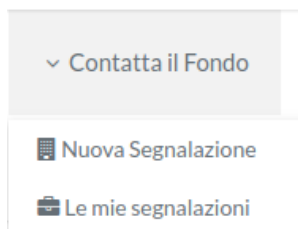


INSERIMENTO DELLA SEGNALAZIONE

L'utente accede con le proprie credenziali e dal menu principale clicca su "Contatta il Fondo" > "Nuova Segnalazione".



si apre la seguente videata:

Nuova Segnalazione

Titolo

Categoria Email su cui ricevere le notifiche. Opzionale.

Descrizione

[+ Aggiungi allegato...](#)

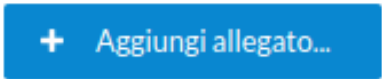

Cliccando su "Invia Segnalazione" accetti le condizioni per il trattamento dei dati personali secondo Informativa sulla Privacy.

[Invia Segnalazione](#)

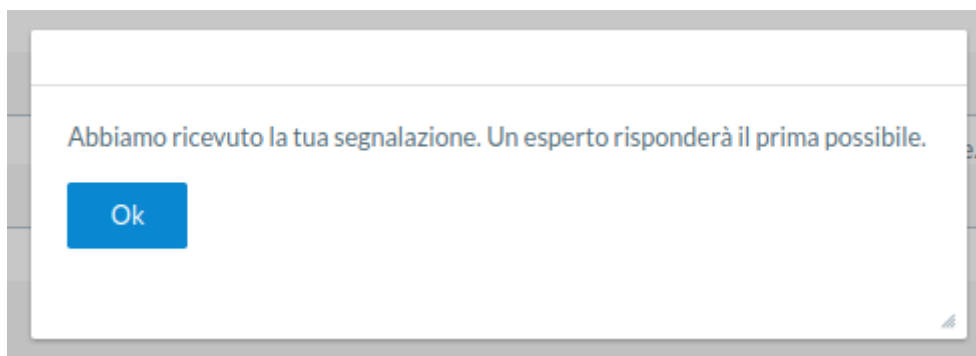
All'utente viene chiesto di inserire i seguenti dati:

Titolo	Rappresenta l'oggetto della segnalazione	<i>Obbligatorio</i>
Categoria	Indica l'ambito del problema	<i>Obbligatorio</i>
Email	Email su cui ricevere le notifiche sullo stato di avanzamento della segnalazione	<i>Opzionale</i>
Descrizione	Rappresenta la spiegazione della problematica	<i>Obbligatorio</i>

L'utente, dopo aver compilato tutti i campi obbligatori, può:

allegare alla segnalazione files utili alla risoluzione della problematica.	
clickare su "Invia Segnalazione" per trasmettere la segnalazione all'operatore del Fondo.	

Se la segnalazione viene inviata correttamente comparirà il seguente messaggio:



Cliccando su "Ok" si viene reindirizzati all'elenco delle segnalazioni.

Segnalazioni

Elenco Segnalazioni				
ID	Data Creazione	Titolo	Categoria	Stato
TT254	19-04-2018	Saldo non corretto	Contribuzione	Aperto
TT253	30-03-2018	Problema nel pagamento MAV	Contribuzione	Aperto

▼ Ricerca

Stato
Tutti ▼

Categoria
Tutte ▼

ID

 Annulla Filtri

Se l'utente ha compilato il campo Email riceverà un messaggio di notifica dell'avvenuta trasmissione della segnalazione al Fondo, come indicato nella successiva immagine:



CONSULTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'utente, nel caso in cui abbia specificato un indirizzo email in fase di creazione di una segnalazione, sarà avvisato con successiva email dell'avvenuta risposta da parte del Fondo, come indicato nella successiva immagine:

mètaSalute - Ticket TT255

Gentile Utente,

la tua richiesta con ID TT255 è stata aggiornata. Collegati alla tua area riservata per prenderne visione.

Cordiali saluti,

Lo Staff di mètaSalute

Attenzione: questa mail è stata generata automaticamente, si prega di non rispondere.

Nella mail non viene indicata la risposta del Fondo, per visualizzarla è necessario accedere nella propria area riservata e cliccare su **“Contatta il Fondo”** > **“Le mie segnalazioni”**.

∨ Contatta il Fondo

📄 Nuova Segnalazione

📁 Le mie segnalazioni

Si apre quindi la pagina con l'elenco delle segnalazioni:

Segnalazioni

Elenco Segnalazioni				
ID	Data Creazione	Titolo	Categoria	Stato
TT254	19-04-2018	Saldo non corretto	Contribuzione	Aperto
TT253	30-03-2018	Problema nel pagamento MAV	Contribuzione	Aperto

Ricerca

Stato:

Categoria:

ID:

Cliccando sulla segnalazione l'utente visualizzerà due sezioni:

- **Dettaglio Segnalazione:** viene riportato il riepilogo della segnalazione
- **Commenti:** viene riportata la risposta dell'operatore del Fondo ed altri eventuali messaggi intercorsi tra l'utente e il Fondo.

Esempio:

Dettaglio Segnalazione

ID	TT255	Data Creazione	19-04-2018
Titolo	Problema importo MAV	Data ultima modifica	19-04-2018
Stato	Chiuso	E-mail	alessio.landucci@targetsolutions.it
Categoria	Contribuzione		

Descrizione

Salve, l'importo calcolato per il MAV di Marzo non è corretto.

Commenti

▼ Fondo metaSalute ha risposto in data 19-04-2018

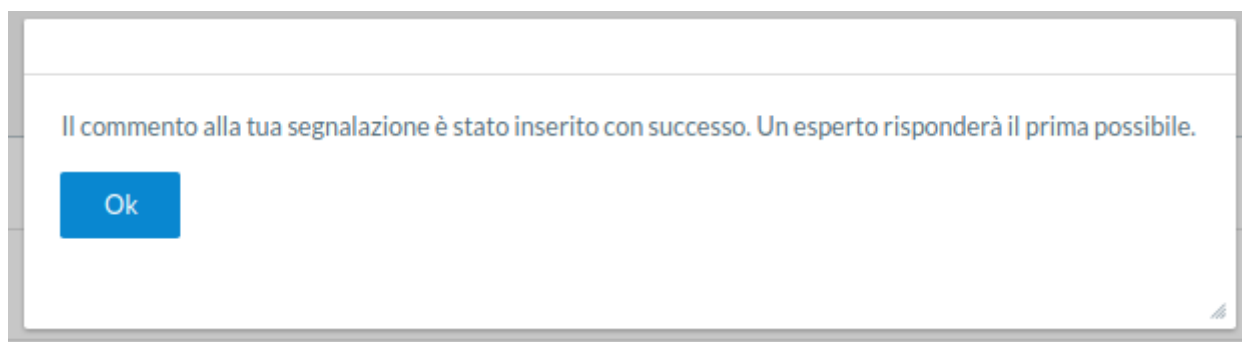
L'importo errato era dovuto ad un errore nella copertura di un dipendente. Risolta la problematica e ricalcolato l'importo sembra tutto corretto.

Inserisci un commento.

Ricevuta una risposta da parte del Fondo la segnalazione viene automaticamente chiusa.

Nel caso in cui l'utente voglia riaprire la segnalazione può aggiungere un commento e cliccare sul pulsante **"Invia Commento"**.

Se il commento viene inviato correttamente comparirà il seguente messaggio:



Cliccando su **"Ok"** l'utente verrà reindirizzato all'elenco delle segnalazioni.