



mèta^{salute}
FONDO SANITARIO LAVORATORI METALMECCANICI

CONSULENTE
TICKET

INDICE

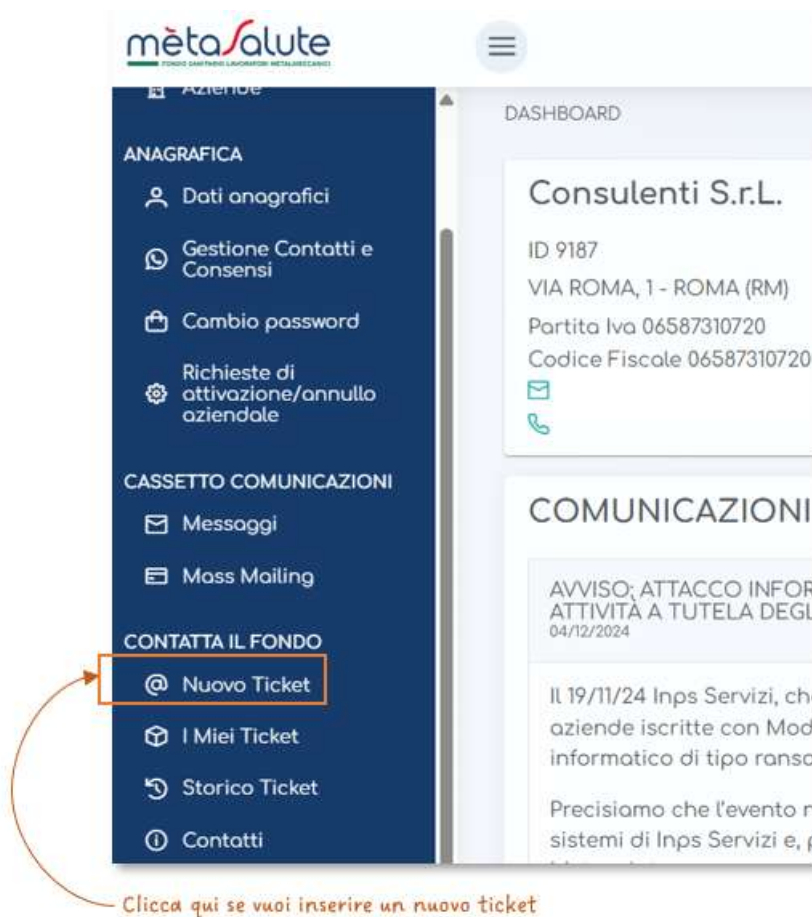
1. INTRODUZIONE	3
2. INSERIMENTO NUOVO TICKET	3
2.1. STEP 1 – SELEZIONE CATEGORIA	4
2.2. STEP 2 – SELEZIONE	4
2.3. STEP 3 – CREAZIONE TICKET	5
ELENCO TICKET	6
STORICO TICKET	8

1. Introduzione

In questo documento viene descritta la funzionalità, disponibile nell'area riservata, per inviare un ticket al Fondo.

2. Inserimento nuovo ticket

È possibile accedere alla funzione d'inserimento di un nuovo ticket tramite la voce disponibile nel menu di navigazione:



La procedura di inserimento del ticket è suddivisa in tre Step.

2.1. STEP 1 – Selezione categoria

In questo step è necessario selezionare l'ambito del ticket.

Nuovo Ticket

1 Selezione la categoria del ticket da segnalare 2 Selezione azienda 3 Crea Ticket

Category	Descrizione
Anagrafica lavoratori	
Cambio consulente	
Contribuzione	
Info regolamento	
Piani sanitari	

Avanti

Seleziona la categoria

Clicca qui per passare allo Step 2

2.2. STEP 2 – Selezione del soggetto per il quale viene aperto il ticket (consulente\azienda)

In questo step è necessario indicare se si sta aprendo un ticket inerente alle procedure del consulente oppure selezionare l'azienda per conto della quale si inserendo il ticket.

Nuovo Ticket

1 Selezione la categoria del ticket da segnalare 2 Selezione azienda 3 Crea Ticket

☒ Non specificato

ID ↑↓	Regione Sociale ↑↓	Partiva Ivo ↑↓	Codice Fiscale ↑↓
72077	ICHNOS	03858410925	
72078	FONTANA	02064420462	

Indietro

Avanti

Spunta questa casella se vuoi aprire un ticket relativo alle procedure del consulente oppure seleziona l'azienda per conto della quale vuoi aprire il ticket

Clicca qui per passare allo Step 3

2.3. STEP 3 – Creazione ticket

In questo step è necessario inserire le seguenti informazioni:

- **OGGETTO:** titolo che consente di identificare rapidamente la richiesta
- **DESCRIZIONE:** rappresenta la spiegazione del ticket

È possibile indicare un'e-mail su cui ricevere le notifiche sullo stato di lavorazione del ticket.

È inoltre possibile allegare files utili alla risoluzione della problematica, tenendo conto che:

- il singolo file da allegare può avere una dimensione massima di 3 MB
- sono supportati i seguenti formati di file: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG

The screenshot shows the 'Nuovo Ticket' (New Ticket) form. At the top, there is a progress bar with three steps: 1. 'Seleziona la categoria del ticket da segnalare', 2. 'Seleziona azienda', and 3. 'Crea Ticket'. The form fields are as follows:

- Categoria:** A dropdown menu with 'Info regolamento' selected.
- Azienda:** A dropdown menu with 'ICHNOS' selected.
- Email:** A text input field containing 'consulente@consrli.it'.
- Oggetto:** A text input field.
- Descrizione:** A large text area for the ticket description.
- + Aggiungi allegati...:** A button to add attachments.
- + Invia Segnalazione:** A green button to submit the ticket.

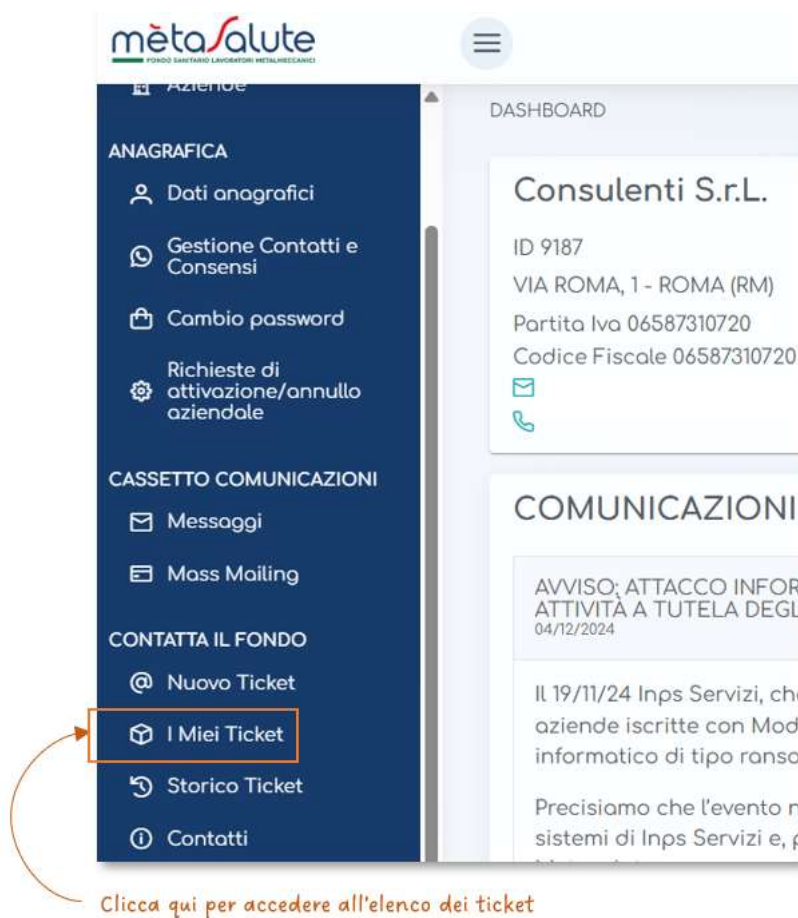
Annotations with arrows point to specific fields and buttons:

- 'Inserisci l'oggetto del ticket (obbligatorio)' points to the 'Oggetto' field.
- 'Inserisci l'e-mail se desideri ricevere le notifiche inerenti al ticket' points to the 'Email' field.
- 'Inserisci la spiegazione del ticket (obbligatorio)' points to the 'Descrizione' field.
- 'Clicca qui per inviare il ticket' points to the '+ Invia Segnalazione' button.
- 'Clicca qui se vuoi allegare dei files' points to the '+ Aggiungi allegati...' button.

Below the form, there is a small text: 'Cliccando su "Invia Segnalazione" accetti le condizioni per il trattamento dei dati personali secondo l' [Informativa sulla Privacy](#) .'.

ELENCO TICKET

È possibile consultare lo stato dei ticket tramite la voce disponibile nel menu di navigazione:



Cliccare sul ticket per visualizzare il dettaglio:



Nella maschera di dettaglio sono visualizzate le informazioni inserite in fase di apertura del ticket oltre allo stato di lavorazione della stessa:

Qui puoi verificare lo stato del ticket

Dettaglio ticket

ID Ticket
TT2a00118

Objetto
Piani sanitari

Stato
Ticket Aperto

Email

Tipologia Contatto
CONSULENTE

Portato/vo Consulente

Assegnato a

Descrizione
Assegnazione piani sanitari

Informazioni aggiuntive
Nessuna comunicazione disponibile

Data creazione
16/09/2026 09:06

Data ultima modifica
16/09/2026 09:06

Categoria
Info regolamento

ID
47882

Regione sociale cliente
ALL PROFILES

Portato/vo Azienda
1046882566

Regione Sociale
STUDIO MODENA

Codice Fiscale
mldgco58017v029

Il ticket può assumere i seguenti stati:

- **APERTO:** ticket inserito, ma non ancora preso in carico da un operatore del Fondo.
- **ASSEGNATO:** ticket preso in carico da un operatore ed in fase di lavorazione.
- **INTEGRAZIONE RICHIESTA:** il Fondo ha richiesto una integrazione documentale o informativa.
- **INTEGRAZIONE INVIATA:** l'iscritto ha risposto alla richiesta di integrazione.
- **CHIUSO:** il ticket è stato evaso.

STORICO TICKET

È possibile consultare lo storico dei ticket inseriti fino al 31/08/2026 tramite la voce disponibile nel menu di navigazione:

