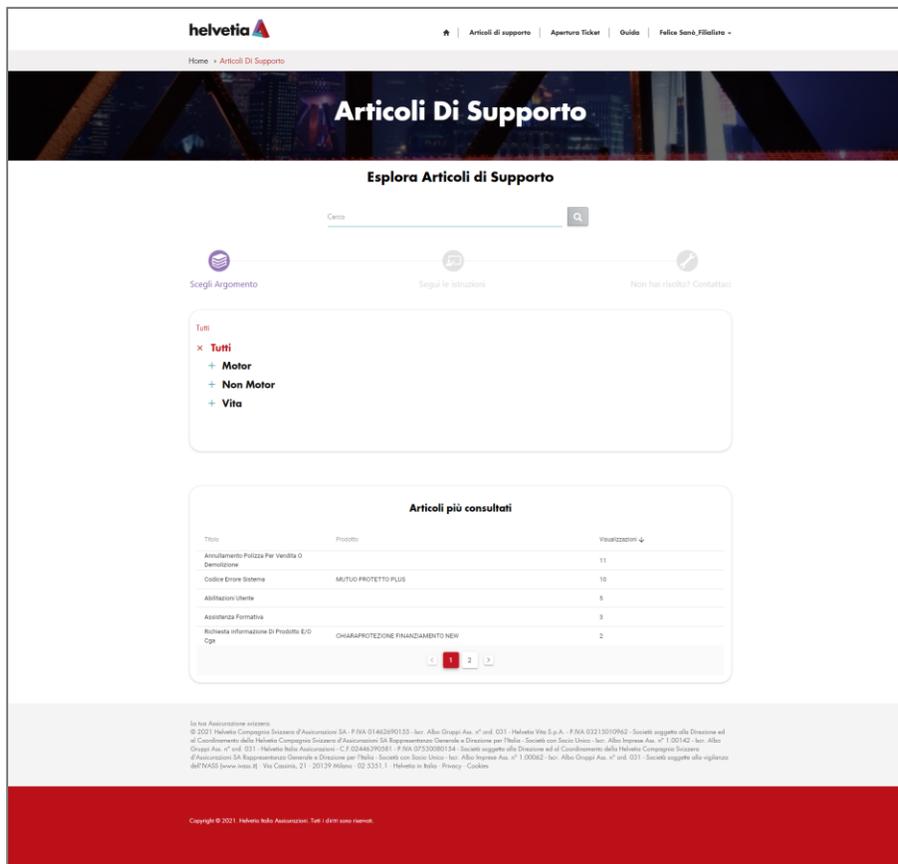
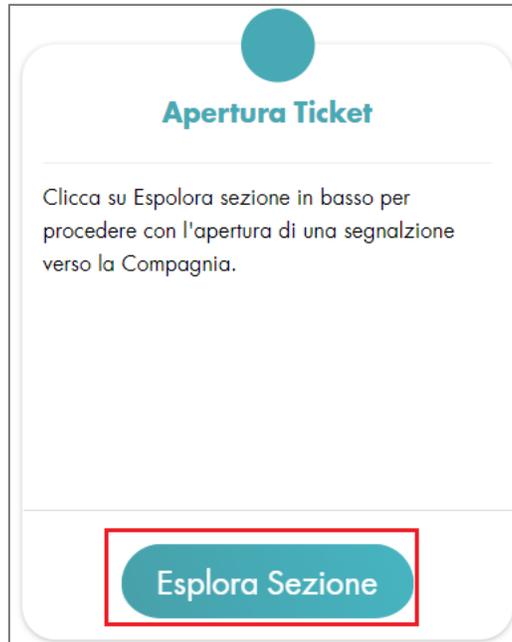


Figura 10 - Articoli di Supporto

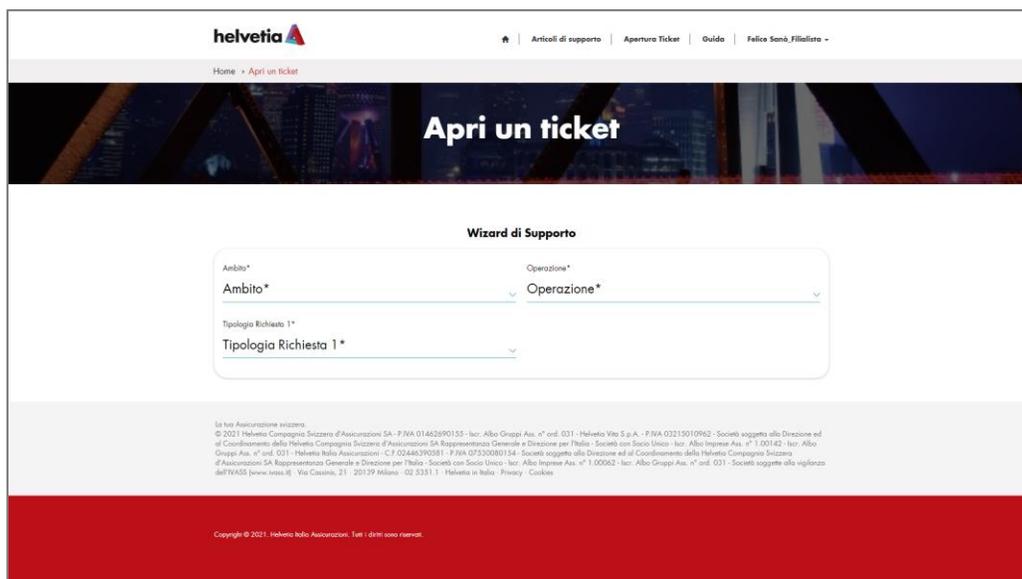
### 1.3.3.2 Apertura Ticket

Tramite il pulsante “Esplora Sezione” della sezione “Apertura Ticket”, il sistema indirizzerà l’utente verso la pagina di creazione rapida del ticket.



**Figura 11 – Apertura Ticket**

Di seguito la pagina di dettaglio relativa alla creazione rapida del ticket (Apertura Ticket):

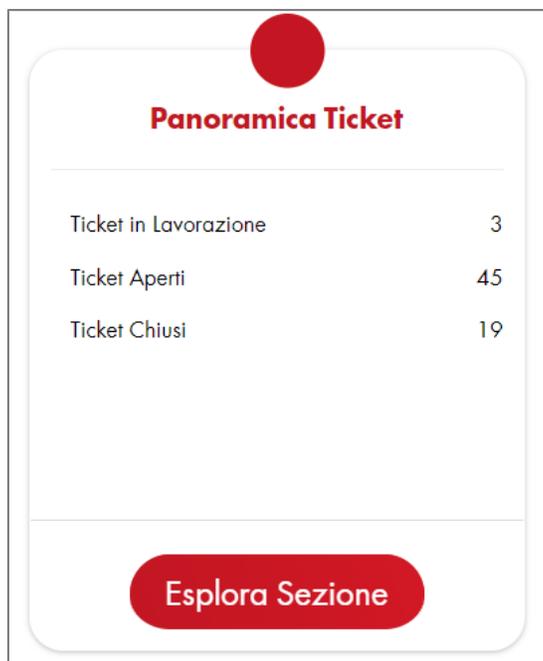


**Figura 12 - Apertura Ticket**

### 1.3.3.3 Panoramica Ticket

La sezione “Panoramica Ticket” permetterà all’utente di avere una vista globale sulle numeriche relative a:

- Ticket in Lavorazione
- Ticket Aperti
- Ticket Chiusi



**Figura 13 – Panoramica Ticket**

Cliccando su “Esplora Sezione”, l’utente verrà indirizzato alla vista dei Ticket Lavorati e potrà, tramite la funzionalità di scroll della pagina, consultare tutte le viste presenti (Ticket in Lavorazione, Ticket Aperti, Ticket Chiusi).

#### 1.3.3.3.1 Ticket in Lavorazione

I ticket in lavorazione raccoglieranno tutti i ticket per i quali è stata richiesta dalla compagnia una lavorazione all’utente che ha effettuato l’apertura del ticket stesso.

All’interno di questa vista saranno inseriti non solo i Ticket in Lavorazione aperti da Portal, ma tutti i ticket in lavorazione aperti sull’utente/filiale di riferimento, tramite l’utilizzo dei touch point:

- E-mail
- Telefono

**Ticket in Lavorazione**  
8

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼
Cerca 
Origine

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

< 1 2 >

**Figura 14 – Vista Ticket in Lavorazione**

Di seguito le informazioni, relative al ticket, mostrate all'interno della vista:

- **Numero Caso:** rappresenta il codice identificativo univoco del ticket
- **Titolo Caso:** rappresenta il titolo impostato dall'utente apripitore al momento della creazione del ticket
- **Cliente:** rappresenta il cliente di riferimento collegato al ticket
- **Polizza:** rappresenta la polizza di riferimento collegata al ticket
- **Operatore:** rappresenta l'utente apripitore del ticket
- **Motivo Stato:** rappresenta lo stato di lavorazione del ticket
- **Origine:** rappresenta il touch point tramite il quale è stato aperto il ticket (e-mail, telefono, web)
- **Data Creazione:** rappresenta la data in cui è stato creato il ticket

Per ognuna delle colonne sopra indicate, può essere applicato un filtro per ordinare le informazioni in modo ascendente o discendente (da A a Z; da Z a A).

All'interno della vista inoltre sarà presente una box di ricerca che permetterà di effettuare una ricerca mirata di un singolo ticket.

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼
Cerca 🔍
Origine 🔍

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

< 1 2 >

**Figura 15 - Ticket in Lavorazione – Cerca**

Le colonne sulle quali è possibile effettuare la ricerca saranno:

- Numero Caso
- Titolo Caso
- Cliente
- Polizza
- Operatore

Accanto al box di ricerca sarà visibile un ulteriore filtro “Origine”, che permetterà di selezionare il touch point di creazione del ticket (e-mail, telefono, web):

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼
Cerca
Origine

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

<
1
2
>

**Figura 16 - Ticket in Lavorazione - Origine**

Sarà possibile, inoltre, eseguire ricerche su testo parziale, utilizzando il carattere “\*”:

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼
Cerca
Origine

Per eseguire ricerche su testo parziale, usa il carattere jolly asterisco (\*).

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

<
1
2
>

**Figura 17 - Ticket in Lavorazione - Ricerca su testo parziale**

L'utente potrà selezionare all'interno dei Ticket in Lavorazione, due differenti viste:

- **I miei ticket da Lavorare**: rappresentano i ticket da lavorare in carico all'utente
- **Ticket da lavorare – Filiale “Nome Filiale”**: rappresentano i ticket da lavorare sulla filiale di appartenenza dell'utente

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼

Cerca  Origine

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

< 1 2 >

**Figura 18 - Ticket in Lavorazione - Selezione Viste**

Tutte le viste mostreranno un massimo di dieci record per pagina e, sarà possibile navigare tra le differenti pagine utilizzando le apposite frecce di scorrimento:

**Ticket in Lavorazione**

▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼

Cerca  Origine

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03654-M4Y9L9	prova allegati			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	27/09/2021 16:58
CAS-03641-J1N9Z7	2. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance - Business Development			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	24/09/2021 10:09
CAS-03635-Y8V3W4	Telefonata Filialista - Gestione Prodotti			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	23/09/2021 19:51
CAS-03632-L4B9Y2	1. Caso Portal - UAT - Unit Bancassurance			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	23/09/2021 19:45
CAS-03577-N9H3R8	Caso Portale - UAT			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Web	20/09/2021 11:44

< 1 2 >

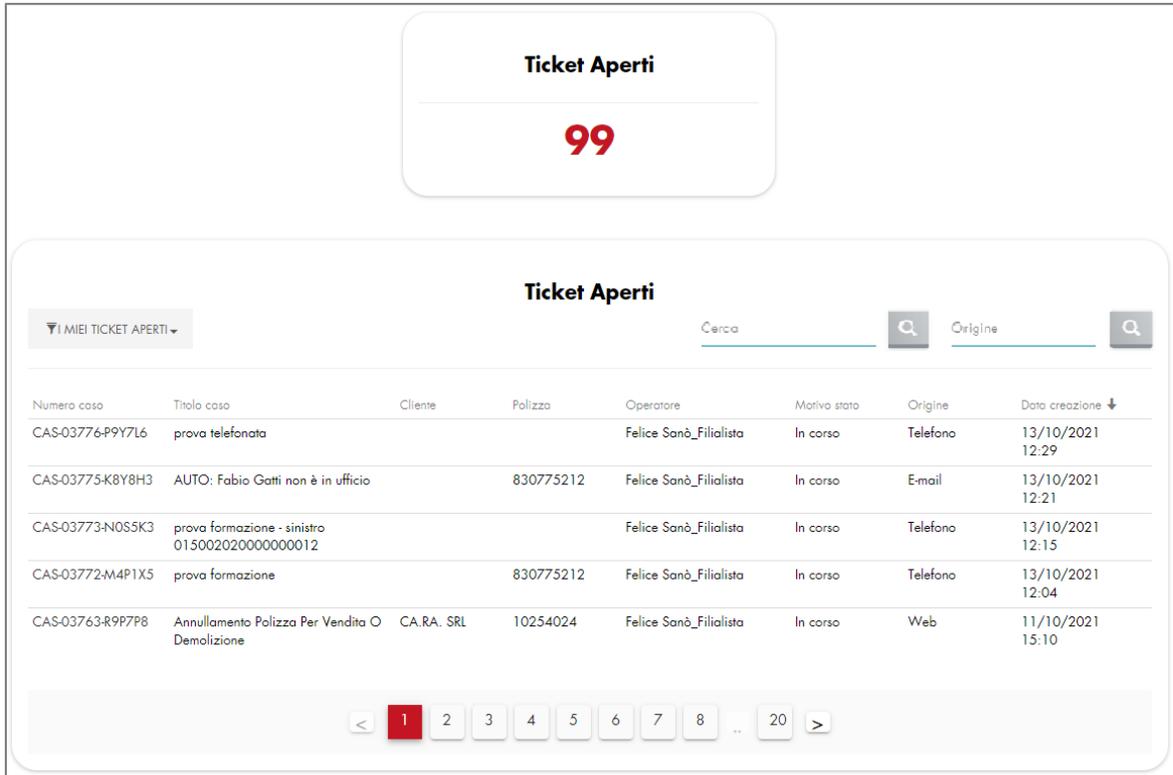
**Figura 19 - Ticket in Lavorazione - Scorrimento pagine**

### 1.3.3.3.2 Ticket Aperti

I ticket aperti raccoglieranno tutti i ticket aperti dall'utente ed i ticket aperti sulla filiale di riferimento dell'utente, che sono in lavorazione dai team direzionali di Compagnia.

All'interno di questa vista saranno inseriti non solo i ticket aperti tramite portal, ma tutti i ticket aperti sull'utente/filiale di riferimento, tramite l'utilizzo dei touch point:

- E-mail
- Telefono



The screenshot displays the 'Ticket Aperti' interface. At the top, a rounded rectangle shows the title 'Ticket Aperti' and a large red number '99'. Below this is a search bar with 'Cerca' and 'Origine' filters. The main area contains a table with the following data:

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

At the bottom of the table, there is a pagination control showing page 1 of 20.

**Figura 20 - Vista Ticket Aperti**

Di seguito le informazioni, relative al ticket, mostrate all'interno della vista:

- **Numero Caso:** rappresenta il codice identificativo univoco del ticket
- **Titolo Caso:** rappresenta il titolo impostato dall'utente apriatore al momento della creazione del ticket
- **Cliente:** rappresenta il cliente di riferimento collegato al ticket
- **Polizza:** rappresenta la polizza di riferimento collegata al ticket
- **Operatore:** rappresenta l'utente apriatore del ticket
- **Motivo Stato:** rappresenta lo stato di lavorazione del ticket
- **Origine:** rappresenta il touch point tramite il quale è stato aperto il ticket (e-mail, telefono, portal)

- **Data Creazione:** rappresenta la data in cui è stato creato il ticket

Per ognuna delle colonne sopra indicate, può essere applicato un filtro per ordinare le informazioni in modo ascendente o discendente (da A a Z; da Z a A).

All'interno della vista inoltre sarà presente un box di ricerca, che permetterà di effettuare una ricerca mirata di un singolo ticket.

The screenshot shows a web interface titled "Ticket Aperti". At the top, there is a search bar with the text "Cerca" and a magnifying glass icon, which is highlighted with a red box. To the right of the search bar is a filter labeled "Origine" with a magnifying glass icon. Below the search bar is a table with the following columns: "Numero caso", "Titolo caso", "Cliente", "Polizza", "Operatore", "Motivo stato", "Origine", and "Data creazione". The table contains five rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing the number "1" in a red box, indicating the current page, and other numbers from 2 to 8, followed by an ellipsis and the number 20, with left and right arrow icons.

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

**Figura 21 - Ticket Aperti – Cerca**

Le colonne sulle quali è possibile effettuare la ricerca saranno:

- Numero Caso
- Titolo Caso
- Cliente
- Polizza
- Operatore

Accanto al box di ricerca sarà visibile un ulteriore filtro “Origine”, che permetterà di selezionare il touch point di creazione del ticket (e-mail, telefono, web):

**Ticket Aperti**

▼ I MIEI TICKET APERTI

Cerca  Origine

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

< 1 2 3 4 5 6 7 8 .. 20 >

**Figura 22 - Ticket Aperti - Origine**

Sarà possibile, inoltre, eseguire ricerche su testo parziale, utilizzando il carattere “\*”:

**Ticket Aperti**

▼ I MIEI TICKET APERTI

Cerca  Origine

Per eseguire ricerche su testo parziale, usa il carattere jolly asterisco (\*).

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

< 1 2 3 4 5 6 7 8 .. 20 >

**Figura 23 - Ticket Aperti - Ricerca su testo parziale**

L’utente potrà selezionare all’interno dei Ticket Aperti, due differenti viste:

- **I miei ticket Aperti:** rappresentano i ticket aperti dall’utente che ha effettuato l’accesso al portal e, che sono in lavorazione dai team direzionali di Compagnia
- **Ticket Aperti – Filiale “Nome Filiale”:** rappresentano i ticket aperti sulla filiale di appartenenza

**Ticket Aperti**

Cerca   Origine

▼ I MIEI TICKET APERTI ▼

I MIEI TICKET APERTI

TICKET APERTI – FILIALE

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

**Figura 24 - Ticket Aperti- Selezione Viste**

Tutte le viste mostreranno un massimo di dieci record per pagina e, sarà possibile navigare tra le differenti pagine, utilizzando le apposite frecce di scorrimento:

**Ticket Aperti**

Cerca   Origine

▼ I MIEI TICKET APERTI ▼

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03776-P9Y7L6	prova telefonata			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:29
CAS-03775-K8Y8H3	AUTO: Fabio Gatti non è in ufficio		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	E-mail	13/10/2021 12:21
CAS-03773-N0S5K3	prova formazione - sinistro 015002020000000012			Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:15
CAS-03772-M4P1X5	prova formazione		830775212	Felice Sanò_Filialista	In corso	Telefono	13/10/2021 12:04
CAS-03763-R9P7P8	Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione	CA.RA. SRL	10254024	Felice Sanò_Filialista	In corso	Web	11/10/2021 15:10

**Figura 25 - Ticket Aperti- Scorrimento pagine**

### 1.3.3.3.3 Ticket Chiusi

I ticket chiusi raccoglieranno tutti i ticket risolti, collegati all'utente o alla filiale di riferimento dell'utente.

All'interno di questa vista saranno inseriti non solo i ticket (in stato risolto) aperti tramite Portal, ma tutti i ticket aperti sull'utente/filiale di riferimento, tramite l'utilizzo dei touch point:

- E-mail
- Telefono

**Ticket Chiusi**

**52**

**Ticket Chiusi**

Cerca 🔍

Origine 🔍

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione <span style="font-size: 6px;">↓</span>
CAS-03759-B5D9K2	test 6 reinoltro automatico cc			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Email	08/10/2021 15:08
CAS-03758-C7K4D5	prova inoltrato			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 15:00
CAS-03757-Q8W1C2	prova sciolato al 2 livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 14:56
CAS-03755-G5R1X5	prova livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 11:01
CAS-03754-M4K3B0	test			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 10:55

<
1
2
3
4
5
6
7
8
..
11
>

**Figura 26 - Vista Ticket Chiusi**

Di seguito le informazioni, relative al ticket, mostrate all'interno della vista:

- **Numero Caso:** rappresenta il codice identificativo univoco del ticket
- **Titolo Caso:** rappresenta il titolo impostato dall'utente apriatore al momento della creazione del ticket
- **Cliente:** rappresenta il cliente di riferimento collegato al ticket
- **Polizza:** rappresenta la polizza di riferimento collegata al ticket
- **Operatore:** rappresenta l'utente apriatore del ticket
- **Motivo Stato:** rappresenta lo stato di lavorazione del ticket
- **Origine:** rappresenta il touch point tramite il quale è stato aperto il ticket (e-mail, telefono, portal)
- **Data Creazione:** rappresenta la data in cui è stato creato il ticket

All'interno della vista inoltre sarà presente un box di ricerca, che permetterà di effettuare una ricerca mirata di un singolo ticket.

**Ticket Chiusi**

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03759-B5D9K2	test 6 reinoltro automatico cc			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Email	08/10/2021 15:08
CAS-03758-C7K4D5	prova inaloro			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 15:00
CAS-03757-Q8W1C2	prova scalato al 2 livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 14:56
CAS-03755-G5R1X5	prova livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 11:01
CAS-03754-M4K3B0	test			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 10:55

< 1 2 3 4 5 6 7 8 .. 11 >

**Figura 27 - Ticket Chiusi - Cerca**

Le colonne sulle quali è possibile effettuare la ricerca saranno:

- Numero Caso
- Titolo Caso
- Cliente
- Polizza
- Operatore

Accanto al box di ricerca sarà visibile un ulteriore filtro “Origine”, che permetterà di selezionare il touch point di creazione del ticket (e-mail, telefono, web):

**Ticket Chiusi**

Cerca   **Origine**

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03759-B5D9K2	test 6 reinoltro automatico cc			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Email	08/10/2021 15:08
CAS-03758-C7K4D5	prova inoltro			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 15:00
CAS-03757-Q8W1C2	prova scalato al 2 livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 14:56
CAS-03755-G5R1X5	prova livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 11:01
CAS-03754-M4K3B0	test			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 10:55

< 1 2 3 4 5 6 7 8 .. 11 >

**Figura 28 - Ticket Chiusi – Origine**

Sarà possibile, inoltre, eseguire ricerche su testo parziale, utilizzando il carattere “\*”:

**Ticket Chiusi**

Per eseguire ricerche su testo parziale, usa il carattere jolly asterisco (\*).

Cerca   **Origine**

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓
CAS-03759-B5D9K2	test 6 reinoltro automatico cc			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Email	08/10/2021 15:08
CAS-03758-C7K4D5	prova inoltro			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 15:00
CAS-03757-Q8W1C2	prova scalato al 2 livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 14:56
CAS-03755-G5R1X5	prova livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 11:01
CAS-03754-M4K3B0	test			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 10:55

< 1 2 3 4 5 6 7 8 .. 11 >

**Figura 29 - Ticket Chiusi - Ricerca su testo parziale**

Tutte le viste mostreranno un massimo di dieci record per pagina e, sarà possibile navigare tra le differenti pagine utilizzando le apposite frecce di scorrimento:

Ticket Chiusi								
Cerca						Q	Origine	Q
Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato	Origine	Data creazione ↓	
CAS-03759-B5D9K2	test 6 reinoltro automatico cc			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Email	08/10/2021 15:08	
CAS-03758-C7K4D5	prova inaloro			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 15:00	
CAS-03757-Q8W1C2	prova scalato al 2 livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Web	08/10/2021 14:56	
CAS-03755-G5R1X5	prova livello			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 11:01	
CAS-03754-M4K3B0	test			Felice Sanò_Filialista	Problema risolto	Telefono	08/10/2021 10:55	

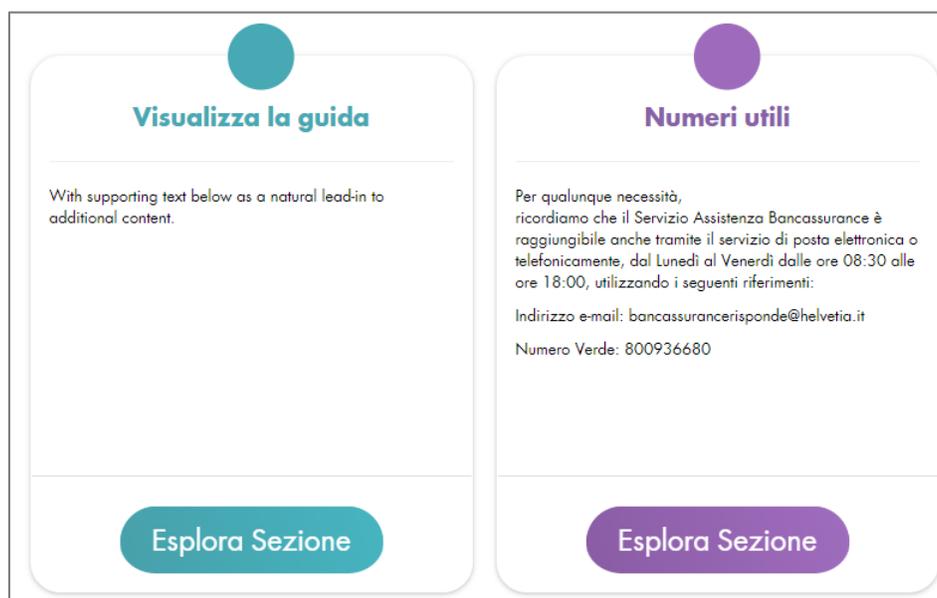
**Figura 30 - Ticket Chiusi - Scorrimento pagine**

La vista dei ticket chiusi, non conterrà tutto lo storico dei ticket in stato risolto, ma sarà possibile consultare esclusivamente i ticket chiusi nell'ultimo anno.

### 1.3.4 Guida e Supporto

La sezione “Guida e Supporto” conterrà i collegamenti rapidi alle seguenti pagine:

- **Visualizza la guida:** pagina contenente il manuale utente e video tutorial per l'utilizzo del portale
- **Numeri utili:** pagina contenente l'elenco dei numeri di Compagnia da contattare in caso di supporto



**Figura 31 – Guida e Supporto**

#### 1.3.4.1 Guida

#### 1.3.4.2 Numeri Utili

La sezione dei Numeri Utili conterrà i riferimenti da utilizzare per contattare la compagnia. Cliccando sul pulsante “Esplora Sezione” verrà aperta una finestra che mostrerà in modo più chiaro già quanto indicato in preview:

## Helvetia - Numeri Utili

### Helvetia - Numeri Utili

Per qualunque necessità, ricordiamo che il Servizio Assistenza Bancassurance è raggiungibile anche tramite il servizio di posta elettronica o telefonicamente, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00, utilizzando i seguenti riferimenti:

Indirizzo e-mail: [bancassurancerisponde@helvetia.it](mailto:bancassurancerisponde@helvetia.it)

Numero Verde: 800936680

Chiudi

**Figura 32 - Numeri Utili**

# 1.4 Articoli di Supporto

La sezione Articoli di Supporto permetterà di consultare gli articoli di Knowledge Base facenti riferimento ad una determinata problematica e, in caso in cui non fossero sufficienti a risolvere il problema, aprire un ticket verso la Compagnia.

Sarà possibile accedere alla pagina “Articoli di Supporto” tramite:

- **Esplora Sezione** presenta all’interno della Home Page nella sezione degli Articoli di Supporto (Rif. Figura 5)
- **Articoli di Supporto** presente all’interno del menù di navigazione (Rif. Figura 2)

Di seguito la pagina “Articoli di Supporto”:

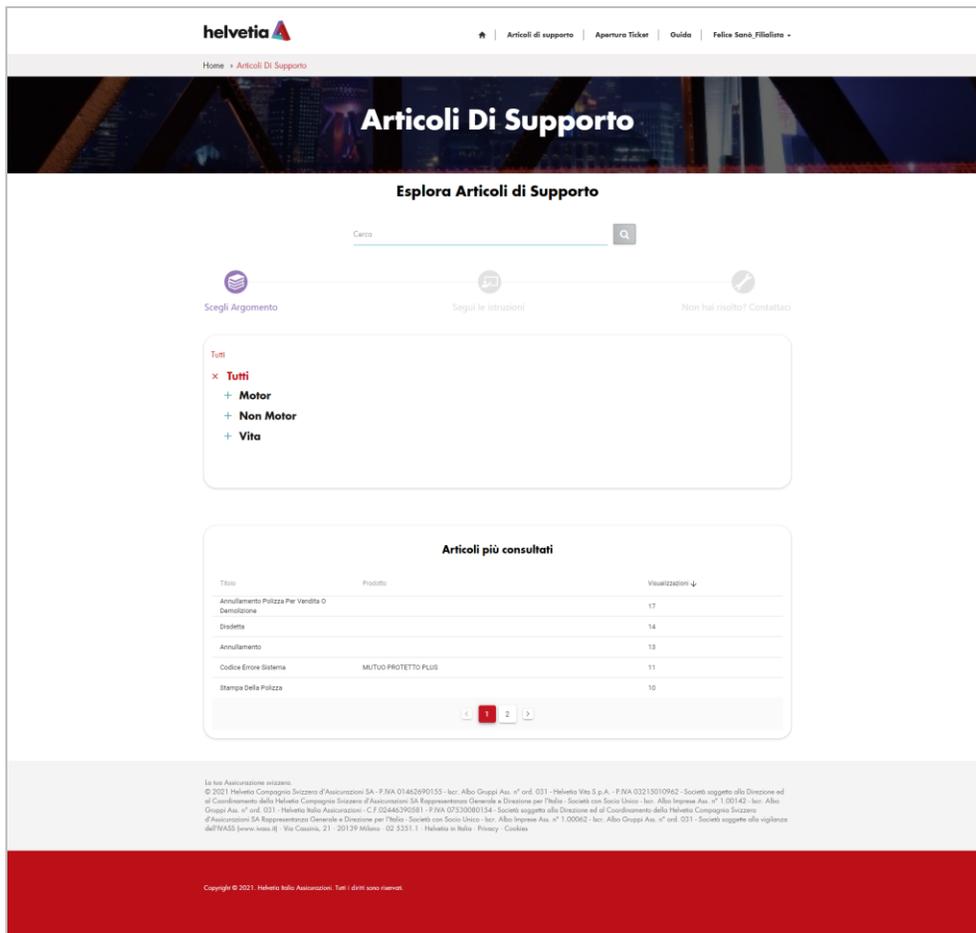


Figura 33 - Articoli di Supporto

Durante la navigazione che determina la categorizzazione della problematica, verrà mostrato dal sistema un flusso informativo costituito da tre step:

- Scegli Argomento
- Segui le istruzioni

- Non hai risolto? Contattaci

Ogni step sarà evidenziato automaticamente dal sistema a seconda del momento in cui si trova l'utente durante la categorizzazione della problematica. Tali step saranno esclusivamente informativi e non navigabili



**Figura 34 – Articoli di Supporto - Flusso informativo**

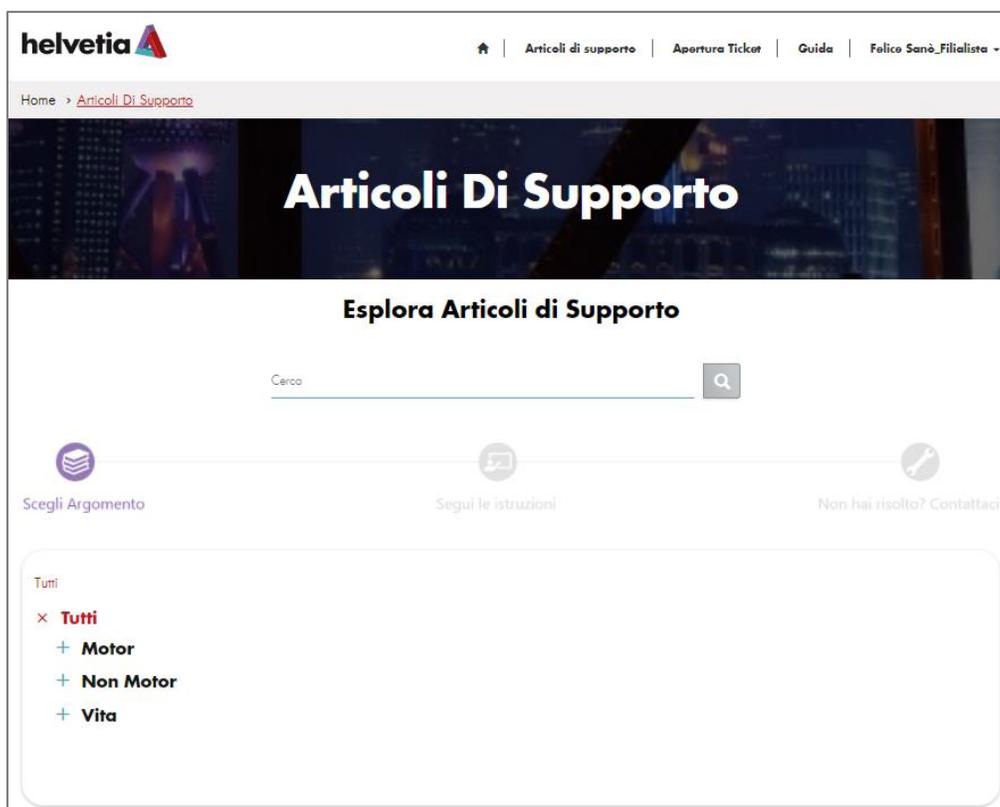
### 1.4.1 Navigazione Articoli di Supporto

Accedendo alla pagina “**Articoli di Supporto**” si potrà selezionare l'ambito della propria richiesta tramite una navigazione guidata.

In fase iniziale, l'utente dovrà selezionare l'ambito della problematica che necessita di una soluzione. Di seguito le possibili scelte a disposizione:

- Motor
- Non Motor
- Vita

Tali voci saranno visibili all'utente a seconda della banca di riferimento a cui appartiene. Di seguito un'immagine relativa agli ambiti selezionabili:



**Figura 35 – Articoli di Supporto – Ambito**

A seguito della definizione dell'ambito, cliccando sulla voce prescelta, l'utente dovrà decidere quale operazione scegliere tra le seguenti:

- Vendita
- Post Vendita
- Sinistri Danni
- Liquidazioni Vita
- Supporto e Sistemi IT

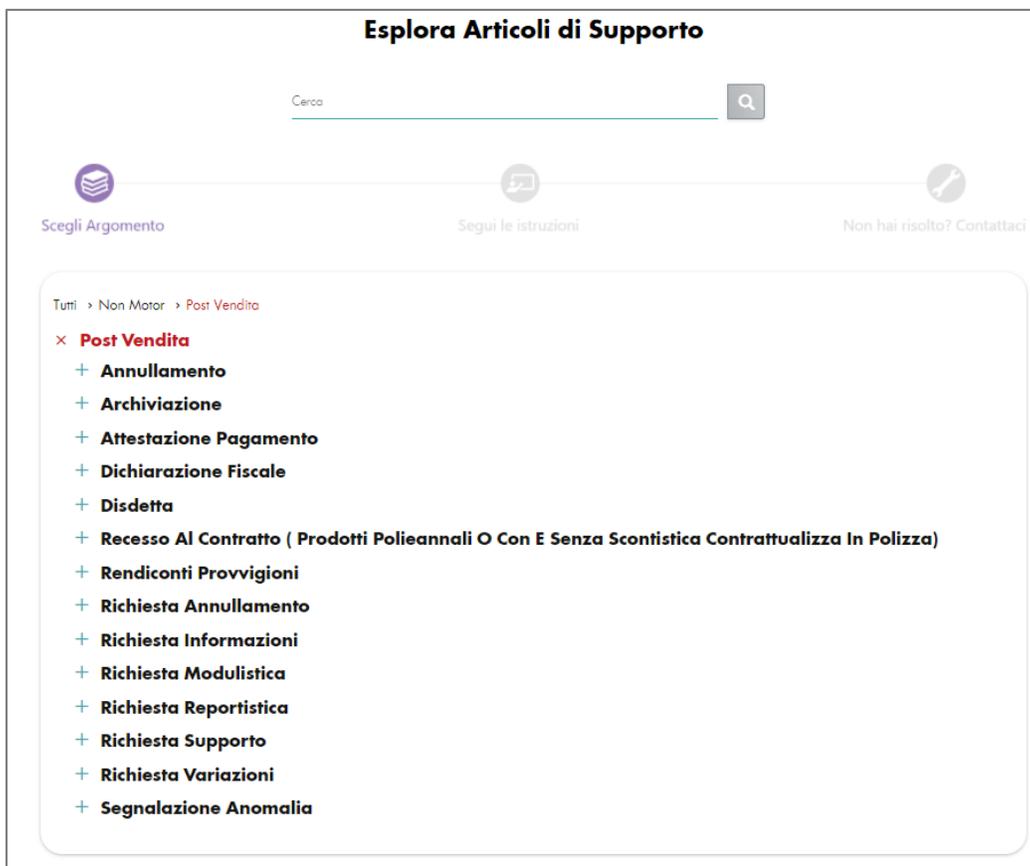
Di seguito un'immagine relativa alle operazioni:



**Figura 36 – Articoli di Supporto – Operazioni**

Saranno visibili all'utente esclusivamente le voci di operazioni collegate all'ambito precedentemente selezionato.

Una volta definita l'operazione, l'utente eseguirà una navigazione in modalità gerarchica selezionando opportunamente le singole categorie e sottocategorie che sono presenti all'interno del portal in modo da categorizzare la problematica.



**Figura 37 – Articoli di Supporto – Navigazione**

Durante la selezione delle categorizzazioni, l'utente avrà a disposizione una breadcrumbs che permetterà eventualmente di navigare nuovamente i livelli e sottolivelli già esplorati cliccando sul nome della categoria prescelta:



**Figura 38 - Articolo di Supporto - Breadcrumbs di navigazione**

Cliccando sul valore della breadcrumbs, il sistema automaticamente indirizzerà l'utente al livello selezionato, in modo da modificare la scelta precedentemente effettuata.

Una volta conclusa la selezione di tutti i livelli gerarchici a disposizione, l'utente visualizzerà l'elenco degli articoli di Knowledge Base correlati alla categorizzazione inserita:



**Figura 39 – Articoli di Supporto - Elenco Knowledge Base**

A partire dalla lista degli articoli, l'utente potrà selezionare il record di interesse cliccando sul titolo dell'articolo.

A seguito della selezione, il sistema mostrerà il dettaglio dell'articolo selezionato e, darà all'utente la possibilità di indicare se l'articolo selezionato è stato esaustivo o meno per la risoluzione della problematica:



Figura 40 – Articoli di Supporto - Dettaglio articolo Knowledge Base

### 1.4.1.1 Ho risolto il mio problema

Nel caso in cui venga selezionata la voce “**Ho risolto il mio problema, l’articolo è stato esaustivo**”, la navigazione legata agli articoli di supporto risulterà conclusa:



Figura 41 – Articoli di Supporto - Risoluzione Autonoma

Verrà creato inoltre un ticket mostrato all'interno della vista "Ticket chiusi".

### 1.4.1.2 Non ho risolto il mio problema

Nel caso in cui venga selezionata la voce "Non ho risolto il mio problema, desidero aprire un ticket", il sistema automaticamente aprirà la pagina di dettaglio per la compilazione del ticket stesso.

The screenshot displays the Helvetia website's 'Apri un ticket' (Open a ticket) page. The page features a navigation bar with the Helvetia logo and links for 'Articoli di supporto', 'Apertura Ticket', 'Guida', and 'Felice Sanò, Filialista'. Below the navigation, a breadcrumb trail reads 'Home > Articoli Di Supporto > Apri un ticket'. The main heading is 'Apri un ticket', followed by the sub-heading 'Inserire dati per apertura Ticket'. A progress indicator shows three steps: 'Scegli argomento' (selected), 'Segui le istruzioni', and 'Non hai risolto? Contattaci'. The form itself is divided into two columns. The left column contains: 'Ambito \*' (Non Motor), 'Tipologia Richiesto 1' (Disdetta), 'Operatore \*' (Felice Sanò\_Filialista), 'Titolo \*', 'Cliente', 'Sinistro', and 'Descrizione \*'. The right column contains: 'Operazione \*' (Post Vendita), 'Origine' (Web), and 'Polizza'. At the bottom of the form is an 'Allega un file' section with a 'Carica file' button. Below the form are 'Invia Ticket' and 'Annulla' buttons. A footer contains legal information and copyright details.

Figura 42 - Articoli di Supporto - Apertura Ticket

La form di creazione del ticket sarà già precompilata con i valori selezionati in fase di categorizzazione della problematica.

I dettagli relativi alla compilazione del ticket verranno illustrati nel **Capitolo 1.5.2**.

## 1.4.2 Ricerca Articolo di Supporto

All'interno della pagina “**Articoli di Supporto**”, sarà presente la possibilità di ricercare uno specifico articolo di Knowledge Base:



**Figura 43 – Articoli di Supporto - Ricerca Articolo**

All'interno dell'apposita sezione “Ricerca Articolo”, l'utente potrà inserire una o più parole chiave che verranno utilizzate dal sistema per ricercare gli articoli di Knowledge Base.

Il risultato di tale ricerca sarà costituito da tutti gli articoli di Knowledge Base che contengono nel titolo o nel corpo le parole chiave inserite dall'utente.

Di seguito un'immagine della lista di articoli di Knowledge Base mostrati come risultato della ricerca:

helvetia 

Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | Felice Sanò, Filialista

Home > Knowledge Base

# Knowledge Base

Titolo	Parole chiave	Contenuto	Prodotto	Visualizzazioni articoli della Knowledge Base ↓
Richiesta copia della polizza	Richiesta copia della polizza	Per questo casistico non esiste KB, procedere con l'apertura di un ticket		9
Annullamento	Annullamento	Si segnala l'importanza della corretta valorizzazione dell'iban qualora fosse previsto il rimborso all'interno della registrazione richiesta di annullamento. Si ricorda di inoltrare alla casella email bancassurance@helvetia.it la richiesta di annullamento corredata dalla relativa appendice; ove previsto tali documenti dovranno essere sottoscritti sia dall'Utente di Filiale, sia dal Contraente di polizza		9
Disdetta	Disdetta	Per recedere da un contratto poliennale occorre inviare una raccomandata o una comunicazione Pec alla scrivente Compagnia; di seguito i nostri recapiti: HELVETIA ITALIA ASSICURAZIONI S.P.A. - c.a. Ufficio Portafoglio Banche indirizzo da utilizzare per la raccomandata: VIA G. B. CASSINIS, 21 - 20139 MILANO (MI) indirizzo mail per la comunicazione PEC: helvetiatalia@pec.helvetia.it La richiesta di recesso dovrà esplicitare il numero della polizza a cui si riferisce e prevedere in allegato una copia del documento d'identità in corso di validità del Contraente. La sopra indicata documentazione dovrà essere inviata nel rispetto dei termini di preavviso disciplinati dalle Condizioni di Assicurazione.		8
STAMPA DELLA POLIZZA	STAMPA DELLA POLIZZA	tramite Padouto funzione stampa polizza o ristampa; scaricare il pdf della polizza ed inviarla al richiedente via mail; se stampa non disp. ticket o UDM		4
Supporto per cessato rischio	Supporto per cessato rischio	informiamo che per procedere con l'annullamento della/delle polizza/polizze per cessato rischio necessitiamo del certificato di morte/atto di vendita e codice iban per eventuale rimborso del premio. L'annullo per cessato rischio non è applicabile nei casi in cui l'oggetto della copertura assicurativa sia diverso dal soggetto Assicurato o dall'immobile assicurato.		4
Iter variazione vincolo	Iter variazione vincolo	Di seguito vi forniamo le indicazioni per procedere con l'inserimento di un vincolo, precisando che dovranno rimanere inalterati tutti i dati della polizza quali ad esempio scadenze di polizza e capitale Assicurato. Qualora tali dati fossero occorsero dal nuovo Istituto di Credito è possibile emettere l'appendice di vincolo, previa ricezione di quanto segue: -Testo di vincolo formato Word; - Denominazione nuovo Ente Vincitolario; -Nuovo numero di mutuo; -Name notatio; -Data di scadenza nuovo mutuo Nel caso in cui la polizza non venga accettata dall'Ente Vincitolario, a seguito della surroga, il cliente ha facoltà di richiedere il rimborso del rateo di premio impossibile pagato e non goduto, inviando la seguente documentazione alla casella mail o Bancassurance@helvetia.it: -Richiesta di rimborso scritta e firmata con indicare le coordinate bancarie; -Copia di un documento d'identità in corso di validità; -Copia del documento bancario di avvenuto estinzione del finanziamento/Atto di surroga. Rimangono a disposizione per ogni ulteriore informazione.		3
richiesta modulistica	richiesta modulistica	In Esempio, PER LE SOLE POLIZZE SCADUTE SU INBANCA, richiamando la polizza del cliente, nella sezione Operazioni dispositive selezionare il tipo di richiesta e seguire la procedura. Una volta completato l'inserimento far firmare al cliente e inviare il documento tramite email alla casella operationbanche@helvetia.it		2
Codice ATECO / Codice Attività	Codice ATECO / Codice Attività - Al lavoro con CHIARA - IMNB001	1) Per effettuare la valutazione del rischio chiediamo di inviarsi: - la visura camerale; - le garanzie prescelte unitamente alle somme assicurate/massimali. 2) In fase di emissione della polizza è necessario inserire tutti i codici Ateco che identificano le attività svolte dalla società. Per ulteriori chiarimenti o informazioni potete contattarci o inviarsi una comunicazione scritta al fine di ricevere supporto.	AL LAVORO CON CHIARA	2
Emissione Proposta	Emissione Proposta - Mutuo Protetto Plus - APRM015	1) Il sistema dopo aver emesso la proposta non restituisce alcun documento 2) Una volta inserito la proposta viene valutato lo stato di salute dell'assicurato, vengono verificati gli eventuali cumul ed entro 5 giorni lavorativi verrà validata/rifiutata. 3) Una volta validata la proposta la polizza deve essere stampata entro il giorno di decadenza; trascorso questo tempo non sarà più possibile procedere con la stampa e bisognerà riemettere la proposta. 4) Qualora il cliente decidesse di non voler più sottoscrivere la polizza, la proposta può essere annullata dalla filiale finché non viene validata da Helvetia Vita. Una volta che viene validata, la proposta può essere solo annullata da Direzione oppure può rimanere caricata sul sistema senza che produca nessun effetto.	MUTUO PROTETTO PLUS	1
Stato salute assicurando	Stato salute assicurando	1) Per poter effettuare una valutazione circa lo stato di salute dell'Assicurando chiediamo gentilmente di fornirci: - nome, cognome, data di nascita del potenziale assicurato; - in caso di polizza PPI, anche la durata del mutuo e il capitale assicurato; - garanzie prescelte e relative somme assicurate; - se presente, la percentuale di invalidità Permanente certificata; - se percepisce una pensione di invalidità; - informazioni relative alla malattia o all'infornuto subito dal potenziale assicurato; - eventuale terapia farmacologica. Se necessario, la Compagnia si riserva di richiedere, ai fini della valutazione del rischio, ulteriore documentazione o informazioni.		1

< 1 2 3 4 >

La tua Assicurazione svizzera.  
 © 2021 Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA - P.IVA 01462690155 - Iscr. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Vita S.p.A. - P.IVA 03215010962 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Iscr. Albo Imprese Ass. n° 1.00142 - Iscr. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Italia Assicurazioni - C.F. 02446390581 - P.IVA 07530080154 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Iscr. Albo Imprese Ass. n° 1.00062 - Iscr. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Società soggette alla vigilanza dell'IVASS (www.ivass.it) - Via Cassinis, 21 - 20139 Milano - 02.5351.1 - Helvetia in Italia - Privacy - Cookies

Copyright © 2021, Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.

Figura 44 – Risultato ricerca Articoli Knowledge Base

Gli articoli verranno ordinati in modalità decrescente a seconda del numero di visualizzazioni. Cliccando sul “Titolo” dell’articolo, l’utente potrà visualizzare il dettaglio dell’articolo stesso.

The screenshot shows the Helvetia Knowledge Base interface. At the top, there is a navigation bar with the Helvetia logo and links for 'Articoli di supporto', 'Apertura Ticker', 'Guida', and 'Felice Sanò, Ffiliista'. Below this is a breadcrumb trail: 'Home > Knowledge Base'. The main header features a dark image with the text 'Knowledge Base' in white. The article title is 'Codice ATECO / Codice Attività'. The content is organized into sections: 'Titolo \*' with a sub-section 'Codice ATECO / Codice Attività' and a 'Descrizione' section also titled 'Codice ATECO / Codice Attività'; 'Prodotto' with the text 'AL LAVORO CON CHIARA'; 'Parole chiave' with 'Codice ATECO / Codice Attività - Al lavoro con CHIARA - IMNB001'. A 'Contenuto' section contains two numbered points: 1) 'Per effettuare la valutazione del rischio chiediamo di inviarci: - la visura camerale; - le garanzie prescelte unitamente alle somme assicurate/massimali.' and 2) 'In fase di emissione della polizza è necessario inserire tutti i codici Ateco che identificano le attività svolte dalla società. Per ulteriori chiarimenti o informazioni potete contattarci o inviarci una comunicazione scritta al fine di ricevere supporto.' At the bottom, there is a red footer bar with the text 'Copyright © 2021 Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.'

Figura 45 – Dettaglio Articolo Knowledge Base

### 1.4.3 Articoli più consultati

La sezione degli articoli più consultati, conterrà i dieci articoli di Knowledge Base più visualizzati dalla banca dell’utente che ha effettuato l’accesso al portal.

Articoli più consultati		
Titolo	Prodotto	Visualizzazioni ↓
Annullamento Polizza Per Vendita O Demolizione		16
Codice Errore Sistema	MUTUO PROTETTO PLUS	11
Annullamento		9
Abilitazioni Utente		5
Assistenza Formativa		3

**Figura 46 – Articoli più consultati**

Selezionando uno specifico articolo, l'utente potrà visualizzare il corpo dell'articolo stesso (**Rif. Figura. 45**).

La vista degli articoli sarà ordinata per numero di visualizzazioni ricevute all'interno della banca dell'utente.

Per ognuna delle colonne presenti nella vista, potrà essere applicato un filtro per ordinare le informazioni in modo ascendente o discendente (da A a Z; da Z a A).

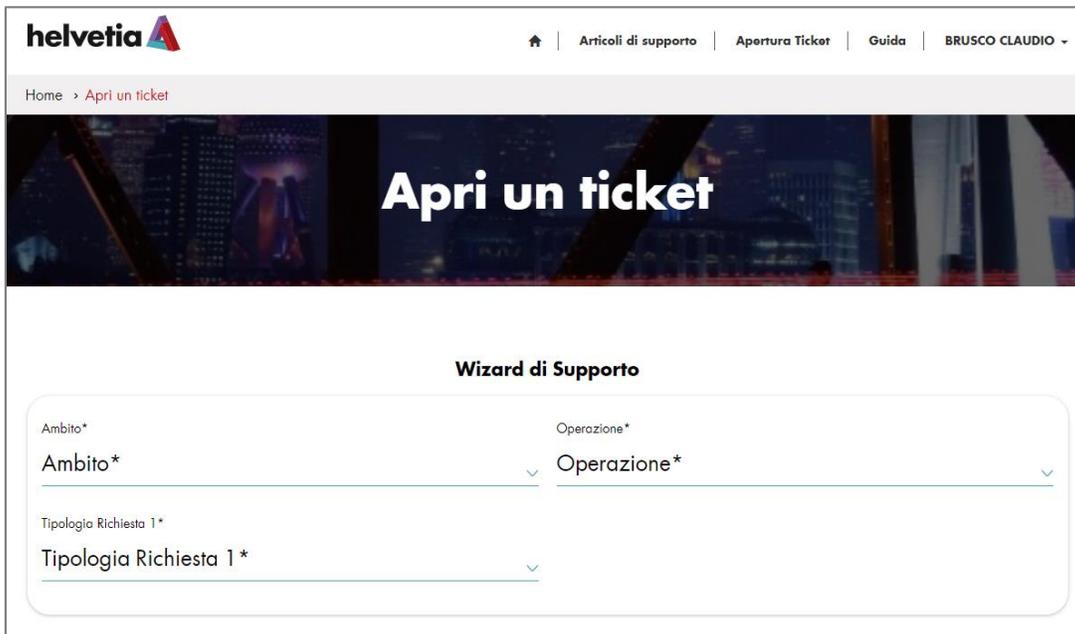
## 1.5 Apertura Ticket

La sezione Apertura Ticket permetterà di effettuare la creazione rapida di un ticket verso la Compagnia in merito ad una determinata problematica.

Sarà possibile accedere alla pagina “Apertura Ticket” tramite:

- **Esplora Sezione** presenta all’interno della Home Page nella sezione “Apertura Ticket” (Rif. Figura 11)
- **Apertura Ticket** presente all’interno del menù di navigazione (Rif. Figura 2)

Il sistema mostrerà un Wizard di supporto che permetterà di effettuare l’apertura di un ticket in maniera semplice e guidata.



The screenshot displays the Helvetia website's 'Apri un ticket' wizard. At the top, the Helvetia logo is on the left, and navigation links for 'Articoli di supporto', 'Apertura Ticket', 'Guida', and 'BRUSCO CLAUDIO' are on the right. Below the navigation is a breadcrumb trail 'Home > Apri un ticket'. The main heading 'Apri un ticket' is centered over a cityscape background. The wizard form, titled 'Wizard di Supporto', contains three dropdown menus: 'Ambito\*' (with 'Ambito\*' selected), 'Operazione\*' (with 'Operazione\*' selected), and 'Tipologia Richiesta 1\*' (with 'Tipologia Richiesta 1\*' selected).

**Figura 47 – Apertura Ticket - Wizard di Supporto**

Cliccando sulla voce “Ambito” sarà possibile selezionare il ramo di competenza relativo alla problematica che necessita di una soluzione. Di seguito le possibili voci selezionabili nel campo Ambito:

- Motor
- Non Motor
- Vita

helvetia

Articoli di supporto | Apertura Ticker | Guida | BRUSCO CLAUDIO

Home > Apri un ticket

# Apri un ticket

## Wizard di Supporto

Ambito\* Operazione\*

Ambito\* Operazione\*

Ambito\*

Motor

Non Motor

Vita

**Figura 48 – Wizard di Supporto – Ambito**

A seconda della selezione dell'ambito di competenza, l'utente dovrà scegliere il tipo di operazione che vorrà effettuare:

- Vendita
- Post Vendita
- Liquidazioni Vita
- Sinistri Danni
- Supporto e Sistemi IT

Il sistema mostrerà esclusivamente i valori di operazione selezionabili a seconda dell'ambito scelto.

The screenshot shows the Helvetia website interface for opening a support ticket. At the top, there is a navigation bar with the Helvetia logo, a home icon, and links for 'Articoli di supporto', 'Apertura Ticket', 'Guida', and the user name 'BRUSCO CLAUDIO'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'Home > Apri un ticket' and a large banner with the text 'Apri un ticket'. The main content area is titled 'Wizard di Supporto' and contains two dropdown menus. The first dropdown, labeled 'Ambito\*', has 'Motor' selected. The second dropdown, labeled 'Operazione\*', has a list of options: 'Operazione\*', 'Post Vendita', 'Sinistri Danni', 'Supporto e Sistemi IT', and 'Vendita'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'La tua Assicurazione svizzera.' and copyright information.

**Figura 49 – Wizard di Supporto – Operazione**

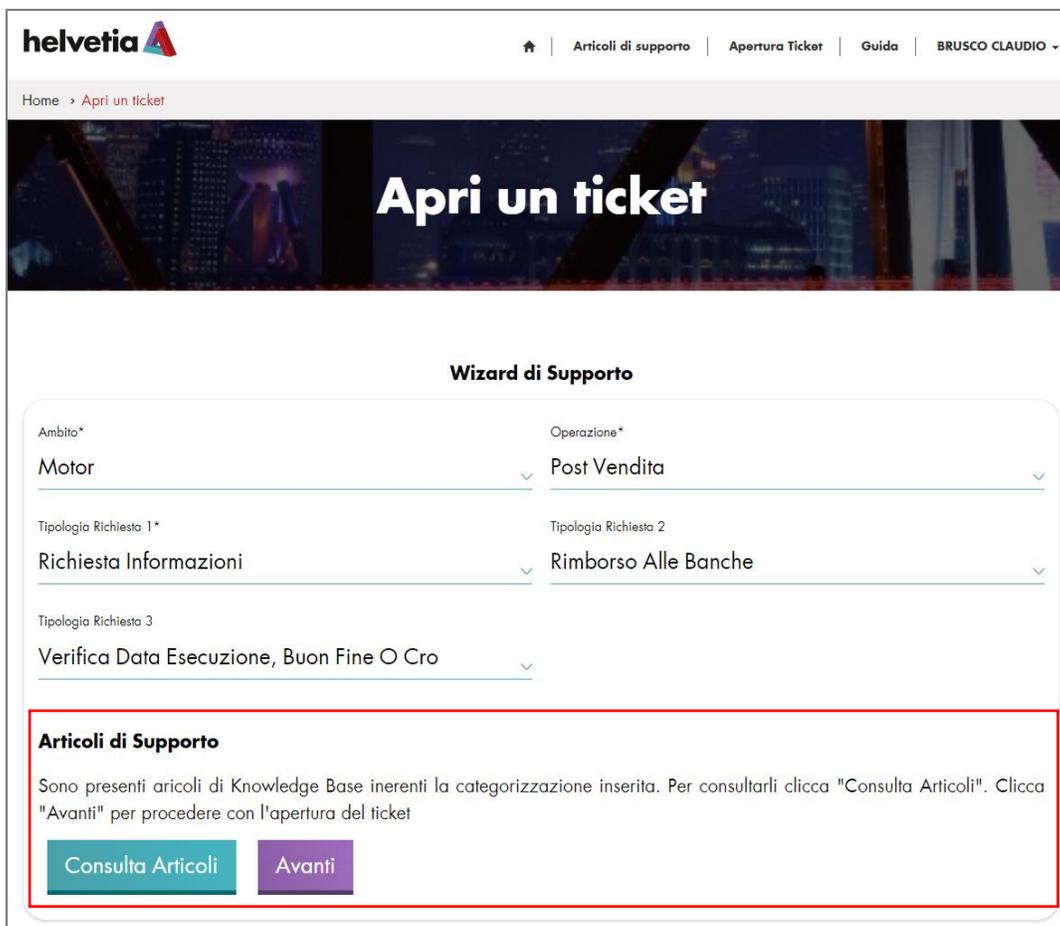
Il sistema bloccherà la selezione dell'operazione nel caso in cui non venga preventivamente selezionato l'ambito.

Dopo aver selezionato l'ambito e l'operazione relativa alla segnalazione, l'utente potrà proseguire con la categorizzazione del ticket tramite l'inserimento dei valori di:

- Tipologia Richiesta 1
- Tipologia Richiesta 2
- Tipologia Richiesta 3
- Tipologia Richiesta 4
- Tipologia Richiesta 5

Non tutti i cinque livelli della categorizzazione saranno sempre obbligatori, infatti il sistema mostrerà esclusivamente i livelli la cui compilazione è necessaria per la categorizzazione della problematica

A seguito della conclusione della categorizzazione del ticket, nel caso in cui siano associati articoli di Knowledge Base ai valori inseriti, il sistema permetterà all'utente di scegliere se consultare gli articoli o procedere con l'apertura del ticket.



helvetia

Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | BRUSCO CLAUDIO

Home > Apri un ticket

# Apri un ticket

## Wizard di Supporto

Ambito\*  
Motor

Operazione\*  
Post Vendita

Tipologia Richiesta 1\*  
Richiesta Informazioni

Tipologia Richiesta 2  
Rimborso Alle Banche

Tipologia Richiesta 3  
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro

**Articoli di Supporto**

Sono presenti articoli di Knowledge Base inerenti la categorizzazione inserita. Per consultarli clicca "Consulta Articoli". Clicca "Avanti" per procedere con l'apertura del ticket

Consulta Articoli Avanti

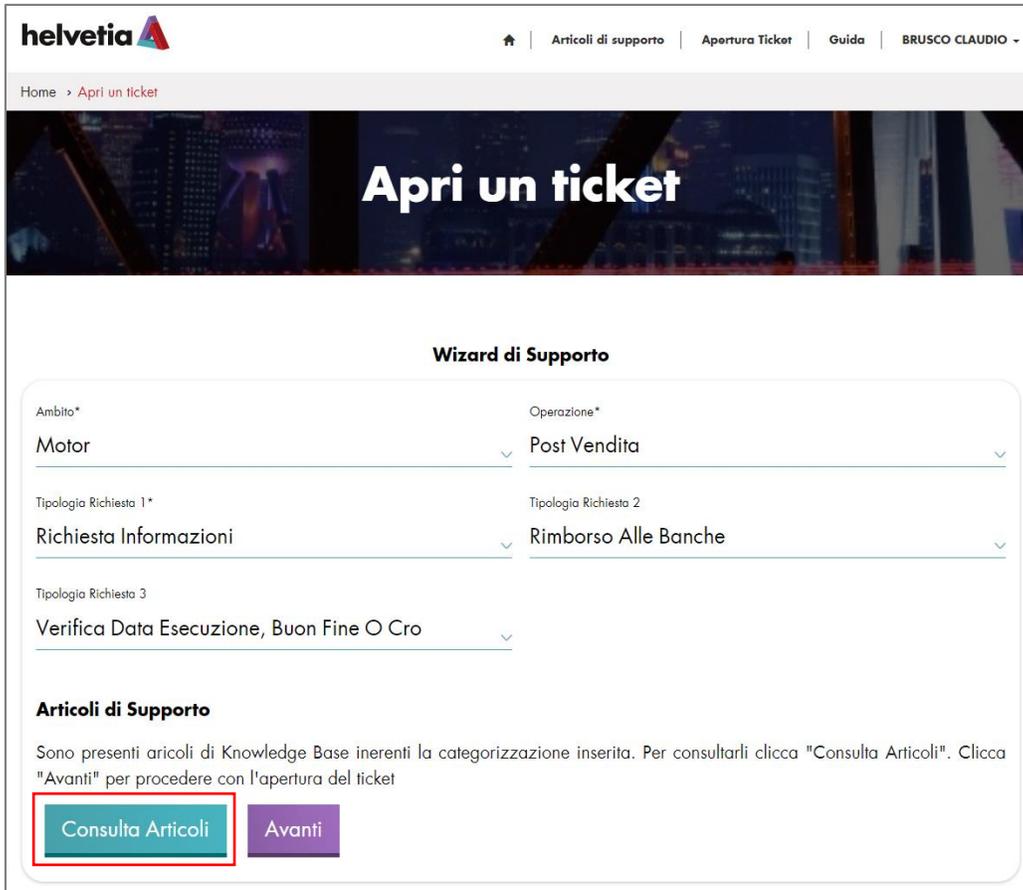
**Figura 50 – Wizard di Supporto - Articoli Knowledge Base**

Nel caso in cui non fossero presenti articoli di Knowledge Base collegati alla categorizzazione selezionata dall'utente, quest'ultimo verrà indirizzato automaticamente dal sistema alla pagina di creazione del ticket.

Nel caso in cui si volesse modificare la categorizzazione del caso, sarà necessario selezionare nuovamente uno dei parametri scelti in precedenza, ed il sistema automaticamente azzererà i valori dei campi precedentemente selezionati.

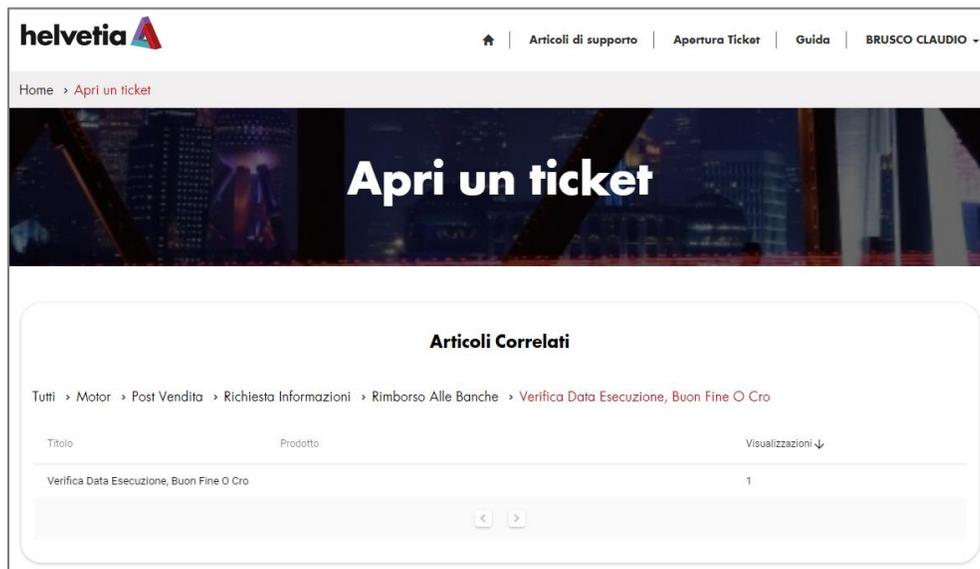
### 1.5.1 Apertura Ticket – Consulta Articoli

A seguito dell'inserimento della categorizzazione inerente alla problematica, tramite il pulsante "Consulta Articoli", l'utente verrà indirizzato automaticamente alla vista degli articoli di Knowledge Base collegati alla categorizzazione stessa.



**Figura 51 - Wizard di Supporto - Consulta Articoli**

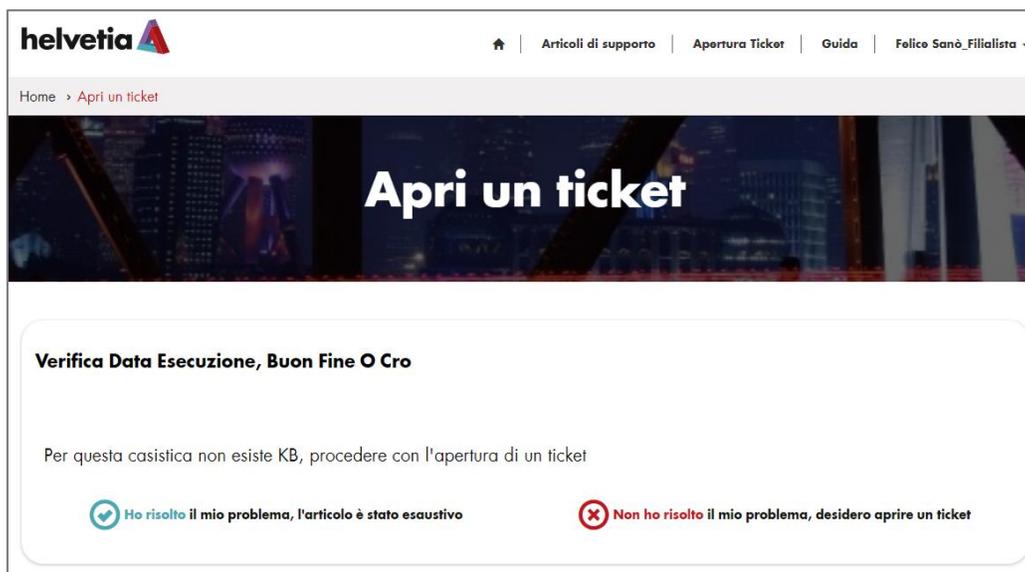
Di seguito la lista di articoli di Knowledge Base che il sistema mostrerà



**Figura 52 – Wizard di Supporto - Articoli Correlati**

A partire dalla lista degli articoli, l'utente potrà selezionare il record di interesse cliccando sul titolo dell'articolo.

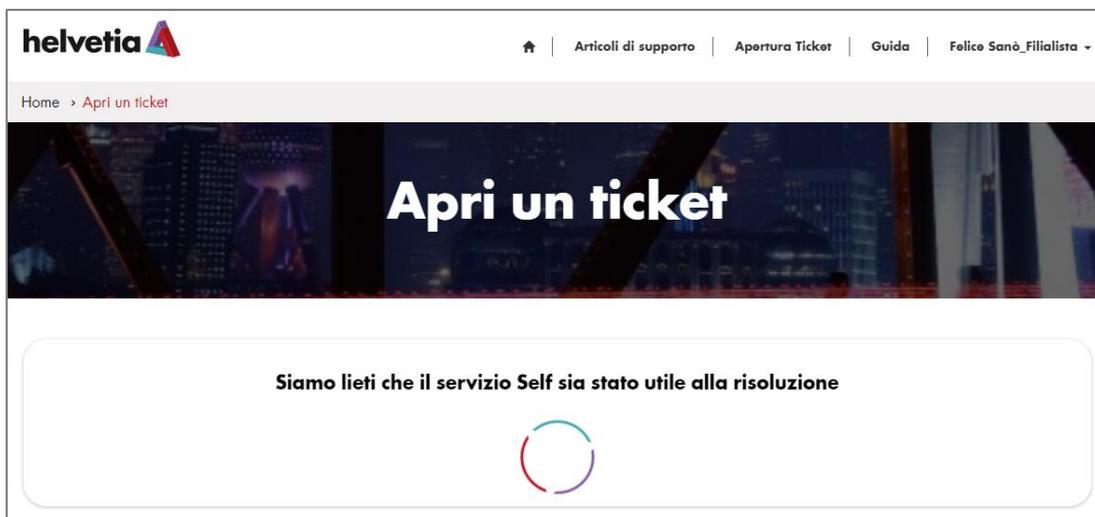
A seguito della selezione, il sistema mostrerà il dettaglio dell'articolo selezionato e, darà all'utente la possibilità di indicare se l'articolo selezionato è stato esaustivo o meno per la risoluzione della problematica:



**Figura 53 - Wizard di Supporto - Dettaglio articolo Knowledge Base**

### 1.5.1.1 Ho risolto il mio problema

Nel caso in cui venga selezionata la voce “**Ho risolto il mio problema, l'articolo è stato esaustivo**”, la navigazione risulterà conclusa.



**Figura 54 - Wizard di Supporto - Risoluzione Autonoma**

Verrà creato inoltre un ticket mostrato all'interno della vista "Ticket chiusi".

### 1.5.1.2 Non ho risolto il mio problema

Nel caso in cui venga selezionata la voce "**Non ho risolto il mio problema, desidero aprire un ticket**", il sistema automaticamente aprirà la pagina di dettaglio per la compilazione del ticket stesso.

helvetia

Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | Felice Sanò, Filialista

Home > Apri un ticket > WP - HEV - Servizio clienti - Crea caso

## Apri un ticket

### Inserire dati per apertura Ticket

Ambito \*  
Motor

Operazione \*  
Post Vendita

Tipologia Richiesta 1  
Richiesta Informazioni

Tipologia Richiesta 2  
Rimborso Alle Banche

Tipologia Richiesta 3  
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro

Operatore \*  
Felice Sanò\_Filialista

Origine  
Web

Titolo \*

Cliente

Polizza

Sinistro

Prodotto

Descrizione \*

Allega un file

Carica File

Invia Ticket Annulla

La tua Assicurazione svizzera.  
© 2021 Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazione SA - P IVA 01442690155 - Ior: Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Vita S.p.A. - P IVA 03215010942 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazione SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Ior: Albo Imprese Ass. n° 1.00142 - Ior: Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Italia Assicurazioni - C.F. 02446390581 - P IVA 07530080154 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazione SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Ior: Albo Imprese Ass. n° 1.00062 - Ior: Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Società soggetta alla vigilanza dell'IVASS [www.ivass.it] - Via Cassina, 21 - 20139 Milano - 02 5351.1 - Helvetia in Italia - Privacy - Cookies

Copyright © 2021, Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.

**Figura 55 - Wizard di Supporto - Apertura Ticket**

La form di creazione del ticket sarà già precompilata con i valori selezionati in fase di categorizzazione della problematica.

I dettagli relativi alla compilazione del ticket verranno illustrati nel **Capitolo 1.5.2.**

## 1.5.2 Apertura Ticket – Avanti

A seguito dell’inserimento della categorizzazione inerente alla problematica, tramite il pulsante “Avanti”, l’utente sarà indirizzato alla pagina di dettaglio del ticket per la compilazione dei valori necessari all’apertura della segnalazione.

helvetia

Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | BRUSCO CLAUDIO

Home > Apri un ticket

# Apri un ticket

### Wizard di Supporto

Ambito*	Operazione*
Motor	Post Vendita
Tipologia Richiesta 1*	Tipologia Richiesta 2
Richiesta Informazioni	Rimborso Alle Banche
Tipologia Richiesta 3	
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro	

#### Articoli di Supporto

Sono presenti articoli di Knowledge Base inerenti la categorizzazione inserita. Per consultarli clicca "Consulta Articoli". Clicca "Avanti" per procedere con l'apertura del ticket

Consulta Articoli **Avanti**

Figura 56 - Wizard di Supporto - Avanti

Di seguito la pagina di dettaglio che il sistema mostrerà:

helvetia

Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guide | Felice Sanò, Fillalista

Home > Apri un ticket > WP - HELV - Servizio clienti - Crea caso

## Apri un ticket

### Inserire dati per apertura Ticket

Ambito \*  
Motor

Operazione \*  
Post Vendita

Tipologia Richiesta 1  
Richiesta Informazioni

Tipologia Richiesta 2  
Rimborso Alle Banche

Tipologia Richiesta 3  
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro

Operatore \*  
Felice Sanò, Fillalista

Origine  
Web

Titolo \*

Cliente

Polizza

Sinistro

Prodotto

Descrizione \*

Allega un file

Carica file

Invo Ticket Annulla

La tua Assicurazione svizzera.  
© 2021 Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA - P.NA. 0146590155 - Isc. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Vita S.p.A. - P.NA. 03215010962 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA Ragionierato Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Isc. Albo Imprese Ass. n° 1.00142 - Isc. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Helvetia Italia Assicurazioni - C.F. 02446390381 - P.NA. 07330080154 - Società soggetta alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA Ragionierato Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Isc. Albo Imprese Ass. n° 1.00062 - Isc. Albo Gruppi Ass. n° ord. 031 - Società soggetta alla vigilanza dell'IVASS (www.ivass.it) - Via Cavallotti, 21 - 20139 Milano - 02 5321.1 - Helvetia in Italia - Privacy - Cookie

Copyright © 2021 Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.

**Figura 57 - Wizard di Supporto - Dettaglio Ticket**

La form di creazione del ticket sarà già precompilata con i valori selezionati in fase di categorizzazione della problematica:

- **Ambito**
- **Operazione**
- **Tipologia Richiesta:** i livelli relativi alla tipologia richiesta potranno variare a seconda della configurazioni presente all'interno del Dynamics

Per la corretta creazione del ticket, il sistema imporrà come obbligatori esclusivamente i campi:

- Titolo
- Descrizione

I campi obbligatori saranno individuabili facilmente, perché il nome del campo è seguito da un asterisco di colore rosso: “\*”.

All'interno della form del ticket saranno presenti i seguenti campi testuali, che potranno essere compilati a seconda della segnalazione effettuata:

- **Cliente:** da compilare con il codice fiscale del cliente oggetto della segnalazione
- **Polizza:** da compilare con il numero di polizza oggetto della segnalazione
- **Sinistro:** da compilare con il numero di sinistro oggetto della segnalazione
- **Prodotto:** da compilare con il codice prodotto oggetto di segnalazione

helvetia  [Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | Felice Sanò\_Filialista -

Home > Apri un ticket > WP - HLV - Servizio clienti - Crea caso

# Apri un ticket

## Inserire dati per apertura Ticket

Ambito *	Operazione *
Motor	Post Vendita
Tipologia Richiesta 1	Tipologia Richiesta 2
Richiesta Informazioni	Rimborso Alle Banche
Tipologia Richiesta 3	
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro	
Operatore *	Origine
Felice Sanò_Filialista	Web
Titolo *	
Cliente	Polizza
Sinistro	Prodotto

Descrizione \*

Allega un file

Carica File

Invia Ticket Annulla

**Figura 58 - Apertura Ticket - Campi Facoltativi**

Sarà inoltre possibile allegare uno o più file tramite la sezione “Allega un file” presente all’interno della form:

helvetia  [Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | [Felice Sanò\\_Filialista](#) -

Home > Apri un ticket > WP - HLV - Servizio clienti - Crea caso

# Apri un ticket

## Inserire dati per apertura Ticket

Ambito *	Operazione *
Motor	Post Vendita
Tipologia Richiesta 1	Tipologia Richiesta 2
Richiesta Informazioni	Rimborso Alle Banche
Tipologia Richiesta 3	
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro	
Operatore *	Origine
Felice Sanò_Filialista	Web
Titolo *	
Cliente	Polizza
Sinistro	Prodotto
Descrizione *	

Allega un file

Carica File

**Figura 59 - Apertura Ticket - Allega file**

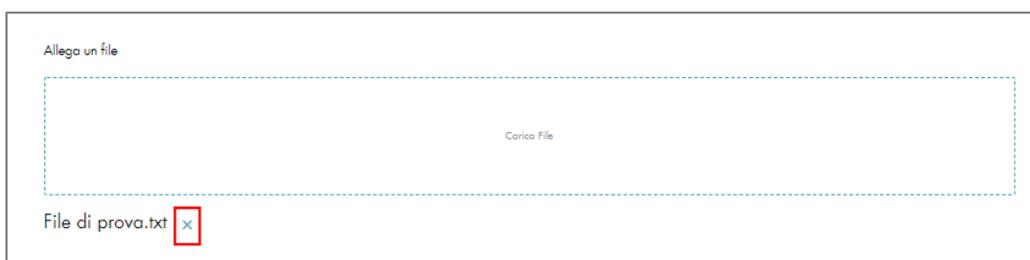
Per allegare uno o più file sarà necessario trascinare il file all'interno della sezione predefinita sul ticket, o alternativamente, cliccare sulla sezione "Allega un file".

Una volta allegato il file, questo sarà visibile all'interno del dettaglio ticket:



**Figura 60 - Apertura Ticket - File allegato**

Per poter eliminare un file allegato sarà necessario cliccare sulla "x" presente accanto al nome del file:



**Figura 61 - Apertura Ticket - Eliminazione file allegato**

A seguito del completamento di tutte le operazioni di compilazione del ticket, per concludere la creazione, sarà necessario cliccare sull'apposito pulsante **"Invia Ticket"**.

Nel caso in cui si volesse annullare l'operazione di apertura ticket, sarà possibile selezionare il tasto **"Annulla"**, che chiuderà la pagina corrente indirizzando la navigazione alla Home Page.

helvetia  [Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | [Felice Sanò\\_Filialista](#) -

Home > [Apri un ticket](#) > [WP - HLV - Servizio clienti - Crea caso](#)

# Apri un ticket

## Inserire dati per apertura Ticket

Ambito *	Operazione *
Motor	Post Vendita
Tipologia Richiesta 1	Tipologia Richiesta 2
Richiesta Informazioni	Rimborso Alle Banche
Tipologia Richiesta 3	
Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro	
Operatore *	Origine
Felice Sanò_Filialista	Web
Titolo *	
Cliente	Polizza
Sinistro	Prodotto
Descrizione *	

Allega un file

Carica File

Figura 62 - Apertura Ticket - Invio Ticket ed Annulla

A seguito dell'Invia Ticket, il sistema modificherà la dicitura "Invia Ticket" in "Attendere prego"

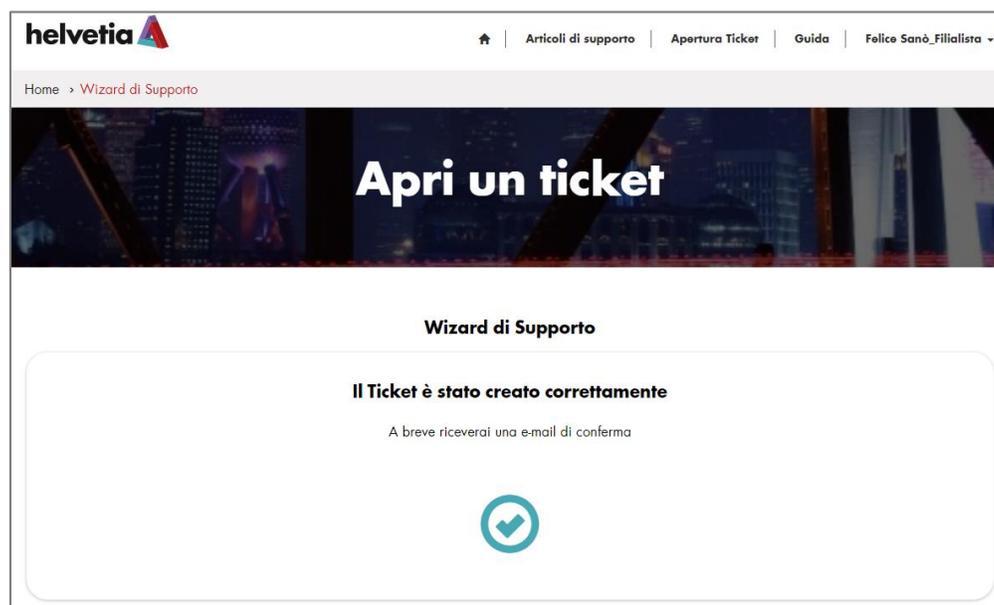
The screenshot shows the Helvetia website interface for opening a ticket. The header includes the Helvetia logo and navigation links: Home, Apri un ticket, WP - HLV - Servizio clienti - Crea caso, Articoli di supporto, Apertura Ticket, Guida, and Felice Sanò\_Filialista. The main heading is 'Apri un ticket' and the sub-heading is 'Inserire dati per apertura Ticket'. The form contains the following fields:

- Ambito \*: Motor
- Operazione \*: Post Vendita
- Tipologia Richiesta 1: Richiesta Informazioni
- Tipologia Richiesta 2: Rimborso Alle Banche
- Tipologia Richiesta 3: Verifica Data Esecuzione, Buon Fine O Cro
- Operatore \*: Felice Sanò\_Filialista
- Origine: Web
- Titolo \*: Ticket per manuale
- Cliente: (empty)
- Polizza: (empty)
- Sinistro: (empty)
- Prodotto: (empty)
- Descrizione \*: Ticket per manuale

At the bottom of the form, there is a section for attaching files with the text 'Allega un file' and a 'Carica File' button. Below this, there are two buttons: 'Attendere prego...' (highlighted with a red box) and 'Annulla'.

Figura 63 - Apertura Ticket - Attesa creazione

Alla conclusione del processo di creazione, il sistema mostrerà un messaggio di notifica:



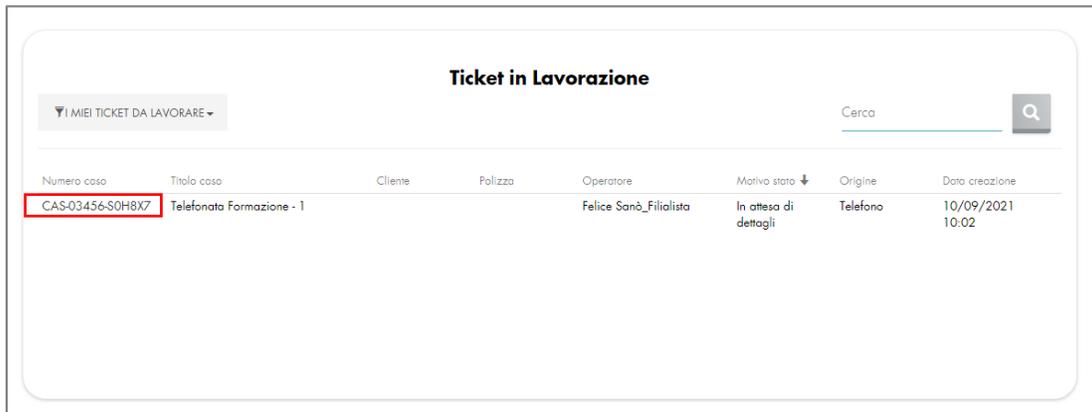
**Figura 64 - Wizard di Supporto - Invia Ticket**

Alla creazione del ticket, verrà inoltre inviata una e-mail all'utente apritore per notificarlo in merito alla corretta creazione del ticket stesso.

## 1.6 Dettaglio Ticket

La pagina relativa al Dettaglio Ticket permetterà di consultare le informazioni presenti all'interno di un ticket indipendentemente dallo stato di lavorazione (in lavorazione, aperto, chiuso).

Sarà possibile aprire il dettaglio del ticket cliccando sul valore della colonna **“Numero Caso”** presente in tutte le viste del portale:



The screenshot shows a web interface titled "Ticket in Lavorazione". At the top left, there is a dropdown menu labeled "I MIEI TICKET DA LAVORARE". To the right is a search bar with the text "Cerca" and a magnifying glass icon. Below this is a table with the following columns: "Numero caso", "Titolo caso", "Cliente", "Polizza", "Operatore", "Motivo stato", "Origine", and "Data creazione". The first row of data is: "CAS-03456-S0H8X7", "Telefonata Formazione - 1", (blank), (blank), "Felice Sanò\_Filialista", "In attesa di dettagli", "Telefono", and "10/09/2021 10:02". The "Numero caso" cell is highlighted with a red border.

Numero caso	Titolo caso	Cliente	Polizza	Operatore	Motivo stato ↓	Origine	Data creazione
CAS-03456-S0H8X7	Telefonata Formazione - 1			Felice Sanò_Filialista	In attesa di dettagli	Telefono	10/09/2021 10:02

**Figura 65 - Accesso a Dettaglio Ticket**

Dipenderà invece dalla stato di lavorazione in cui si trova, la possibilità di modificare o meno il ticket:

- **Stato “In Lavorazione”**: sarà possibile visualizzare il dettaglio ticket e valorizzare o aggiornare i seguenti campi:
  - Cliente
  - Polizza
  - Sinistro
  - Prodotto

Si potrà inoltre inserire allegati o note verso la compagnia.

- **Stato “Aperto”**: sarà possibile visualizzare il dettaglio del ticket, ma non si potrà effettuare alcun tipo di lavorazione o modifica dei campi presenti.
- **Stato “Chiuso”**: sarà possibile visualizzare il dettaglio del ticket, ma non si potrà effettuare alcun tipo di lavorazione o modifica dei campi presenti.

Di seguito un'immagine relativa al Dettaglio Ticket:

helvetia  [Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | Felice Sanò\_Filialista

Home > Modifica Caso

## Dettaglio Ticket

### Telefonata da Filialista CAS-03530-T9T3G2

Ambito <b>Motor</b>	Operazione <b>Sinistri Danni</b>
Tipologia Richiesta 1 <b>Richiesta Informazioni</b>	Tipologia Richiesta 2 <b>Stato Sinistro</b>
Contatto * <b>Felice Sanò_Filialista</b>	Origine <b>Telefono</b>
Titolo * <b>Telefonata da Filialista</b>	Motivo stato <b>In attesa di dettagli</b>
Cliente	Polizza <b>940016170</b>
Sinistro	Prodotto <b>Helvetia Aequa</b>
Descrizione * -	

#### Documenti Inviati

Nome File	Autore	Data creazione ↓
File di prova.txt	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

#### Interazioni

Descrizione	Autore	Data creazione ↓
Manca indicazione targa cliente	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:02
Aggiunto commento da D265	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

#### Inserisci Commento

Commento \*

---

Carica File

Carica File

Figura 66 - Dettaglio Ticket

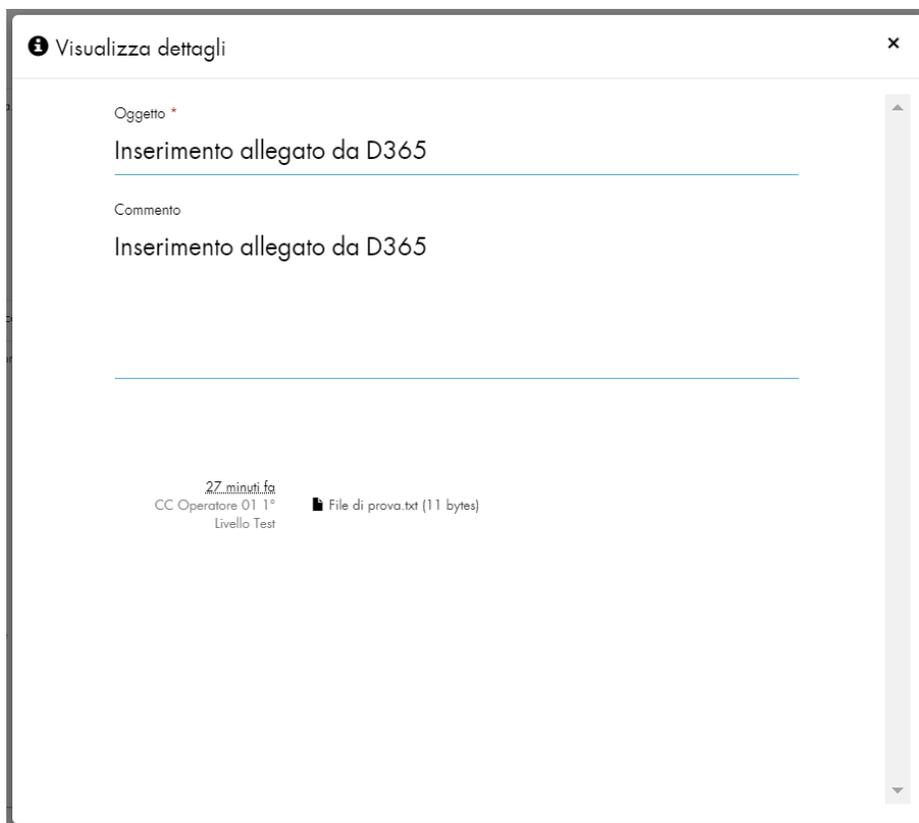
All'interno della pagina di dettaglio, oltre alle informazioni relative al ticket, verranno mostrate due griglie:

**Documenti Inviati:** conterrà tutti i documenti inviati dall'utente portal alla Compagnia in fase di apertura o lavorazione del ticket sul portal stesso. Inoltre, verranno inseriti i documenti caricati dall'operatore di Compagnia durante la fase di lavorazione del caso. Tale sezione non conterrà invece i documenti inviati dall'utente utilizzando altri canali (e-mail).

Documenti Inviati		
Nome File	Autore	Data creazione ↓
File di prova.txt	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

**Figura 67 - Dettaglio Ticket - Documenti Inviati**

Cliccando sul nome del file, sarà possibile aprire il dettaglio del commento contenente l'allegato:



**Figura 68 - Dettaglio documento**

All'interno del pop-up di dettaglio, cliccando sul nome del documento allegato, verrà effettuato il download dell'allegato stesso.

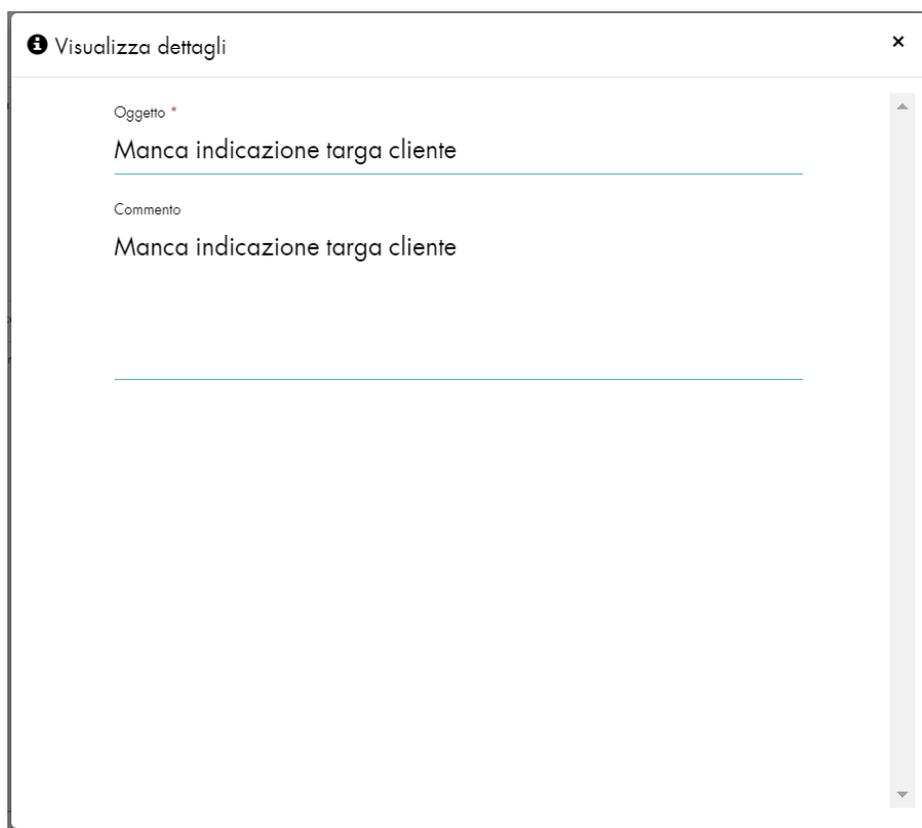
Sia il campo **Oggetto** che il campo **Commento** del pop-up di dettaglio non saranno editabili.

**Interazioni:** conterrà tutte le note inserite dall'utente portal e dagli operatori di Compagnia in fase di lavorazione del ticket.

Interazioni		
Descrizione	Autore	Data creazione ↓
Manca indicazione targa cliente	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:02
Aggiunta commento da D365	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

**Figura 69 - Dettaglio Ticket - Interazioni**

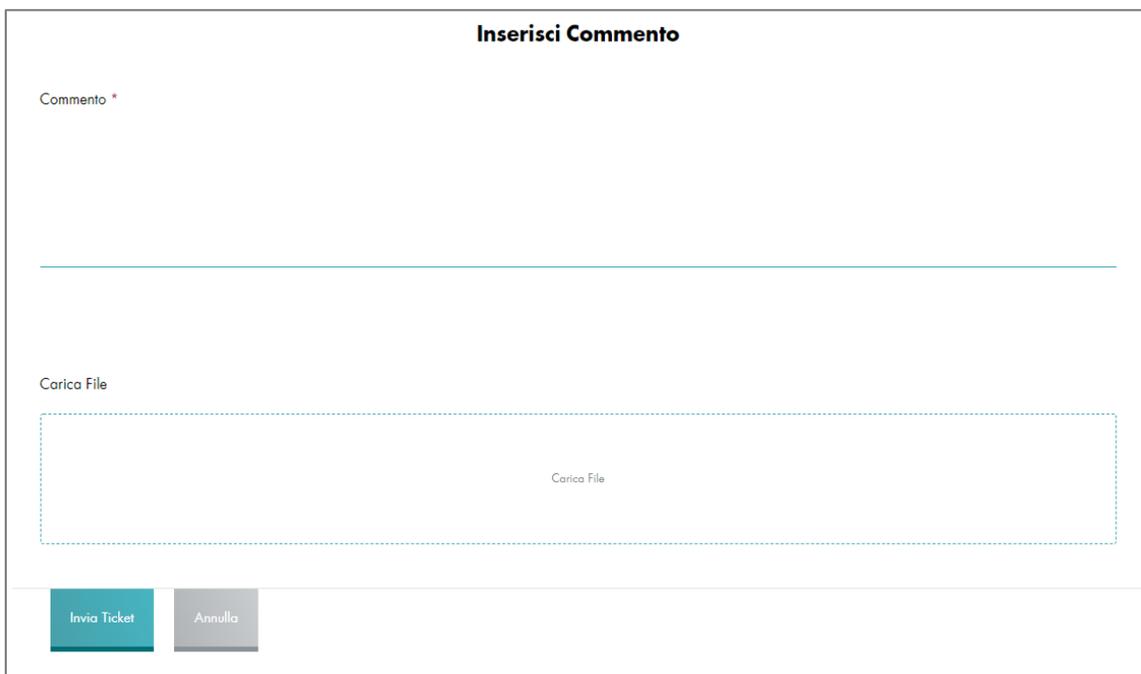
Cliccando sulla descrizione dell'interazione, sarà possibile aprire il dettaglio del commento:



**Figura 70 - Dettaglio Commento**

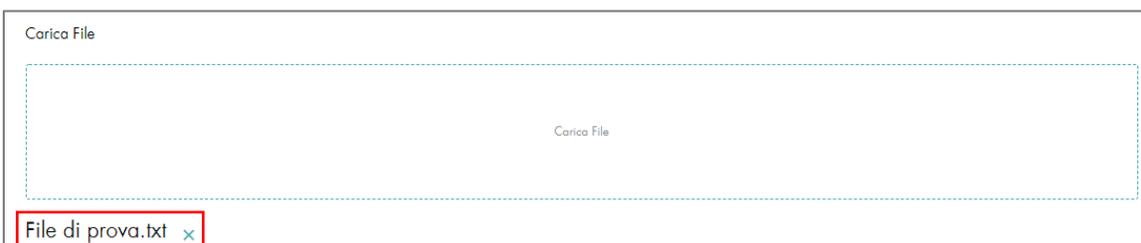
Sia il campo **Oggetto** che il campo **Commento** del pop-up di dettaglio non saranno editabili.

Per i soli ticket in lavorazione, a seguito della modifica del ticket, il sistema richiederà l’inserimento di un commento nell’apposito campo prima di inoltrare nuovamente la lavorazione verso gli uffici di Compagnia:



**Figura 71 - Dettaglio Ticket – Commento**

In aggiunta al commento, sarà possibile allegare uno o più file al ticket, trascinando il file all’interno della sezione predefinita o alternativamente, cliccando sulla sezione “**Carica File**”. Una volta allegato il file, questo sarà visibile all’interno del dettaglio ticket:



**Figura 72 - Dettaglio Ticket - Carica File**

Per poter eliminare un file allegato sarà necessario cliccare sulla “x” presente accanto al nome del file:



**Figura 73 – Dettaglio Ticket - Eliminazione file allegato**

A seguito dell’inserimento del commento relativo all’operazione svolta, sarà necessario cliccare sull’apposito pulsante **“Invia Ticket”**.

Nel caso in cui si volesse annullare l’operazione di modifica ticket, sarà possibile selezionare il tasto **“Annulla”**, che chiuderà la pagina corrente indirizzando la navigazione alla Home Page.

helvetia [Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | Felice Sanò\_Filialista -

Home > Modifica Caso

## Dettaglio Ticket

### Telefonata da Filialista CAS-03530-T9T3G2

Ambito <b>Motor</b>	Operazione <b>Sinistri Danni</b>
Tipologia Richiesta 1 <b>Richiesta Informazioni</b>	Tipologia Richiesta 2 <b>Stato Sinistro</b>
Contatto * <b>Felice Sanò_Filialista</b>	Origine <b>Telefono</b>
Titolo * <b>Telefonata da Filialista</b>	Motivo stato <b>In attesa di dettagli</b>
Cliente	Polizza <b>940016170</b>
Sinistro	Prodotto <b>Helvetia Aequa</b>
Descrizione * -	

#### Documenti Inviati

Nome File	Autore	Data creazione ↓
File di prova.txt	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

#### Interazioni

Descrizione	Autore	Data creazione ↓
Manca indicazione targa cliente	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:02
Aggiunto commento da D365	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

#### Inserisci Commento

Commento \*  
**Inserito allegato coretto**

Carica File

Carica File

File di prova.txt x

Invia Ticket
Annulla

Figura 74 – Dettaglio Ticket - Invio Ticket ed Annulla

Al momento del click sul bottone “Invia Ticket”, il sistema modificherà la dicitura “Invia Ticket” in “Elaborazione in corso”

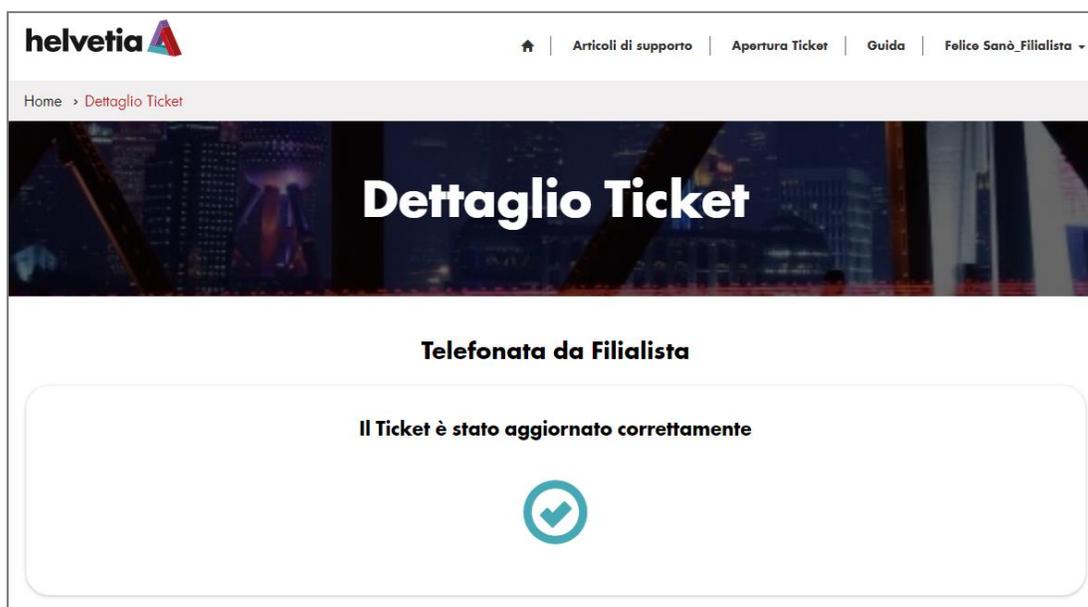
The screenshot displays the Helvetia website interface for a ticket detail page. At the top, the Helvetia logo is on the left, and navigation links for 'Articoli di supporto', 'Apertura Ticket', 'Guida', and 'Felice Sanò, Filialista' are on the right. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Home > Modifica Caso'. The main header area features a dark background with the text 'Dettaglio Ticket' in white. Below this, the ticket title is 'Telefonata da Filialista CAS-03530-T9T3G2'. The ticket details are organized into two columns. The left column includes: 'Ambito: Motor', 'Tipologia Richiesta 1: Richiesta Informazioni', 'Contatto \*: Felice Sanò, Filialista', 'Titolo \*: Telefonata da Filialista', 'Cliente', 'Sinistro', and 'Descrizione \*'. The right column includes: 'Operazione: Sinistri Danni', 'Tipologia Richiesta 2: Stato Sinistro', 'Origine: Telefono', 'Motivo stato: In attesa di dettagli', 'Polizza: 940016170', and 'Prodotto: Helvetia Aequa'. Below the details, there are sections for 'Documenti Inviati' and 'Interazioni', each with a table listing files, authors, and creation dates. The 'Interazioni' section shows two entries: 'Manca indicazione target cliente' and 'Aggiunto commento da D365'. At the bottom, there is a section for 'Inserisci Commento' with a text area containing 'Inserito allegato coretto', a 'Carica File' section with a file upload area, and a 'File di prova.txt' link. A red box highlights the 'Elaborazione in corso' button at the bottom left.

Nome File	Autore	Data creazione
File di prova.txt	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

Descrizione	Autore	Data creazione
Manca indicazione target cliente	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:02
Aggiunto commento da D365	CC Operatore 01 1° Livello Test	15/09/2021 15:01

Figura 75 - Dettaglio Ticket – Elaborazione in corso

Alla conclusione del processo di modifica del ticket, il sistema mostrerà un messaggio di notifica inerente alla corretta conclusione dell'operazione:



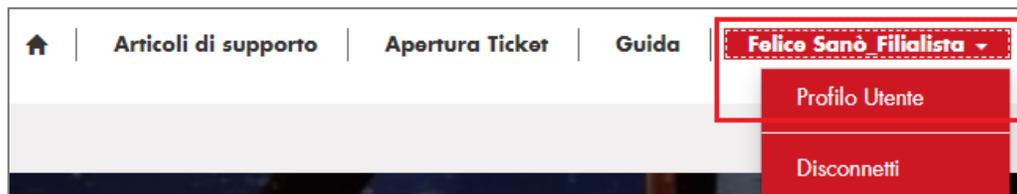
**Figura 76 – Modifica Ticket - Invia Ticket**

Una volta modificato, il ticket risulterà ancora visibile sul portal all'interno della vista "**Ticket Aperti**".

## 1.7 Profilo Utente

La pagina del profilo utente conterrà il dettaglio delle informazioni dell'utente collegato al portal.

Sarà possibile effettuare l'accesso al profilo utente tramite la funzionalità presente all'interno del menù di navigazione:



**Figura 77 - Profilo Utente**

Le informazioni personali dell'utente mostrate saranno:

- Nome
- Cognome
- Indirizzo e-mail
- Indirizzo e-mail predefinito
- Numero di Telefono
- Numero di Telefono predefinito
- Banca
- Filiale

helvetia Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | Felice Sanò\_Filialista

Home > **Profilo Utente**

## Profilo Utente

### Felice Sanò\_Filialista

**Informazioni Personali**

Nome <b>Felice</b>	Cognome * <b>Sanò_Filialista</b>
Indirizzo e-mail <b>f.sano@avanade.com</b>	Indirizzo e-mail predefinito <b>f.sano@avanade.com</b>
Numero di telefono <b>3333321222</b>	Numero di telefono predefinito -

**Banca**

Banca <b>BANCO DESIO BRIANZA</b>	Filiale <b>ABBIATEGRASSO</b>
-------------------------------------	---------------------------------

Salva

In tua Assicurazione svizzera.  
 © 2021 Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA - P IVA 01462690155 - Iccr: Albo Gruppi Ass. n° ord. 021 - Helvetia Vita S.p.A. - P IVA 03215010962 - Società soggette alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Iccr: Albo Imprese Ass. n° 1.00142 - Iccr: Albo Gruppi Ass. n° ord. 021 - Helvetia Italia Assicurazioni - C.F. 02446390581 - P IVA 07530080154 - Società soggette alla Direzione ed al Coordinamento della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia - Società con Socio Unico - Iccr: Albo Imprese Ass. n° 1.00062 - Iccr: Albo Gruppi Ass. n° ord. 021 - Società soggette alla vigilanza dell'IVASS (www.ivass.it) - Via Cassanese, 21 - 20139 Milano - 02 5351.1 - Helvetia in Italia - Privacy - Cookie

Copyright © 2021. Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.

**Figura 78 - Profilo Utente**

Sarà possibile inserire o aggiornare esclusivamente i seguenti campi:

- Indirizzo e-mail
- Numero di telefono

A seguito dell'inserimento o modifica di uno dei campi sopra elencati, sarà necessario cliccare sul tasto “Salva” in modo tale che le informazioni vengano salvate all'interno del sistema.