



SFINGE ALLUVIONE 2023 MODALITA' DI RICHIESTA ASSISTENZA

Revisione 1.0 del 15/11/2023



Sfinge Alluvione 2023

Portale dedicato alle domande di rimborso dei danni causati dagli eventi alluvionali di maggio 2023

- Anagrafiche >
- Presentazione Domanda
- Lista delle domande
- Rendicontazione

Home

- Sezione Anagrafiche**
Nella sezione 'Anagrafiche' puoi inserire i soggetti per i quali vuoi presentare la domanda per te stesso, nella sezione Anagrafiche o per un altro utente, dopo aver scelto il ruolo con cui desideri presentare la richiesta. Se il soggetto non è censito puoi inserirlo.
Per 'Azienda'
 - Legale Rappresentante
 - Delegato (occorrerà una procura speciale)
 - Collaboratore (può solo compilare la domanda)Per 'Persona fisica'
 - Me stesso
 - Delegato (occorrerà una procura speciale)
 - Collaboratore (può solo compilare la domanda)Nella sezione Anagrafiche puoi inoltre:
 - Trovare l'elenco di tutti i soggetti che stai gestendo
 - Autorizzare eventuali richieste di collaborazione o di accesso che dovrai confermare.
- Sezione Presentazione domanda**
Nella sezione 'Presentazione domanda' puoi scegliere il soggetto per il quale vuoi presentare la domanda.
- Sezione Elenco domande**
Nella sezione 'Elenco domande' puoi visualizzare tutte le domande presentate, secondo quanto previsto dalle ordinanze commissariali.
- Rendicontazione**
Nella sezione 'Rendicontazione' sono presenti le domande che possono presentare la richiesta di saldo, secondo quanto previsto dalle ordinanze commissariali.

Cliccando sul tab Assistenza si apre la pagina per l'inserimento del ticket

performer

Centro Assistenza Performer / Sfinge Alluvione 2023 | Performer | Schema 31

Sfinge Alluvione 2023 | Performer | Schema 31

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Sfinge Alluvione 2023 utilizzando le opzioni disponibili.

Come possiamo aiutarti?

Supporto Tecnico
Seleziona questa opzione se hai riscontrato un problema nell'applicativo o se hai bisogno di assistenza nell'uso della piattaforma.

Per ricevere risposta al ticket indicare un'email NON PEC

Invia questa richiesta a nome di *

andrea.scarlato (andrea.scarlato@performer.it)

Identificativo della domanda *

Inserisci il codice identificativo della domanda (es. AL23-F-00001)



Il Ticket richiede la compilazione di alcuni dati obbligatori

Email a cui ricevere risposta
(non deve essere PEC)

Identificativo della domanda

Oggetto della
richiesta

Caricamento
eventuali
allegati

Tipologia utente

- Pubblica Amministrazione
- Azienda
- Persona Fisica

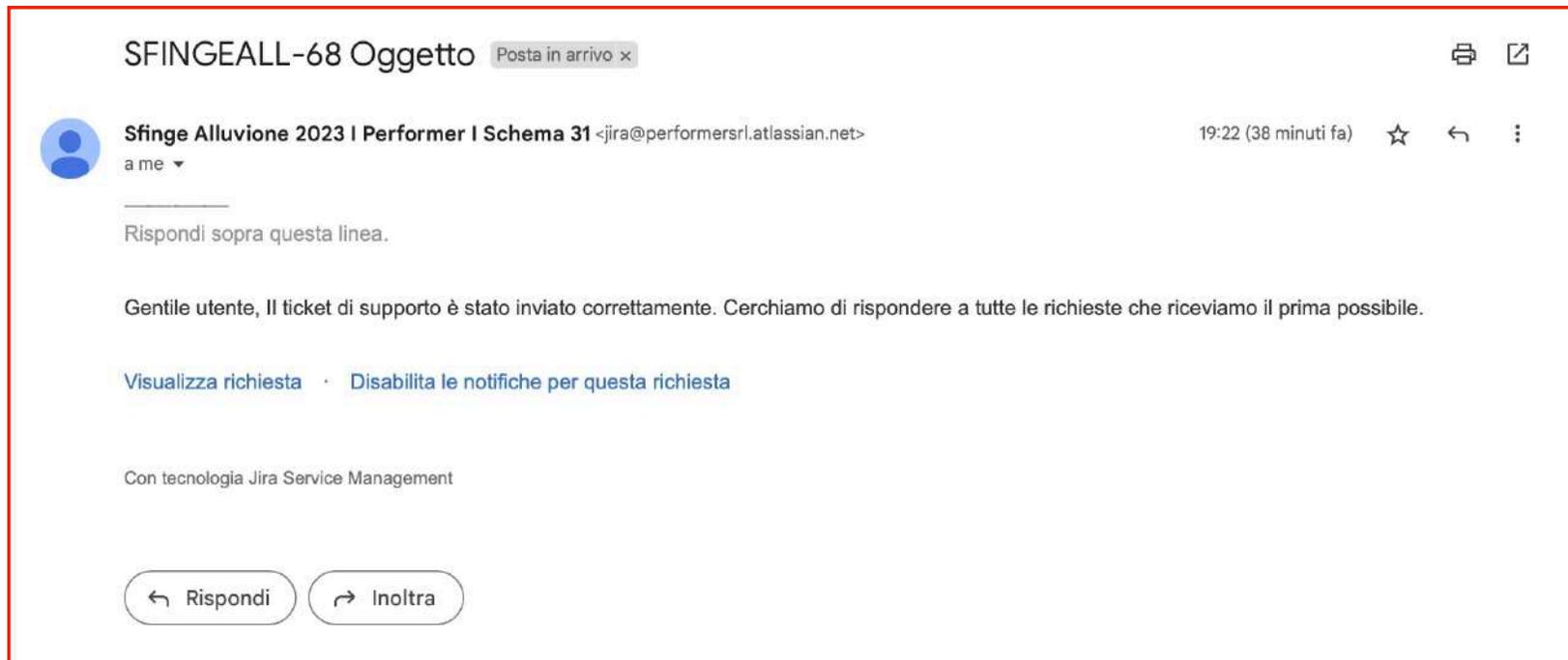
Ordinanza e Area Applicativa

- Ordinanza Attività Produttive - 11/2023
- Ordinanza Famiglie - 14/2023

Testo descrittivo
della segnalazione

- Anagrafe beneficiari
- Presentazione domanda di contributo
- Presentazione saldo
- Istruttoria concessione
- Istruttoria pagamenti
- Altro

Una volta che il ticket è stato inviato tramite il portale, in automatico viene recapitata una email all'indirizzo indicato dall'utente con il dettaglio del ticket



The screenshot shows an email interface. At the top, the subject is "SFINGEALL-68 Oggetto" with a "Posta in arrivo x" status. The sender is "Sfinge Alluvione 2023 | Performer | Schema 31" with the email address "<jira@performersrl.atlassian.net>". The recipient is "a me". The time is "19:22 (38 minuti fa)". There are icons for printing, sharing, starring, and replying. Below the header, it says "Rispondi sopra questa linea." followed by the main message: "Gentile utente, Il ticket di supporto è stato inviato correttamente. Cerchiamo di rispondere a tutte le richieste che riceviamo il prima possibile." There are two links: "Visualizza richiesta" and "Disabilita le notifiche per questa richiesta". At the bottom, it says "Con tecnologia Jira Service Management" and has two buttons: "Rispondi" and "Inoltra".

Le risposte al ticket saranno inviate sempre via email e l'utente potrà rispondere, in caso di necessità direttamente all'email oppure facendo l'accesso al portale e operando direttamente all'interno di esso



Accesso al portale di assistenza

The screenshot shows the Performer portal interface. At the top left is the 'performer' logo. To its right is a search icon and a button labeled 'Accedi', which is highlighted with a red box. Below the header, the breadcrumb path reads 'Centro Assistenza Performer / Sfinge Alluvione 2023 | Performer | Schema 31'. The main content area features a green square icon, the title 'Sfinge Alluvione 2023 | Performer | Schema 31', and a welcome message: 'Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Sfinge Alluvione 2023 utilizzando le opzioni disponibili.' Below this, a section titled 'Come possiamo aiutarti?' contains a blue double-headed arrow icon and the text 'Supporto Tecnico' followed by 'Seleziona questa opzione se hai riscontrato un problema nell'applicativo o se hai bisogno di assistenza nell'uso della piattaforma.' To the right of the main content, a grey callout box with red text states: 'Attraverso il pulsante 'Accedi' è possibile registrarsi al portale'. A red arrow points from the 'Accedi' button to a registration form. The form is titled 'Centro Assistenza Performer' and includes the text 'Portale ad accesso riservato. Inserisci l'email con cui ti sei registrato/a.' Below this, it says 'Inserisci il tuo indirizzo e-mail per accedere o registrarti' and provides an 'Indirizzo e-mail' input field with a dropdown arrow. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Avanti!'.



Visualizzazione ticket all'interno del portale di assistenza

Filtri per stato della richiesta

La richiesta contiene... **Stato: Richieste aperte** **Create da me** Tipo di richiesta

Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Data di creazione	Data di aggiornar
	SFINGEALL-68	Oggetto	<input checked="" type="checkbox"/> RICHIESTE APERTE <input checked="" type="checkbox"/> RICHIESTE CHIUSE	Oggi	Oggi

Una volta effettuata la registrazione è possibile visualizzare i ticket inviati in forma tabellare

- Stato del ticket, si aggiorna ad ogni transizione :**
- **in attesa di assistenza** (il ticket deve essere ancora visto dall'assistenza)
 - **preso in carico** (il ticket è in corso di risoluzione)
 - **in attesa del cliente** (sono state richieste ulteriori indicazioni al cliente)
 - **fatto** (il ticket è concluso)
 - **non gestire** (il ticket non è relativo all'utilizzo della piattaforma ed è stato inoltrato agli uffici competenti)



Visualizzazione dettaglio ticket all'interno del portale di assistenza

Centro Assistenza Performer

Richieste

La richiesta contiene... **Stato: Richieste aperte**

Tipo	Riferimento	Riepilogo
	SFINGEALL-68	Oggetto

Centro Assistenza Performer / Sfinga Alluvione 2023 | Performer | Schema 31 / SFINGEALL-68

Oggetto

andrea.scarlato72@gmail.com ha segnalato questa richiesta il giorno Oggi 7:21 PM [Nascondi dettagli](#)

Identificativo della domanda
AI23-0001

Tipologia utente
Persona Fisica - Delegato

Ordinanza e Area Applicativa
Ordinanza Famiglie - 14/2023 - Presentazione domanda di contributo

Descrizione segnalazione
Descrizione di testo

Stato
NON GESTIRE

Notifiche attive

Tipo di richiesta
 Supporto Tecnico

Attività

- Risposta automatica Oggi 7:44 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in Preso in carico.
- Risposta automatica Oggi 7:45 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In attesa del cliente.
- Risposta automatica Oggi 7:46 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in Preso in carico.
- Risposta automatica Oggi 7:46 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in NON GESTIRE.

Aggiungi un commento

Cliccando sul riferimento è possibile accedere al dettaglio del ticket

Visualizzazione della cronologia degli stati del ticket

Possibilità di inserire un commento direttamente dal portale; in caso si utilizzasse l'email, le risposte sarebbero visualizzate anche sul portale