

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

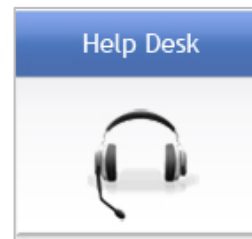
L'accesso al sistema di ticketing PORTAL può essere effettuato tramite due principali modalità di accesso:

- 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)

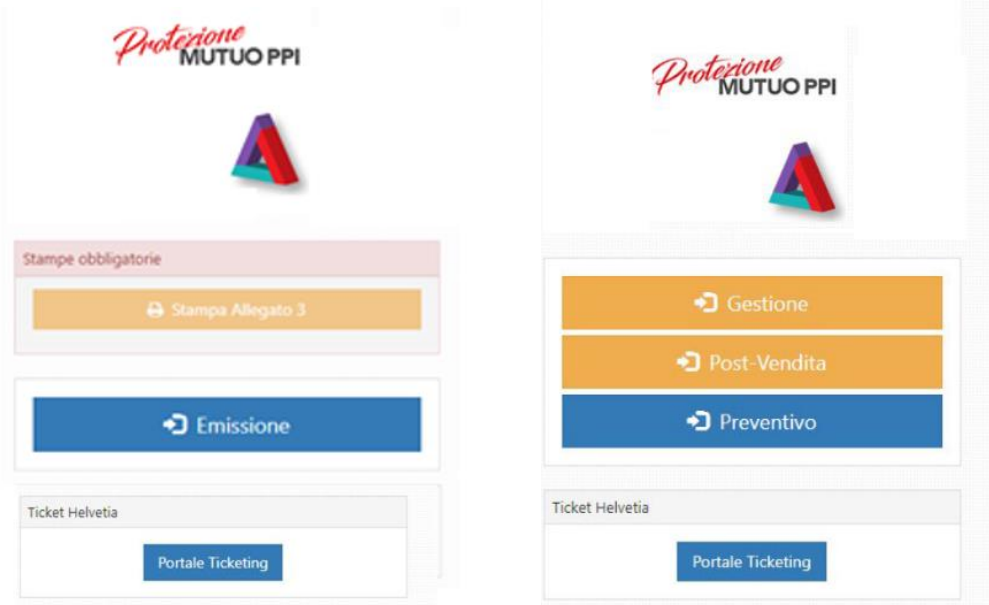
L'accesso al sistema di ticketing PORTAL può essere effettuato dai principali sistemi tecnici di compagnia:

- 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 titled 'Benvenuto'. It features a logo at the top, followed by the text 'Benvenuto'. Below this are two input fields: 'Indirizzo e-mail' and 'Password'. The 'Password' field has an eye icon to toggle visibility. A link labeled 'Password dimenticata?' is positioned below the password field. At the bottom of the form is a 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.

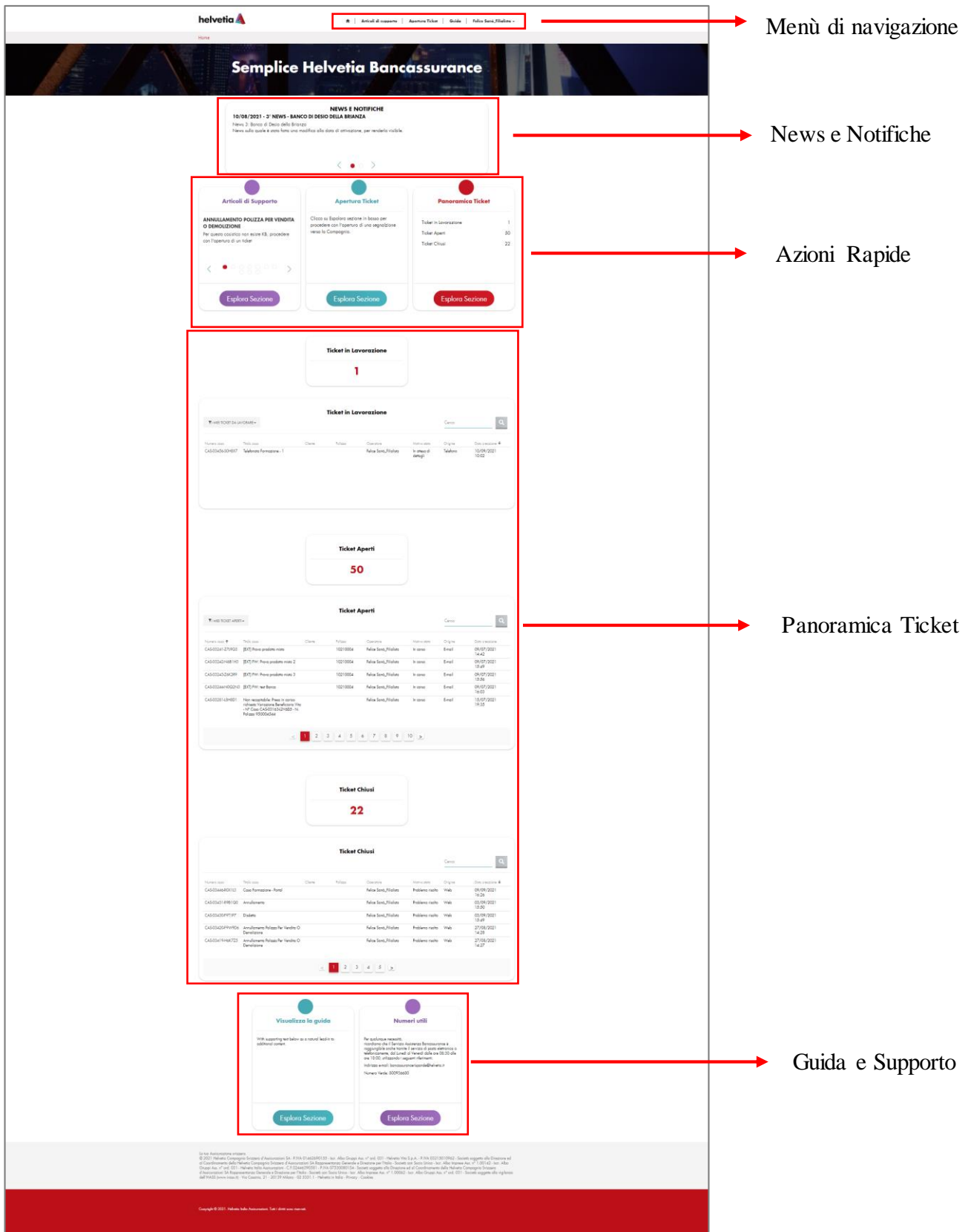


Figura 1 - Home Page

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

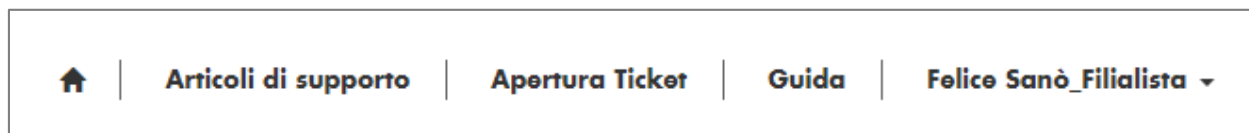


Figura 2 - Menù di Navigazione

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.

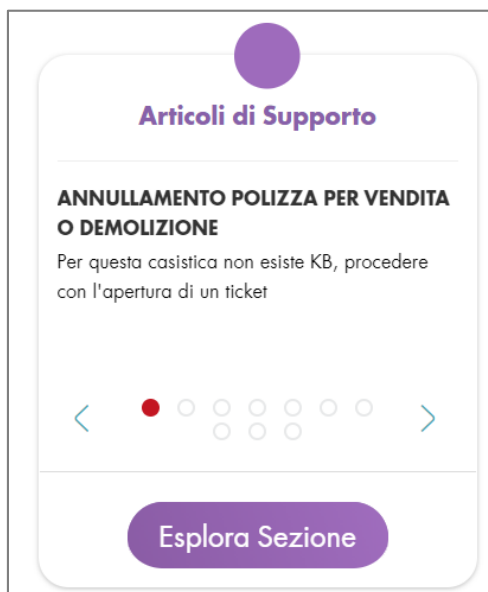


Figura 5 – Articoli di supporto

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

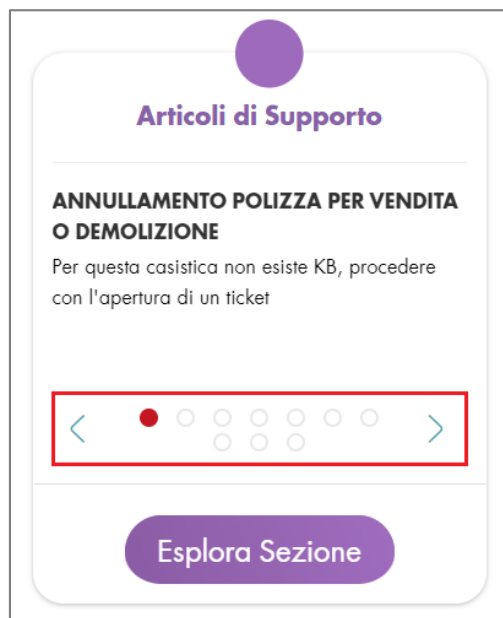


Figura 6 - Scorrimento Articoli di Knowledge Base

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:

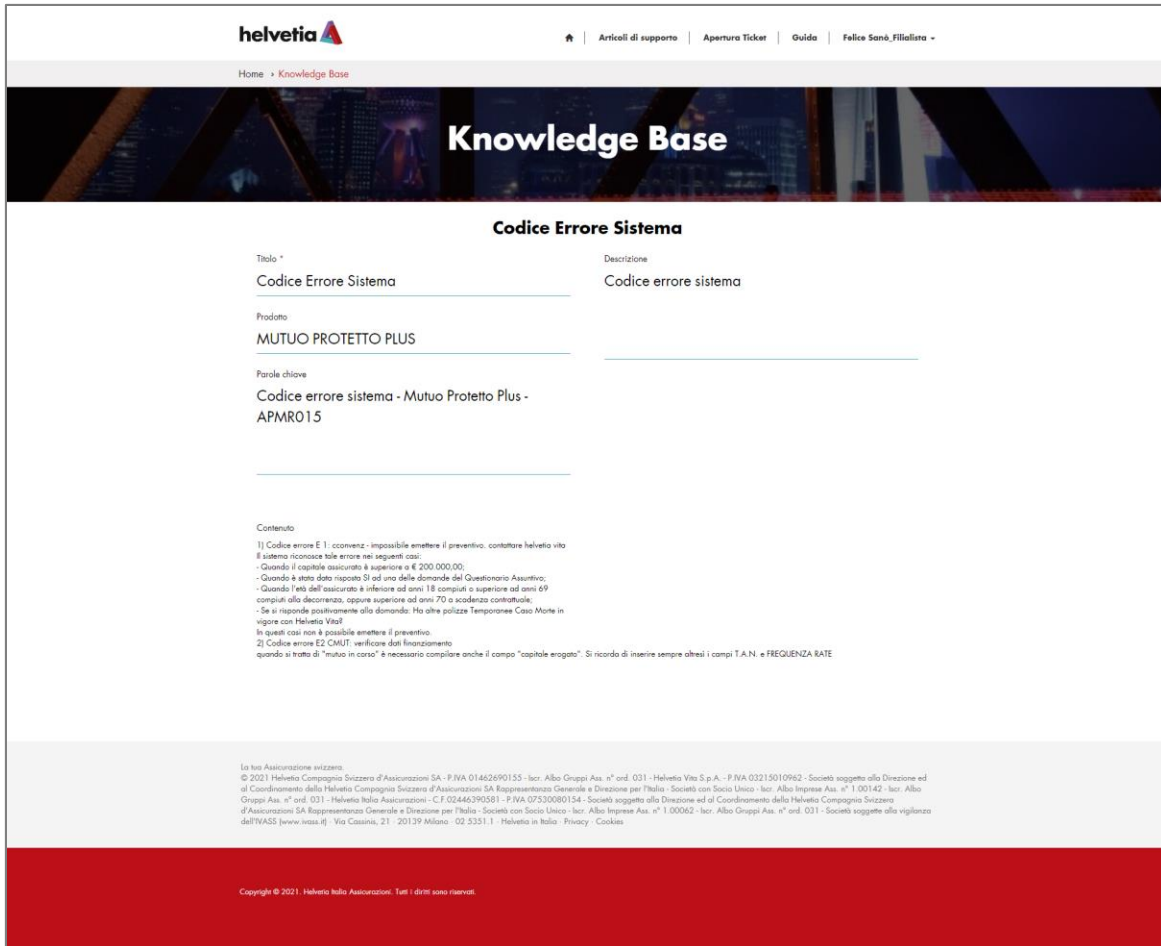


Figura 7 - Dettaglio Articolo Knowledge Base

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

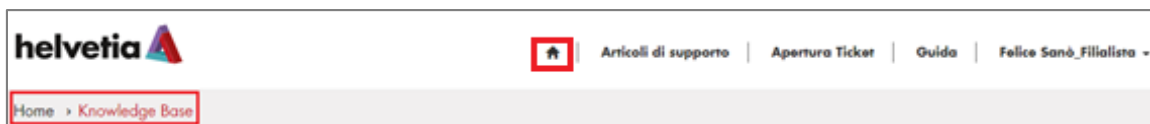


Figura 8 – Breadcrumbs

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

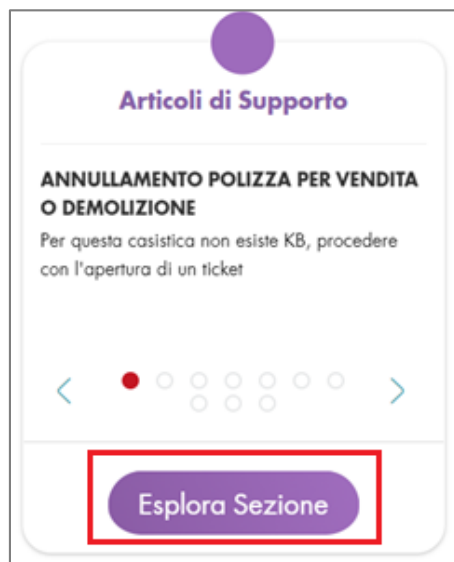


Figura 9 - Esplora Sezione - Articoli di Supporto

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

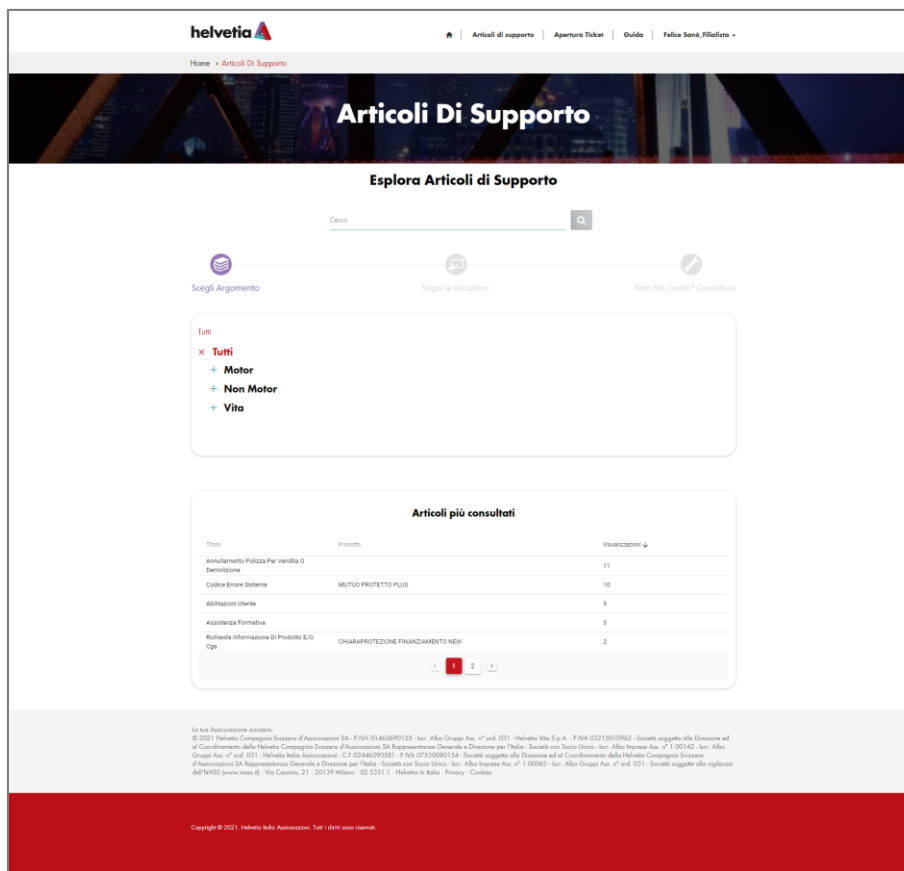


Figura 10 - Articoli di Supporto

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.

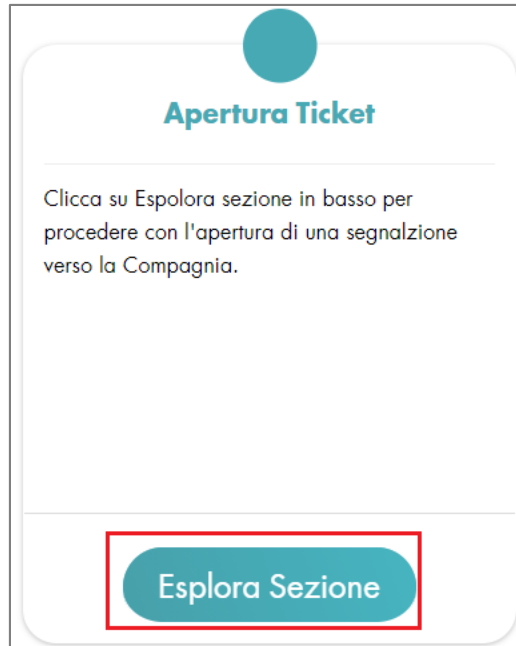


Figura 11 – Apertura Ticket

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

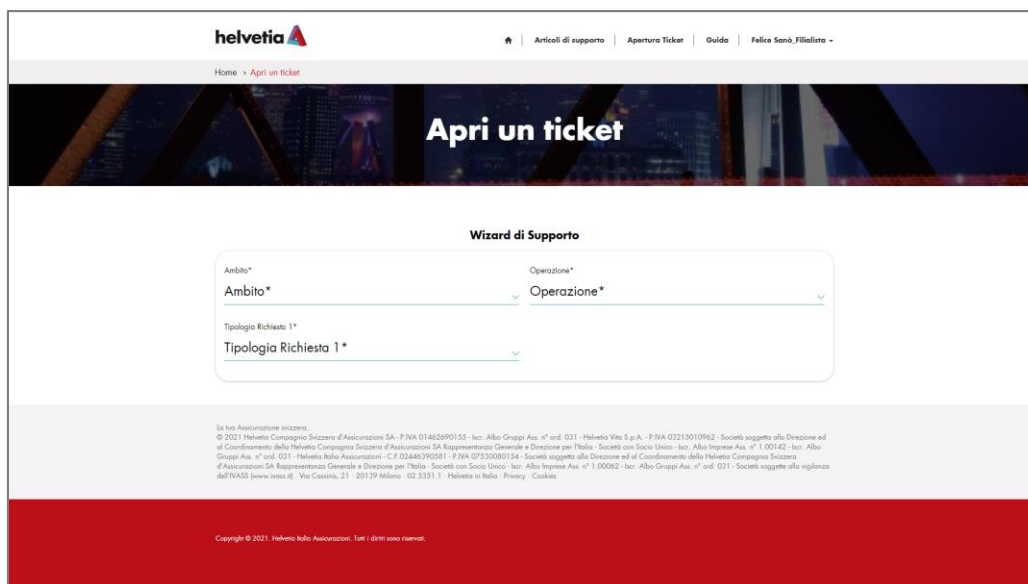


Figura 12 - Apertura Ticket

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

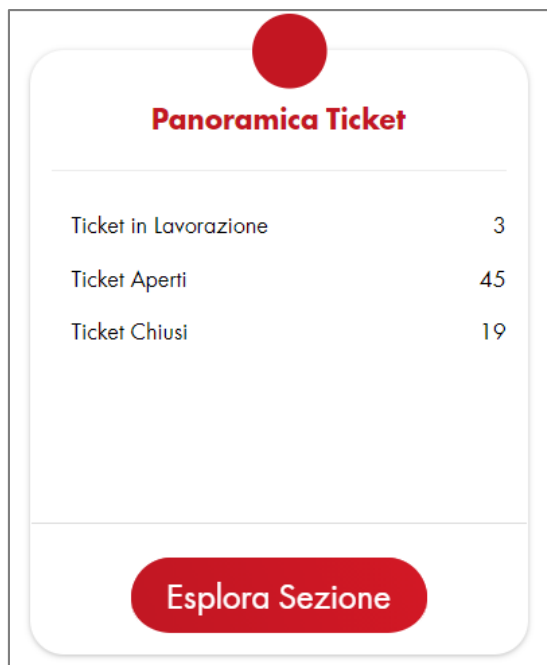


Figura 13 – Panoramica Ticket

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 Q
Origine Q

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

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 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

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 ↓
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

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

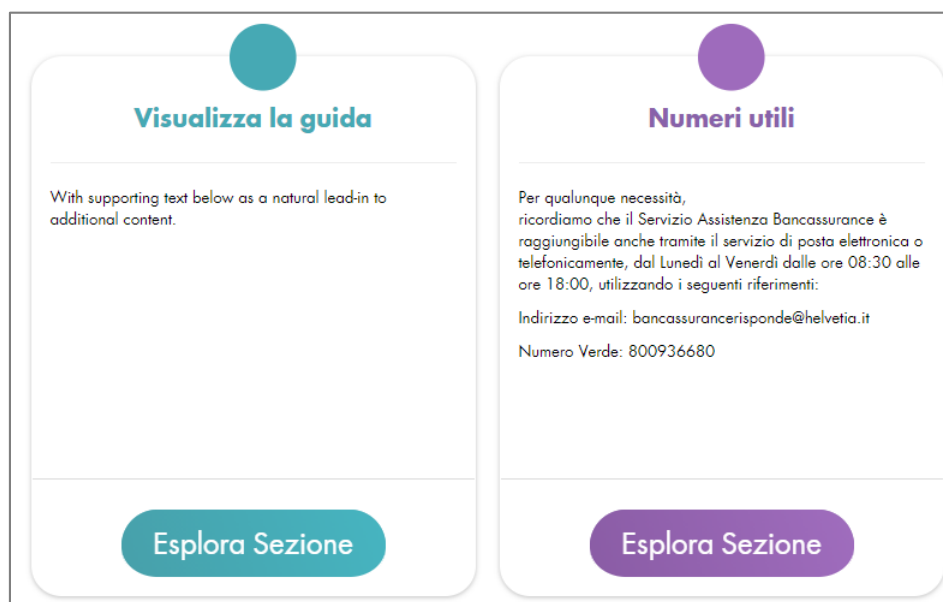


Figura 31 – Guida e Supporto

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

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”:

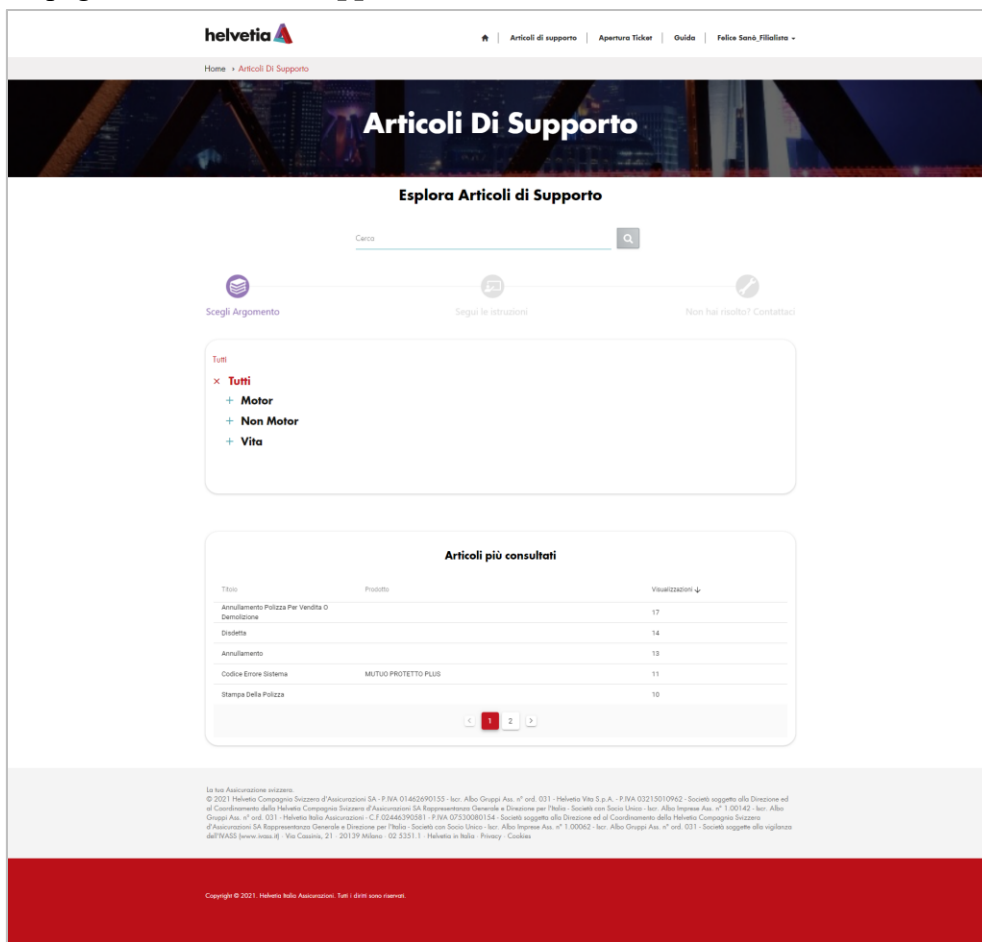


Figura 33 - Articoli di Supporto

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:

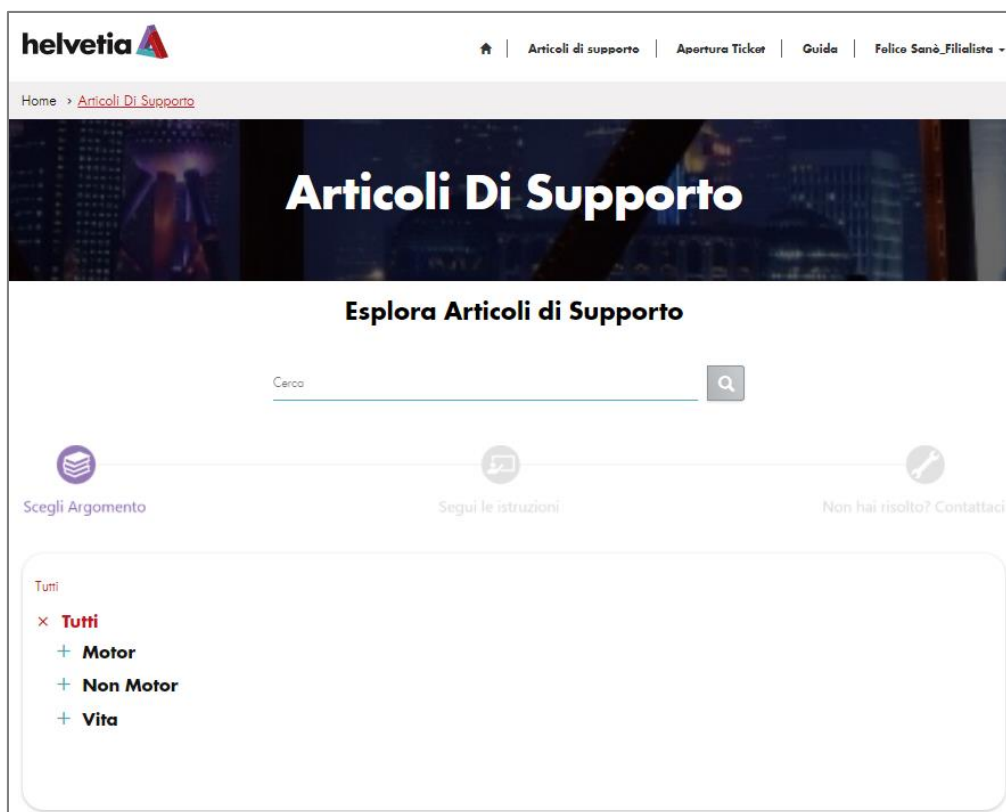


Figura 35 – Articoli di Supporto – Ambito

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.

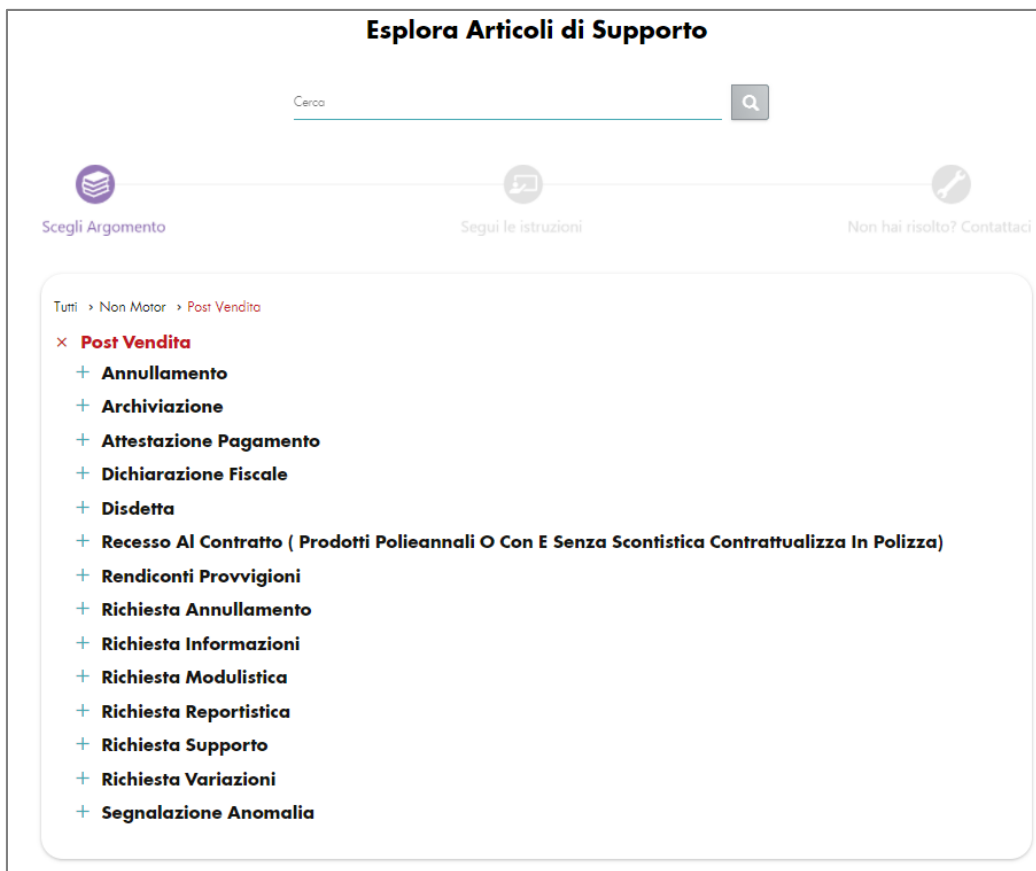


Figura 37 – Articoli di Supporto – Navigazione

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 bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > Articoli Di Supporto > Apri un ticket'. The main heading is 'Apri un ticket', followed by the sub-heading 'Inserire dati per apertura Ticket'. The form is divided into three steps: 'Scegli argomento', 'Segui le istruzioni', and 'Non hai risolto? Contattaci'. The 'Scegli argomento' step is active, showing a dropdown menu for 'Ambito' (Environment) with 'Non Motor' selected, and another dropdown for 'Operazione' (Operation) with 'Post Vendita' selected. Below these are text input fields for 'Tipologia Richiesta 1' (Request Type) with 'Disdetta' entered, 'Operatore' (Operator) with 'Felice Sanò_Filialista', 'Titolo' (Title), 'Cliente' (Client), 'Sinistro' (Status), and 'Descrizione' (Description). There are also dropdown menus for 'Origine' (Origin) with 'Web' selected and 'Prodotto' (Product). At the bottom of the form, there is a section for 'Allega un file' (Attach a file) with a 'Carica file' (Upload file) button. The form has two buttons at the bottom: 'Invia Ticket' (Submit Ticket) and 'Annulla' (Cancel). At the very bottom of the page, there is a red footer containing copyright information: 'Copyright © 2021, Helvetia Italia Assicurazioni. Tutti i diritti sono riservati.'

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 casistica 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 a 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 inserita 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

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 cityscape image and the text 'Knowledge Base'. 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'; and 'Contenuto' with 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).

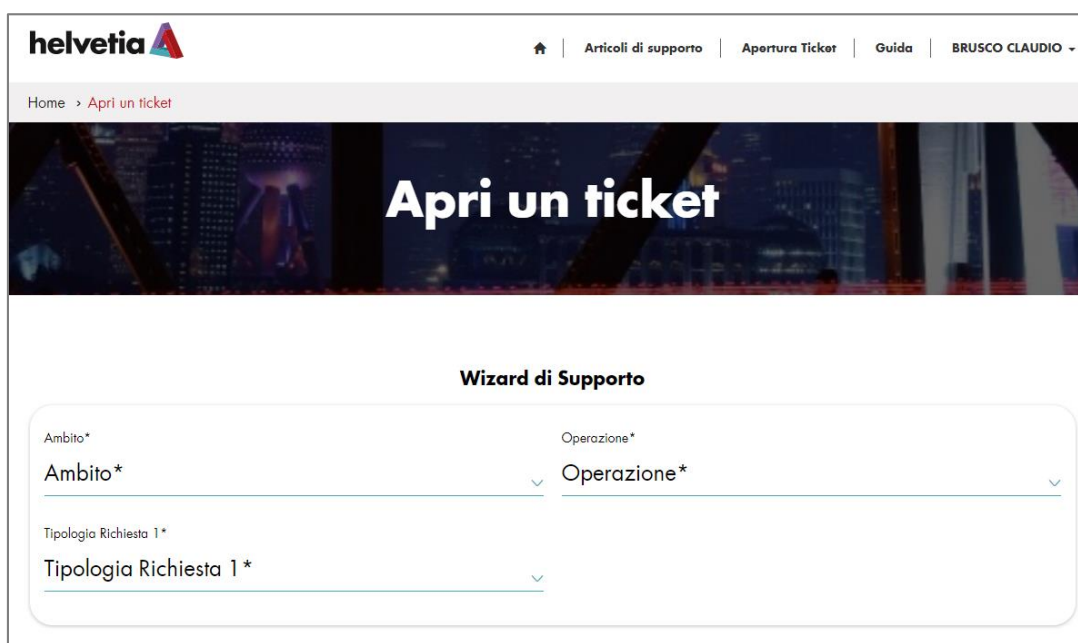
1.5 Apertura Ticket

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 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 'BRUSCO CLAUDIO'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > Apri un ticket'. The main content area features a large banner with the text 'Apri un ticket' over a cityscape background. Below the banner, the 'Wizard di Supporto' is displayed, which includes three dropdown menus: 'Ambito*', 'Operazione*', and 'Tipologia Richiesta 1*'. The 'Ambito*' dropdown is currently 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 Ticket | 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.

helvetia Articoli di supporto | Apertura Ticket | Guida | BRUSCO CLAUDIO

Home > Apri un ticket

Apri un ticket

Wizard di Supporto

Ambito* Operazione*

Motor Operazione*

Tipologia Richiesta 1* Operazione*

Tipologia Richiesta 1* Post Vendita

Sinistri Danni

Supporto e Sistemi IT

Vendita

La tua Assicurazione svizzera.
© 2021 Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA - P.IVA 01462690155 - Iscr. Albo Gruppi Assicuratori (101) - Helvetia Vita S.p.A. - P.IVA 0192151110929 - Società sottoposta alla Direzione di

Figura 49 – Wizard di Supporto – Operazione

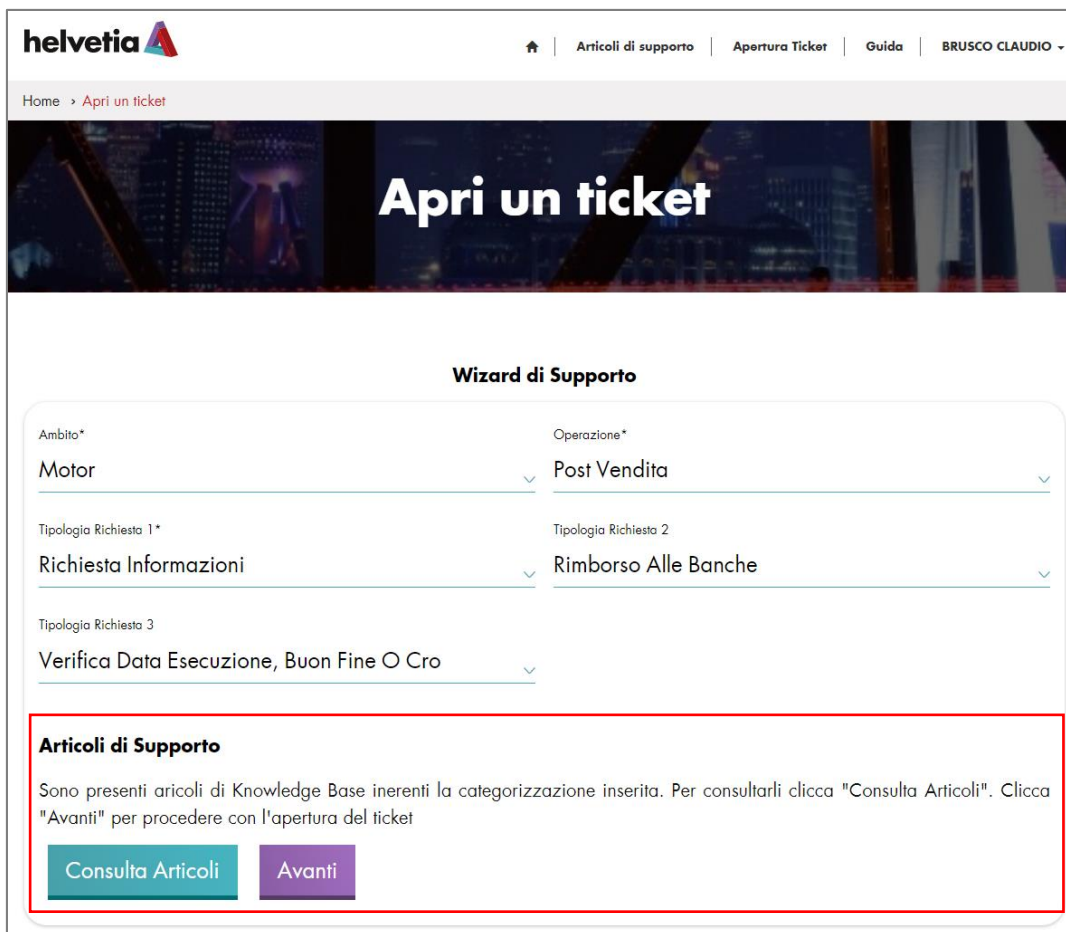
Il sistema bloccherà la selezione dell'operazione nel caso in cui non venga preventivamente selezionato l'ambito.

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.

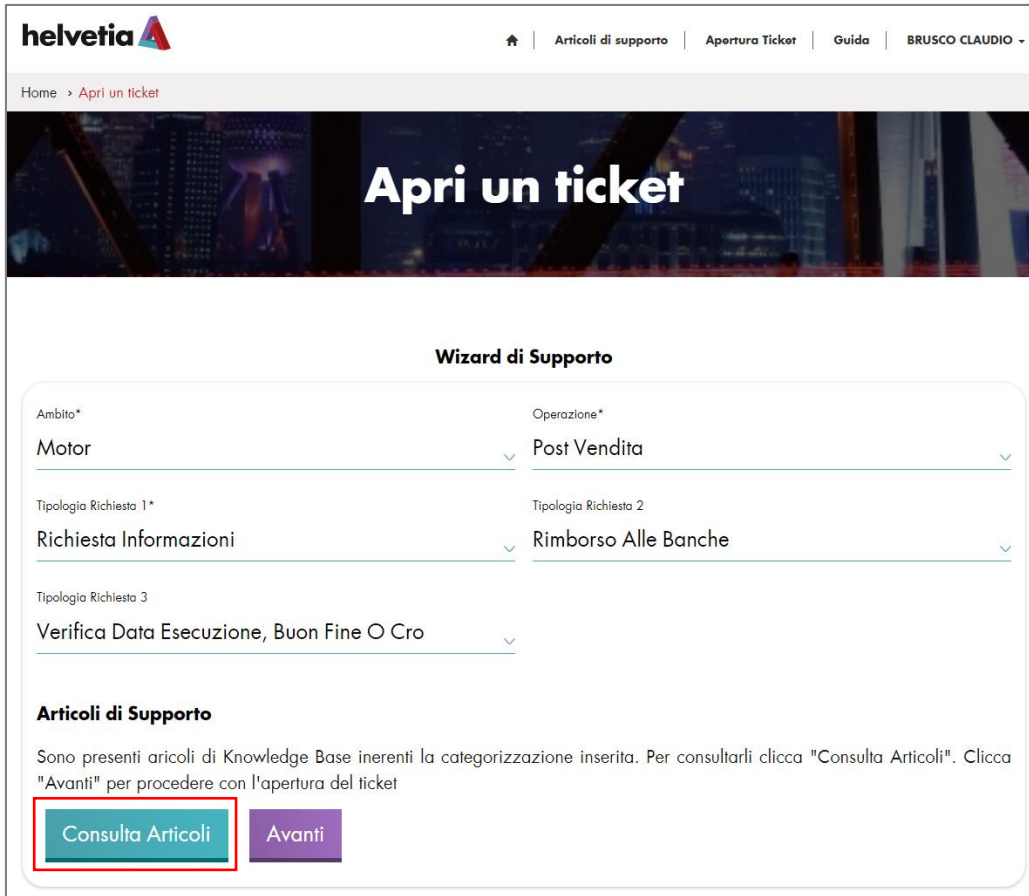


Figura 51 - Wizard di Supporto - Consulta Articoli

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

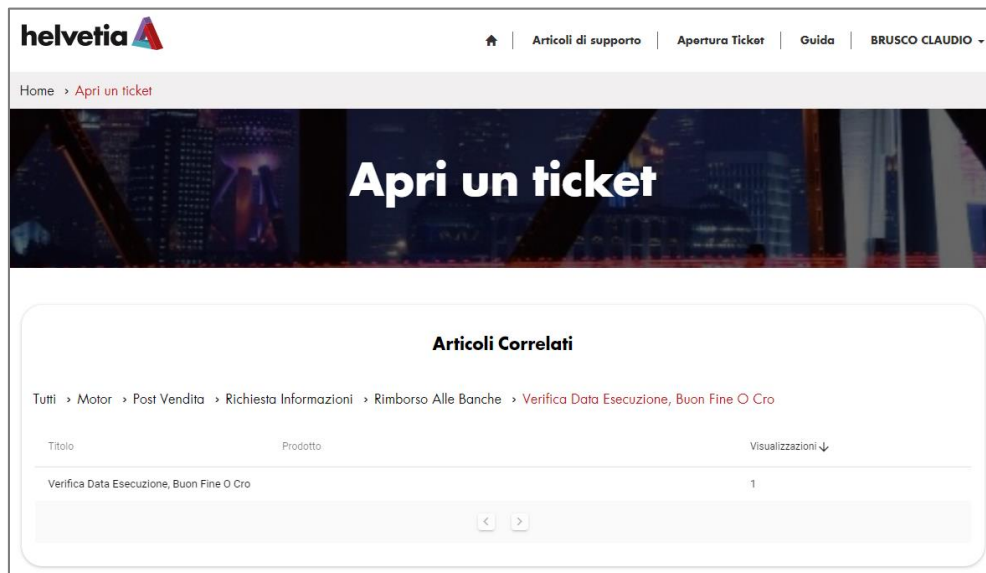


Figura 52 – Wizard di Supporto - Articoli Correlati

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:

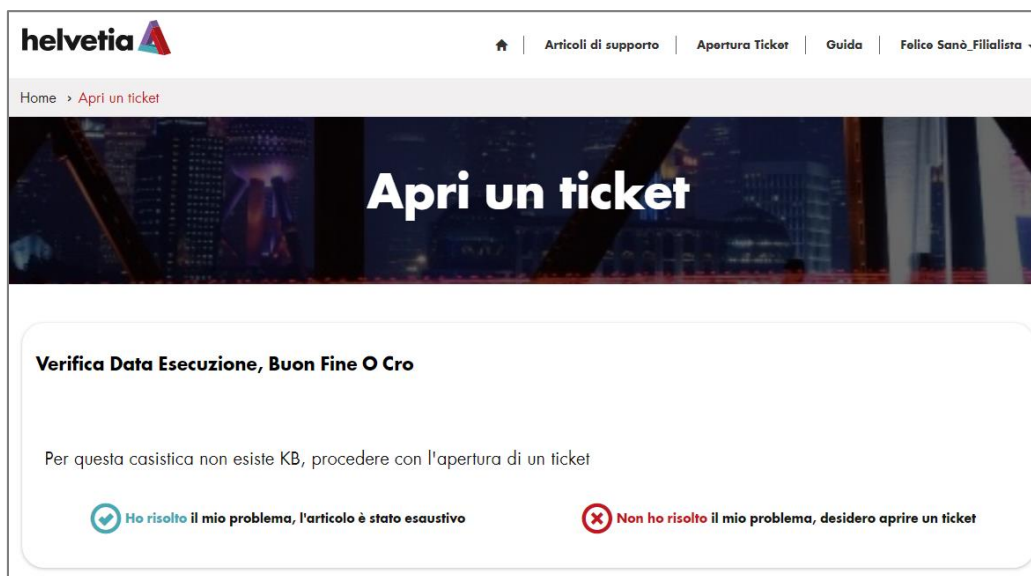


Figura 53 - Wizard di Supporto - Dettaglio articolo Knowledge Base

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.

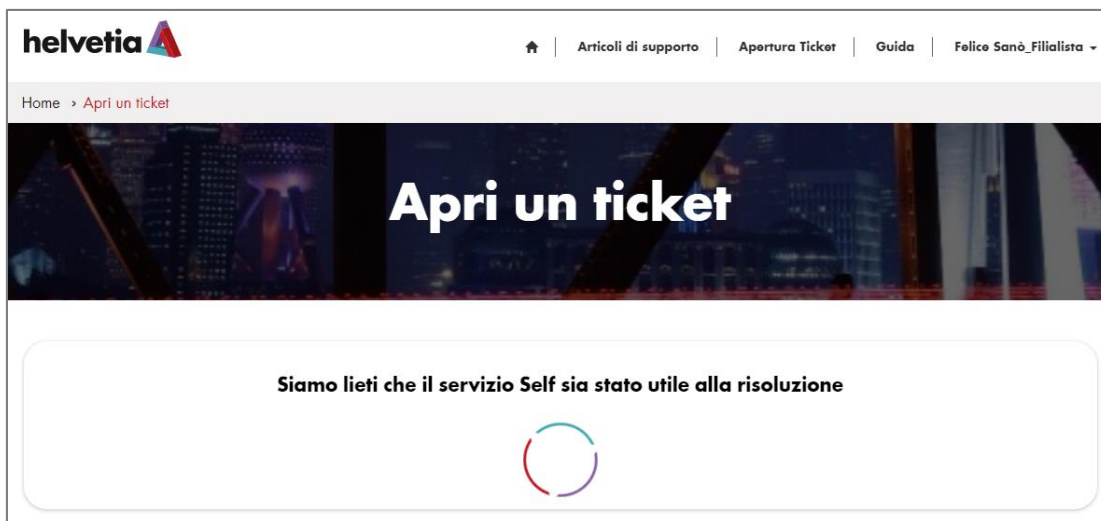


Figura 54 - Wizard di Supporto - Risoluzione Autonoma

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

Invia 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	
<div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; text-align: center;">  </div>	
<input type="button" value="Invia Ticket"/> <input type="button" value="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:

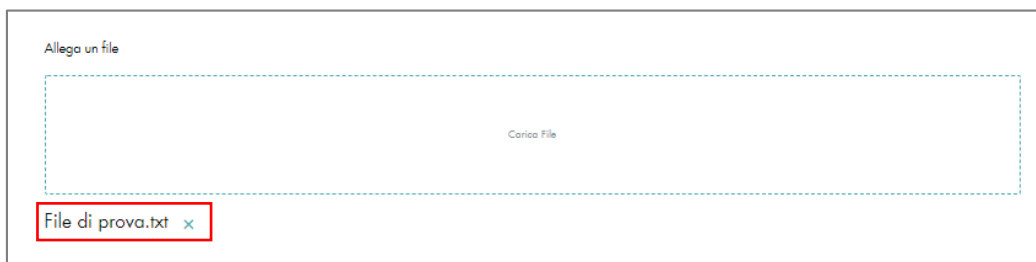


Figura 60 - Apertura Ticket - File allegato

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

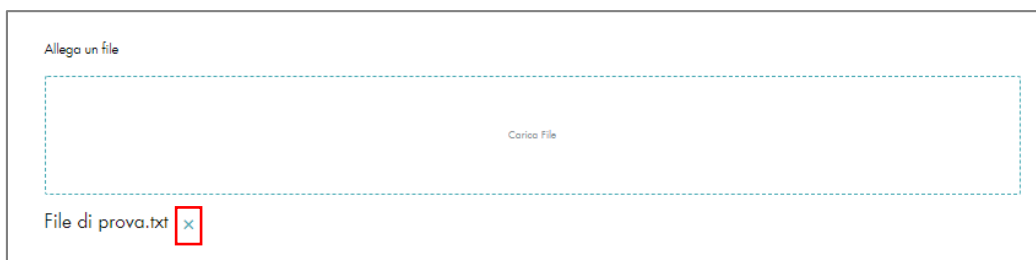



Figura 61 - Apertura Ticket - Eliminazione file allegato

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' with a sub-heading '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, there is a file upload section labeled 'Allega un file' with a 'Carica File' button. Below this, the 'Attendere prego...' button is highlighted with a red box, and an 'Annulla' button is visible next to it.

Figura 63 - Apertura Ticket - Attesa creazione

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

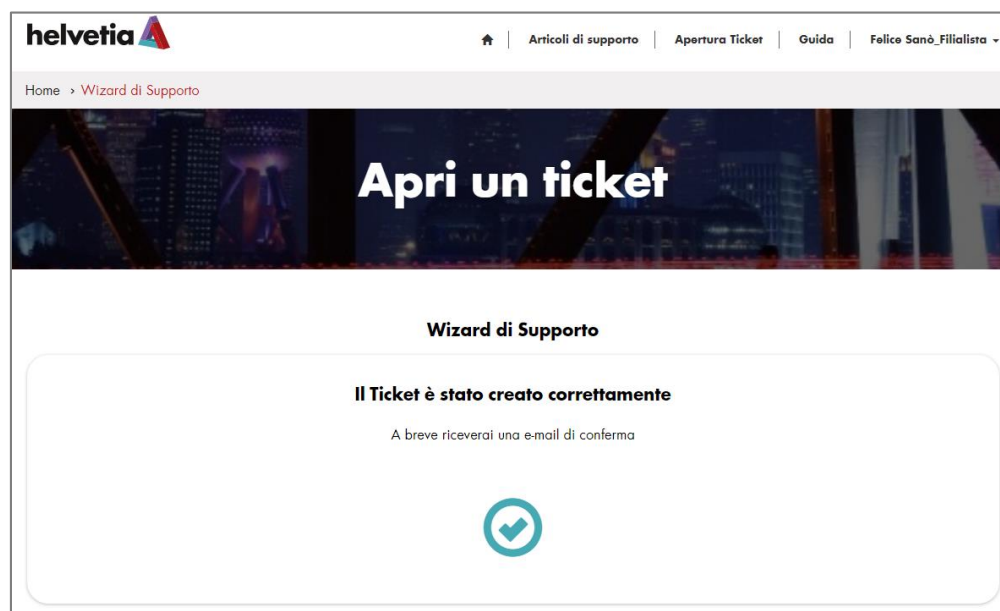


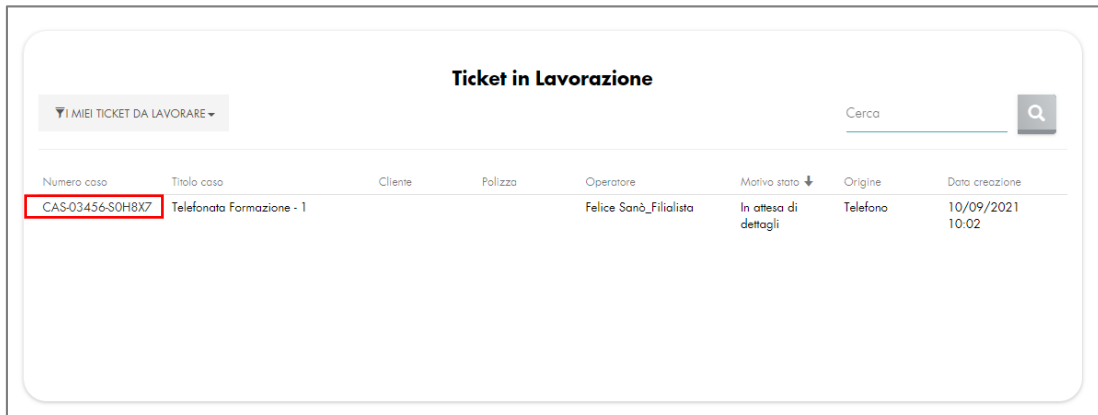
Figura 64 - Wizard di Supporto - Invia Ticket

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:



Ticket in Lavorazione							
▼ I MIEI TICKET DA LAVORARE ▼							Cerca
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:


[Articoli di supporto](#) | [Apertura Ticket](#) | [Guida](#) | [Felice Sanò_Filialista](#)

Home > [Modifica Caso](#)

Dettaglio Ticket

Telefonata da Filialista CAS-03530-T9T3G2

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

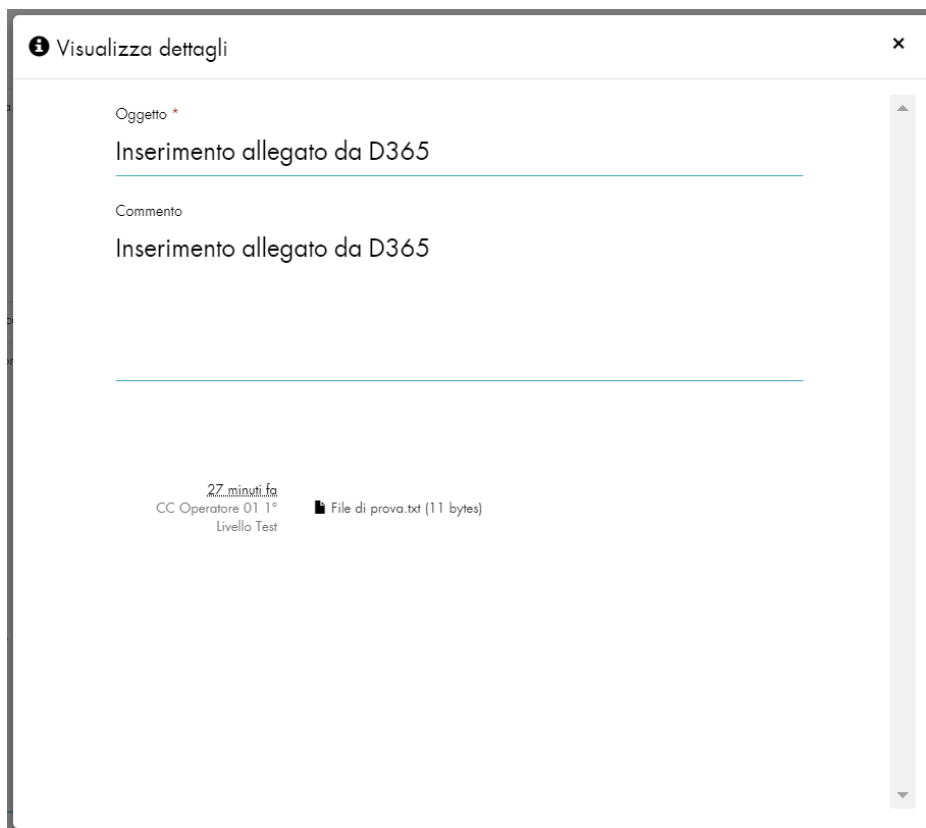


Figura 68 - Dettaglio documento

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:

Visualizza dettagli

Oggetto *

Manca indicazione targa cliente

Commento

Manca indicazione targa cliente

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:

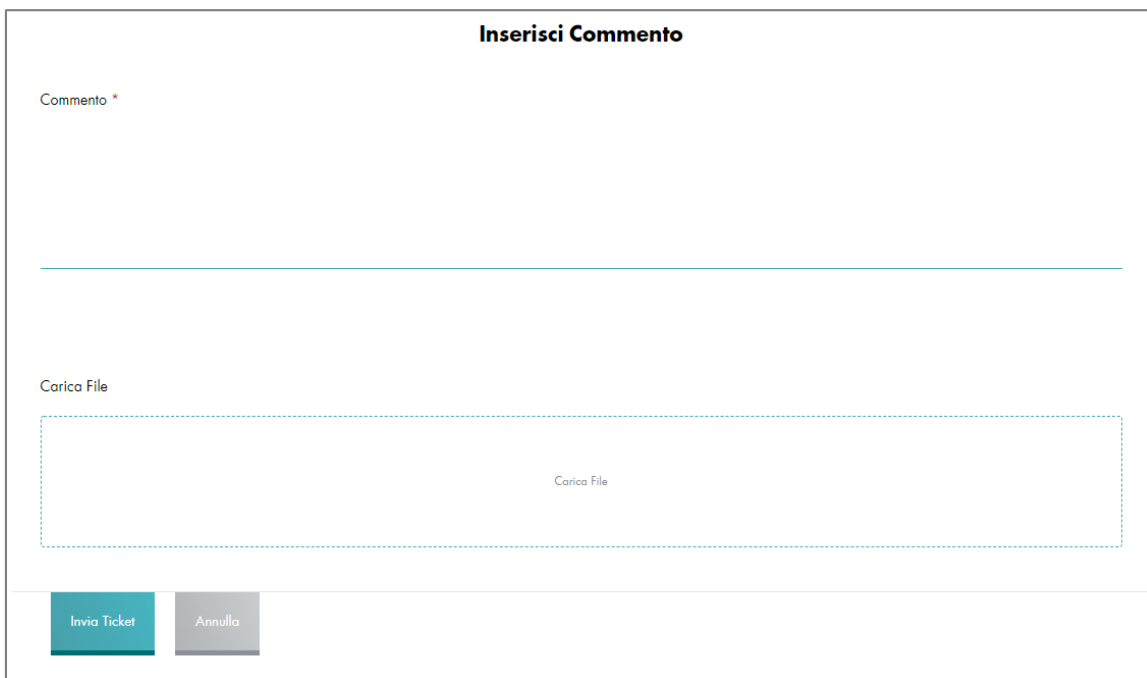


Figura 71 - Dettaglio Ticket – Commento

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:

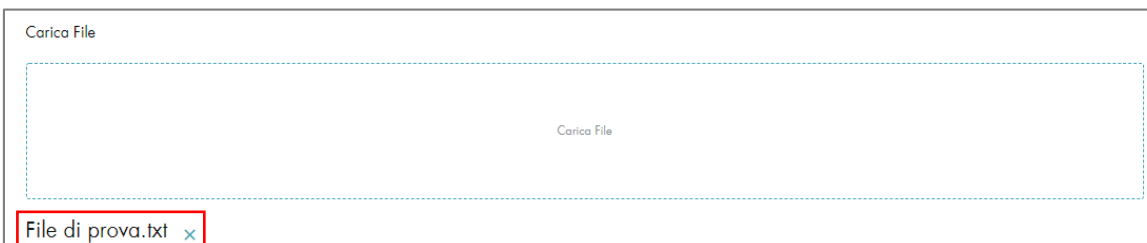


Figura 72 - Dettaglio Ticket - Carica File

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

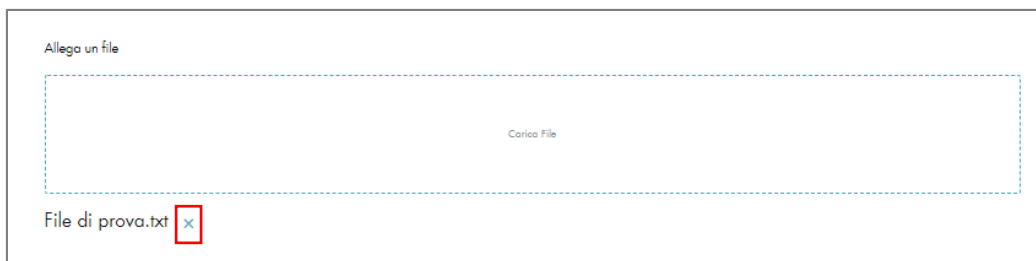


Figura 73 – Dettaglio Ticket - Eliminazione file allegato

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 Motor	Operazione Sinistri Danni
Tipologia Richiesta 1 Richiesta Informazioni	Tipologia Richiesta 2 Stato Sinistro
Contatto * Felice Sanò_Filialista	Origine Telefono
Titolo * Telefonata da Filialista	Motivo stato In attesa di dettagli
Cliente	Polizza 940016170
Sinistro	Prodotto Helvetia Aequa
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' and a sub-header 'Telefonata da Filialista CAS-03530-T9T3G2'. The central content area is divided into two columns of information:

- Ambito:** Motor
- Operazione:** Sinistri Danni
- Tipologia Richiesta 1:** Richiesta Informazioni
- Tipologia Richiesta 2:** Stato Sinistro
- Contatto *:** Felice Sanò, Filialista
- Origine:** Telefono
- Motivo stato:** In attesa di dettagli
- Titolo *:** Telefonata da Filialista
- Polizza:** 940016170
- Pradato:** Helvetia Aequa
- Descrizione *:** -

Below the information section, there are three distinct areas:

- Documenti Inviati:** A table with columns 'Nome File', 'Autore', and 'Data creazione'. It contains one entry: 'File di prova.txt' by 'CC Operatore 01 1° Livello Test' created on '15/09/2021 15:01'.
- Interazioni:** A table with columns 'Descrizione', 'Autore', and 'Data creazione'. It contains two entries: 'Manca indicazione target cliente' and 'Aggiunto commento da D365', both by 'CC Operatore 01 1° Livello Test' on '15/09/2021 15:02'.
- Inserisci Commento:** A section with a 'Commento *' field containing the text 'Inserito allegato coretto'. Below it is a 'Carica File' section with a dashed box for file upload and a 'Carica File' label. A file named 'File di prova.txt' is listed with a close icon. At the bottom of this section, a button labeled 'Elaborazione in corso' is highlighted with a red rectangle, and a 'Invia' button is visible to its right.

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:

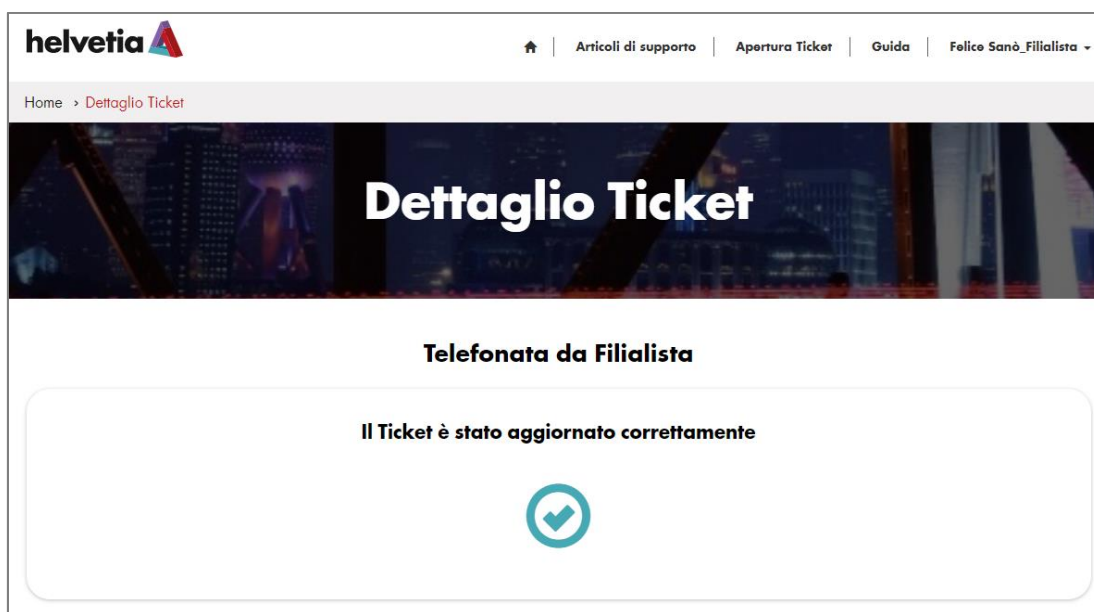


Figura 76 – Modifica Ticket - Invia Ticket

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:

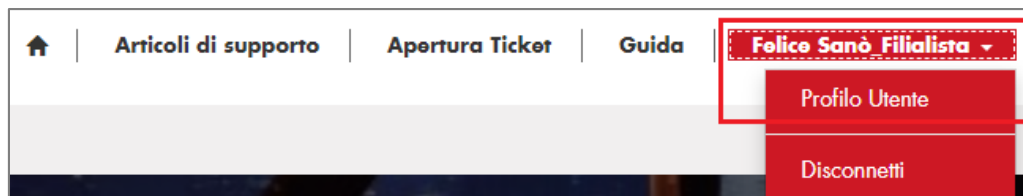


Figura 77 - Profilo Utente

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 Felice	Cognome * Sanò_Filialista
Indirizzo e-mail f.sano@avanade.com	Indirizzo e-mail predefinito f.sano@avanade.com
Numero di telefono 3333321222	Numero di telefono predefinito -

Banca

Banca BANCO DESIO BRIANZA	Filiale ABBIATEGRASSO
-------------------------------------	---------------------------------

[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.ivas.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.