



Tipo documento: Manuale Utente

Titolo documento: Manuale Utente Customer Care

Emesso da: **RW.AC.ACP**


Stato: **Approvato**

Versione: 1.0

Data di emissione: 01/03/2021


MANUALE UTENTE
MIRARTAC
GESTIONE CONCILIAZIONI PARITETICHE
CUSTOMER CARE

Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e i Principi Generali del Controllo Interno

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Approvato	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021


Informazioni sul documento

REDATTO	CF.RAD.WTB	
VERIFICATO	Galeffi Alessandro	
APPROVATO	Modesti Alfonsina Patrizia	
STATO	Approvato	

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Approvato	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>


Registro delle modifiche

Revisione	Descrizione	Data Emissione
1.0	Prima Emissione Documento	01/03/2021


	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Approvato	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

INDICE

Informazioni sul documento.....	2
Registro delle modifiche	3
DESCRIZIONE GENERALE	6
ACCESSO AL SISTEMA.....	7
MENÙ DELL'APPLICAZIONE	8
HOME	9
CONCILIAZIONI	10
1.1 Ricerca	10
1.1.1 Stato/Domanda.....	10
1.1.2 Senza Associazione	10
1.1.3 Esito.....	11
1.1.4 Excel.....	11
1.1.5 Visualizzazione e/o Stampa	11
1.1.6 Pagina Pratica Selezionata	11
1.2 Stampe	11
LAVORAZIONE CONCILIAZIONI	13
1.3 Stato: Istruttoria Pratica	13
1.4 Stato: Domanda Con Verbale	15
1.5 Stato: Conciliazione Chiusa - Lavorazione Verbale	17
RECLAMI.....	19
1.6 Ricerca	19
1.6.1 Excel.....	19
1.6.2 Visualizzazione e/o Stato	19
1.7 Stampe	20

	<i>Tipo documento: Manuale Utente</i>		
	<i>Titolo documento: Manuale Utente Customer Care</i>		
<i>Emesso da: RW.AC.ACP</i>	<i>Stato: Approvato</i>	<i>Versione: 1.0</i>	<i>Data di emissione: 01/03/2021</i>


LAVORAZIONE RECLAMI	21
1.8 Stato: In Carico al Customer Care	21
MENU PERSONALE	22
1.9 Notifiche	22

	<i>Tipo documento: Manuale Utente</i>		
	<i>Titolo documento: Manuale Utente Customer Care</i>		
<i>Emesso da: RW.AC.ACP</i>	<i>Stato: Bozza</i>	<i>Versione: 1.0</i>	<i>Data di emissione: 01/03/2021</i>

DESCRIZIONE GENERALE

L'applicazione web MIRART_AC è stata realizzata per consentire una gestione più agevole delle controversie tra Tim e le AACC. Il tipo utente Customer Care rappresenta l'utente che ha il compito di lavorare e firmare sia la domanda di conciliazione che, se abilitato, il reclamo.

MIRART_AC è un applicazione web raggiungibile tramite l'indirizzo Intranet <https://mirart.telecomitalia.local:448/>

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

ACCESSO AL SISTEMA

L'accesso al sistema avviene attraverso la maschera come in **Figura 1**, nei campi *Username* e *Password* inserendo le proprie credenziali. Nel caso in cui le credenziali inserite non siano registrate nel sistema o digitate in maniera errata l'utente verrà avvisato con un messaggio di errore.

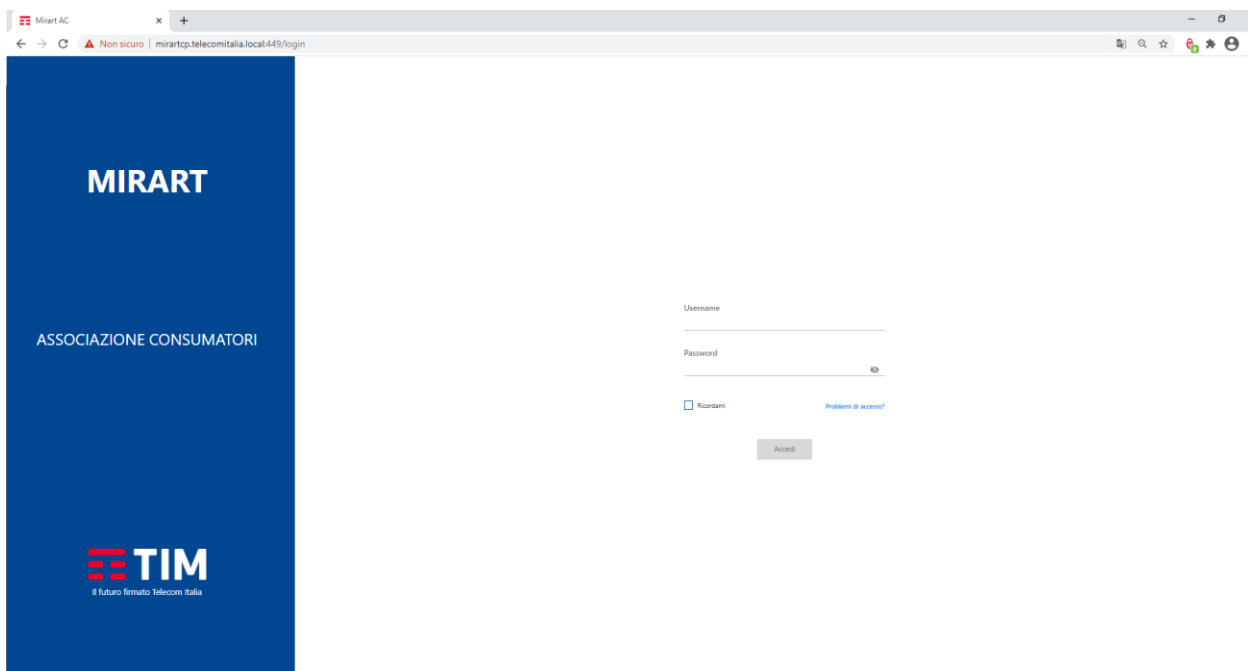



Figura 1

LOGIN

	<i>Tipo documento: Manuale Utente</i>		
	<i>Titolo documento: Manuale Utente Customer Care</i>		
<i>Emesso da: RW.AC.ACP</i>	<i>Stato: Bozza</i>	<i>Versione: 1.0</i>	<i>Data di emissione: 01/03/2021</i>

MENÙ DELL'APPLICAZIONE

Nella parte superiore della pagina è presente il menu principale (**figura 2**).

L'icona che raffigura la casetta (home) ci rimanda alla pagina che visualizza un report con l'andamento delle pratiche gestite per l'anno solare in corso.

Le voci del menu applicative sono Conciliazioni e/o Reclami cliccando su queste due voci entreremo nelle pagine dedicate alla gestione delle conciliazioni e/o dei reclami.



Sulla destra della barra superiore viene visualizzato il nostro nome e il ruolo, cliccandoci sopra andremo nella sezione dedicata alla gestione del nostro account. Per eseguire il log out bisogna cliccare sull'icona .



Figura 2

MENU PRINCIPALE

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

HOME

Nella Home possiamo visualizzare il grafico dell'anno solare in corso (**figura 3**).

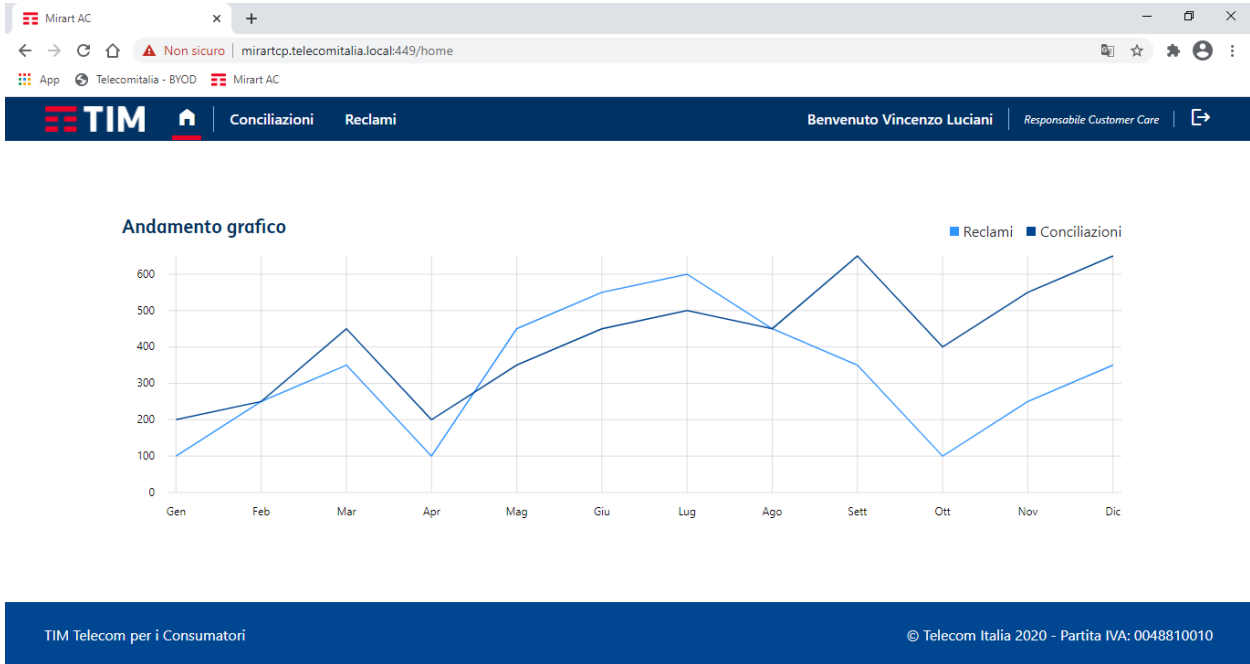



Figura 3 **GRAFICO ANNUO**

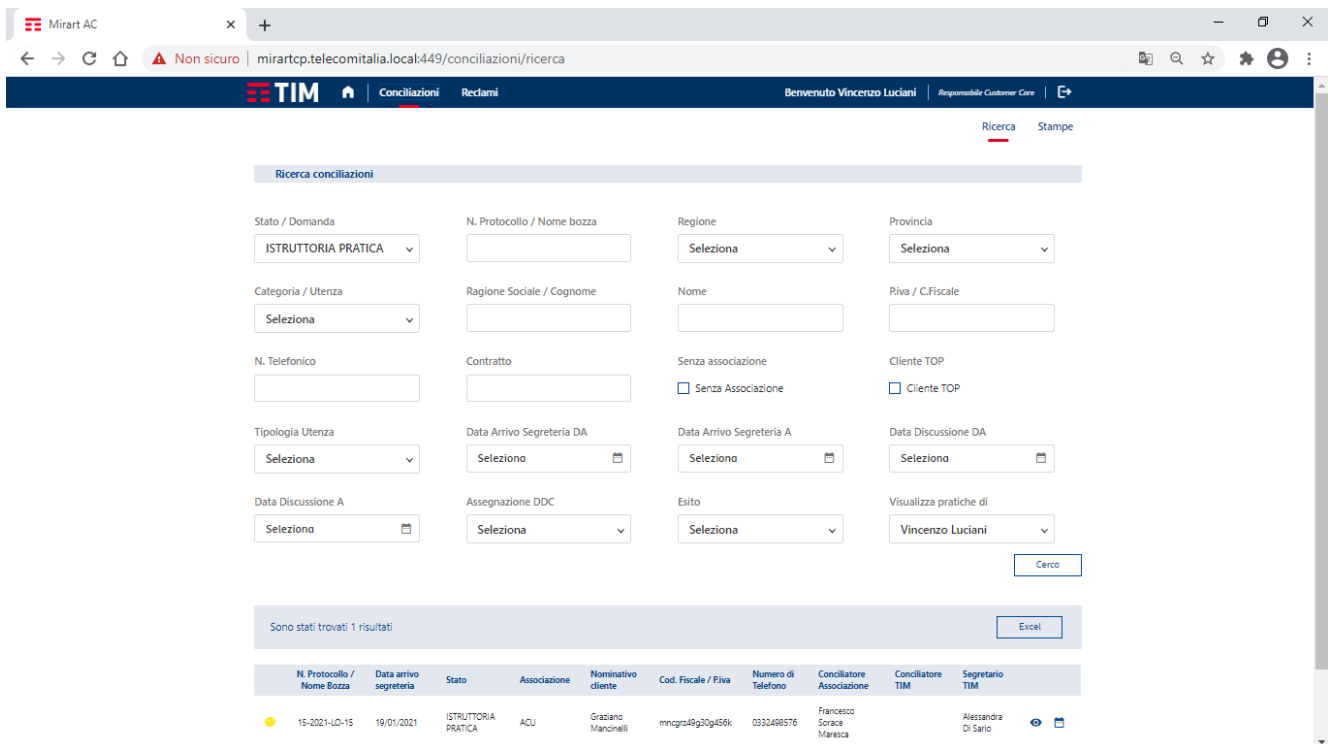
	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

CONCILIAZIONI

Nella pagina è presente, sulla destra, un menu con le voci **“Ricerca”** e **“Stampe”**.

1.1 Ricerca

La ricerca può essere effettuata tramite vari filtri riempiendo uno o più campi, poi cliccando sul tasto **“cerca”** verrà visualizzata in basso una tabella con tutti i riscontri (**figura 4**)



N. Protocollo / Nome Bozza	Data arrivo segreteria	Stato	Associazione	Nominativo cliente	Cod. Fiscale / Piva	Numero di Telefono	Conciliatore Associazione	Conciliatore TIM	Segretario TIM
15-2021-LO-15	19/01/2021	ISTRUTTORIA PRATICA	ACU	Graziano Mancinelli	mcgr249g30g459k	0332498576	Francesco Sorace Maresca	Alessandra Di Sano	


Figura 4 **PAGINA RICERCA CONCILIAZIONE**

1.1.1 Stato/Domanda

Tramite il campo di ricerca **“Stato/Domanda”** è possibile filtrare tutte le pratiche a seconda dello stato che viene assegnato. Gli stati sono progressivi, dalla prima fase alla fase conclusiva.

1.1.2 Senza Associazione

Se si decide di selezionare il flag **“Senza associazione”** verranno filtrate solo le pratica non patrocinate.

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

1.1.3 Esito

Filtra le pratiche per esito della stessa (es. “conciliata”, “non conciliata”, “annullata”, “inammissibile”, “improcedibile”).

1.1.4 Excel

Tramite il pulsante “**Excel**” è possibile generare e scaricare un file di tipo Excel (.xlsx) con tutte le pratiche trovate con la ricerca effettuata.

1.1.5 Visualizzazione e/o Stampa


A sinistra di ogni risultato della ricerca sarà presente il simbolo di un **occhio**: cliccarci sopra per visualizzare la pratica di interesse; cliccare invece sul bottone raffigurante un **calendario** se si vuole visualizzare lo stato della pratica.

1.1.6 Pagina Pratica Selezionata

Selezionando una pratica sarà possibile vedere l'avanzamento della stessa senza però poter far ulteriori modifiche se si trova negli stati di “*Compilata*” o superiori (es: “In lavorazione”, “Pronta per la discussione”, etc.).

1.2 Stampe

Nella voce “**Stampa**” sarà possibile scaricare un file di tipo PDF (.pdf); dopo aver selezionato “*Tipo di stampa*” appariranno dei campi per poter filtrare i file che vogliamo compaiano nel nostro documento (**figura 5**). Con la stessa procedura è possibile anche salvare il documento in formato Excel (.xlsx) tramite il filtro “*formato di stampa*”.

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

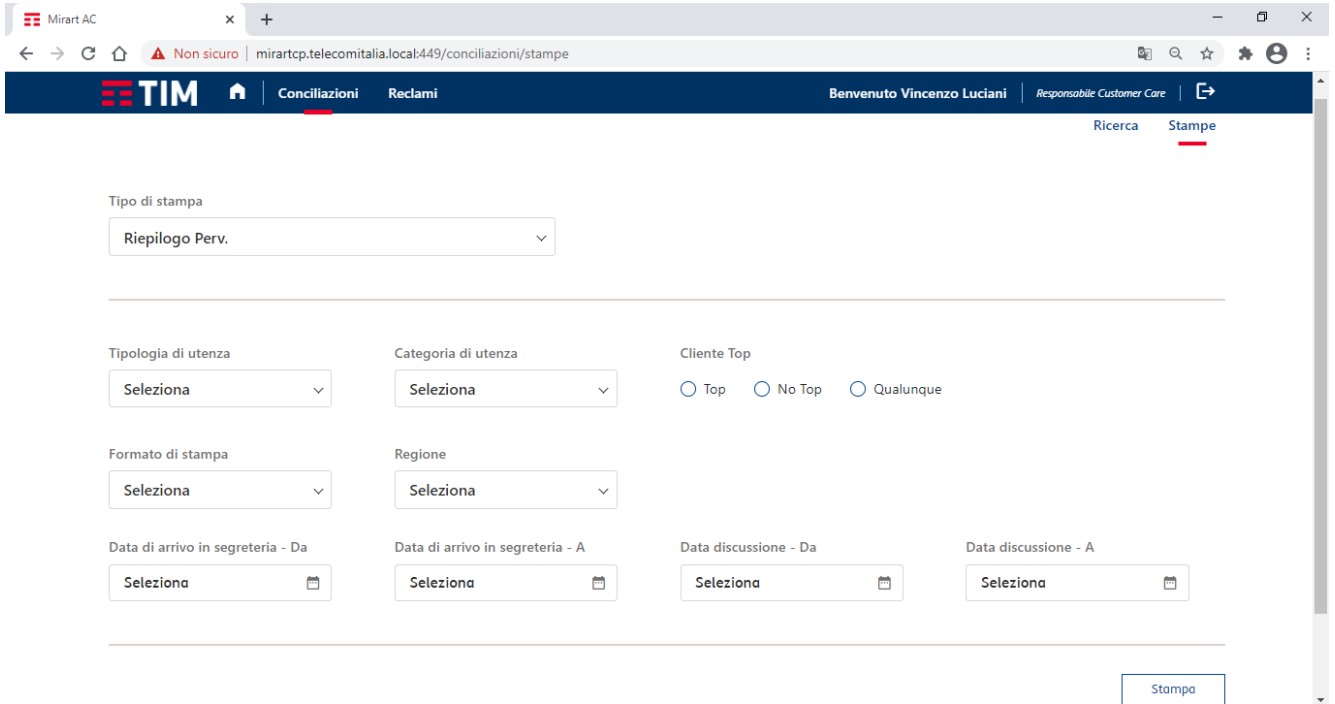



Figura 5

PAGINA STAMPE

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

LAVORAZIONE CONCILIAZIONI

Il Customer Care può procedere alla lavorazione delle pratiche; dopo aver effettuato una ricerca e selezionato la pratica (**punto 1.1.5**) si verrà reindirizzati alla schermata per la visualizzazione o lavorazione della stessa. Il procedimento della lavorazione varia a seconda dello stato in cui si trova la DDC.

1.3 Stato: Istruttoria Pratica

Occorre portare la pratica nello stato di Avviata tramite il tasto “Inizia Lavorazione”. Dopodiché cliccare sul tasto “Modifica” per procedere alla compilazione dei campi obbligatori (in fondo alla pagina) (**figure 6-9**)

Terminata la lavorazione, cliccare su “Registra modifiche” e poi su “Verifica istruttoria” (**figura 9**)

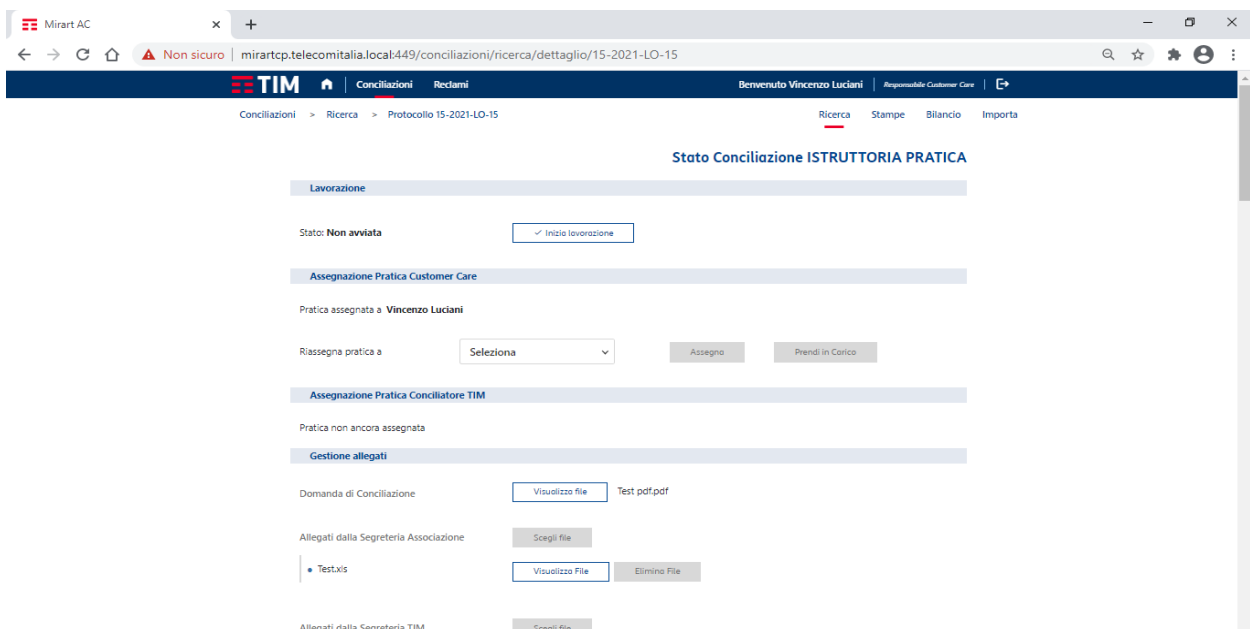

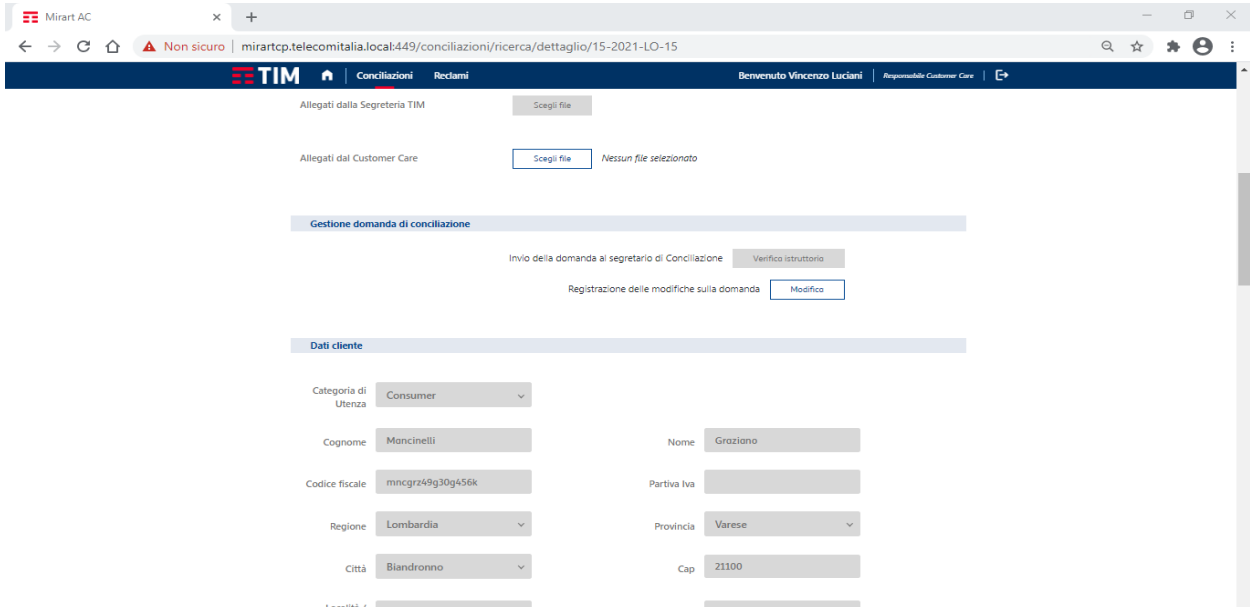


Figura 6

INIZIA LAVORAZIONE

	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021



Allegati dalla Segreteria TIM

Allegati dal Customer Care Nessun file selezionato

Gestione domanda di conciliazione

Invio della domanda al segretario di Conciliazione

Registrazione delle modifiche sulla domanda

Dati cliente

Categoria di Utente: Consumer

Cognome: Mancinelli Nome: Graziano

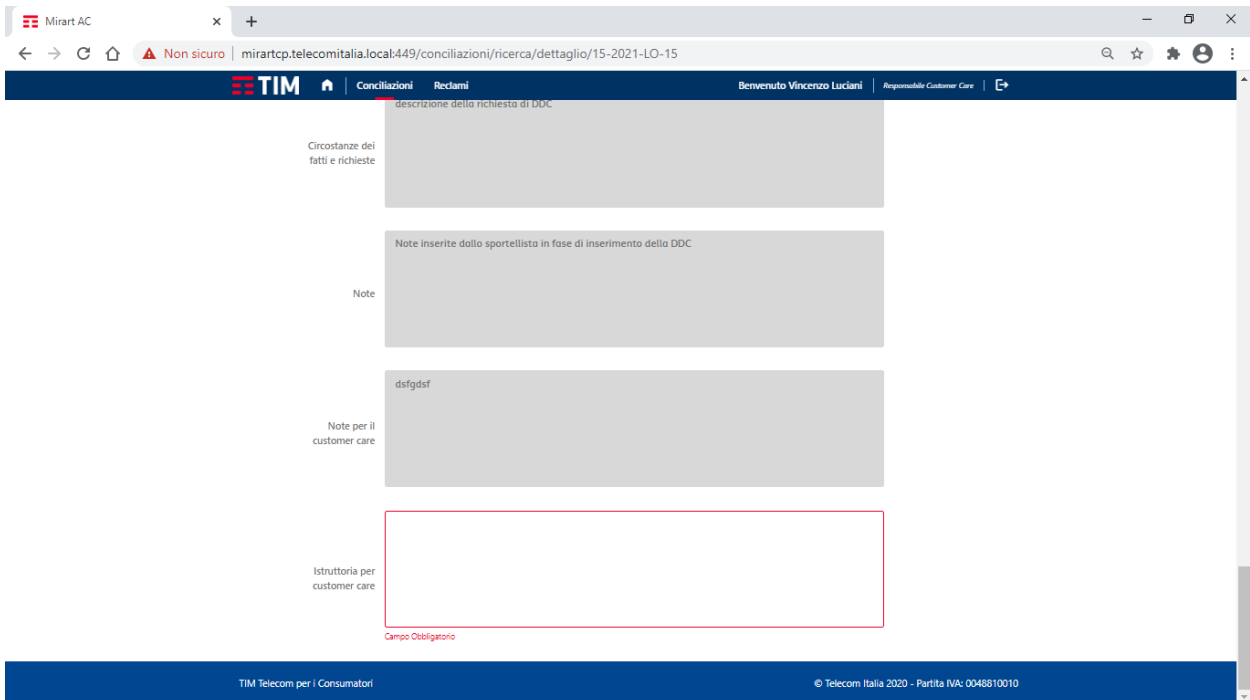
Codice fiscale: mncgrz49g30g456k Partiva Iva:

Regione: Lombardia Provincia: Varese

Città: Blandronno Cap: 21100

Figura 7

MODIFICA



descrizione della richiesta di DDC

Circostanze dei fatti e richieste

Note inserite dallo sportellista in fase di inserimento della DDC

Note

dsfgdsf

Note per il customer care


Istruttoria per customer care

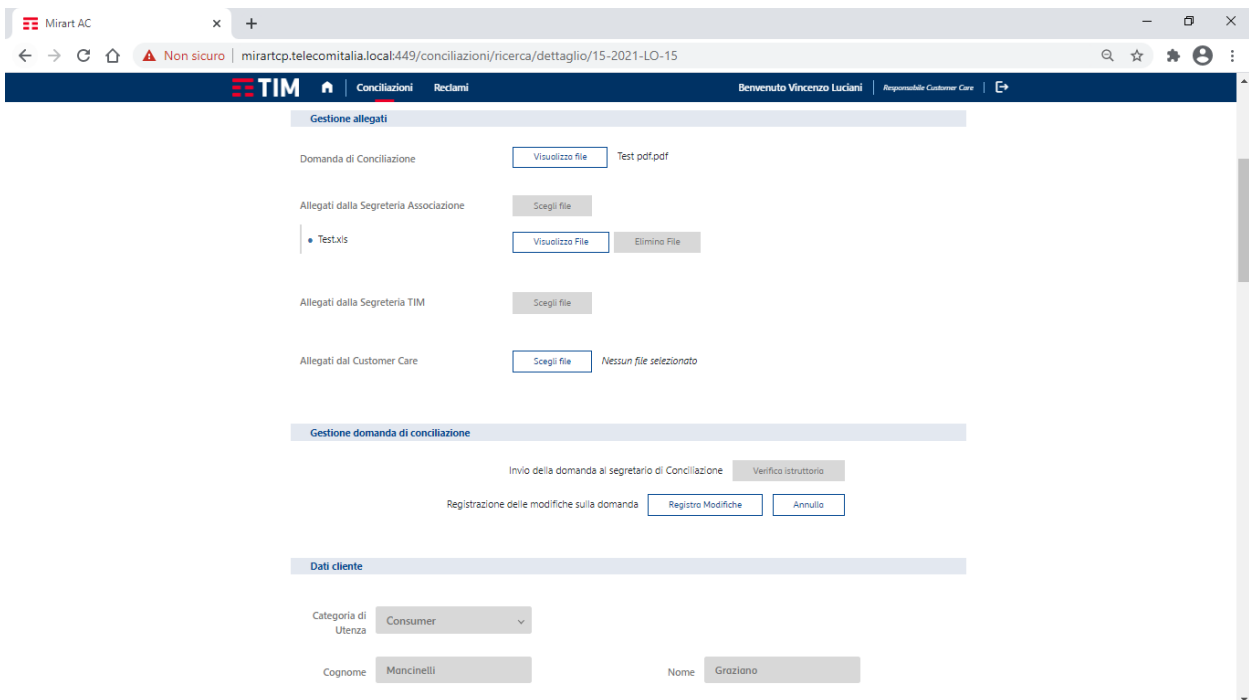
Campo Obbligatorio

TIM Telecom per i Consumatori © Telecom Italia 2020 - Partita IVA: 0048810010

Figura 8

CAMPO OBBLIGATORIO

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>



The screenshot shows a web browser window with the URL `mirartcp.telecomitalia.local:449/conciliazioni/ricerca/dettaglio/15-2021-LO-15`. The page header includes the TIM logo, navigation links for 'Conciliazioni' and 'Reclami', and a user greeting 'Benvenuto Vincenzo Luciani | Responsabile Customer Care'. The main content is divided into three sections:

- Gestione allegati:** Contains four subsections:
 - 'Domanda di Conciliazione' with a 'Visualizzo file' button and the filename 'Test.pdf.pdf'.
 - 'Allegati dalla Segreteria Associazione' with a 'Scegli file' button.
 - 'Allegati dalla Segreteria TIM' with a 'Scegli file' button.
 - 'Allegati dal Customer Care' with a 'Scegli file' button and the text 'Nessun file selezionato'.
- Gestione domanda di conciliazione:** Contains buttons for 'Invio della domanda al segretario di Conciliazione', 'Verifica istruttoria', and 'Registrazione delle modifiche sulla domanda' (with sub-buttons 'Registro Modifiche' and 'Annulla').
- Dati cliente:** Contains a dropdown menu for 'Categoria di Utente' (set to 'Consumer'), and input fields for 'Cognome' (Mancinelli) and 'Nome' (Graziano).


Figura 9

REGISTRA MODIFICHE; VERIFICA ISTRUTTORIA

1.4 Stato: Domanda Con Verbale

A valle del tavolo di conciliazione concluso e dopo la redazione del verbale da parte del segretario, nel caso in cui l'operatore CC sia Conciliatore, occorre portare la pratica nello stato di Avviata tramite il tasto "Inizia Lavorazione".

Dopodiché cliccare sul tasto "Firma" per procedere (**figura 10**); se la modalità di firma è Digitale, verrà richiesto di inserire il PIN di conferma (**figure 11**). In caso di firma manuale, occorrerà effettuare l'upload del verbale firmato e poi spuntare la qualifica corretta (**figura 12**).

	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

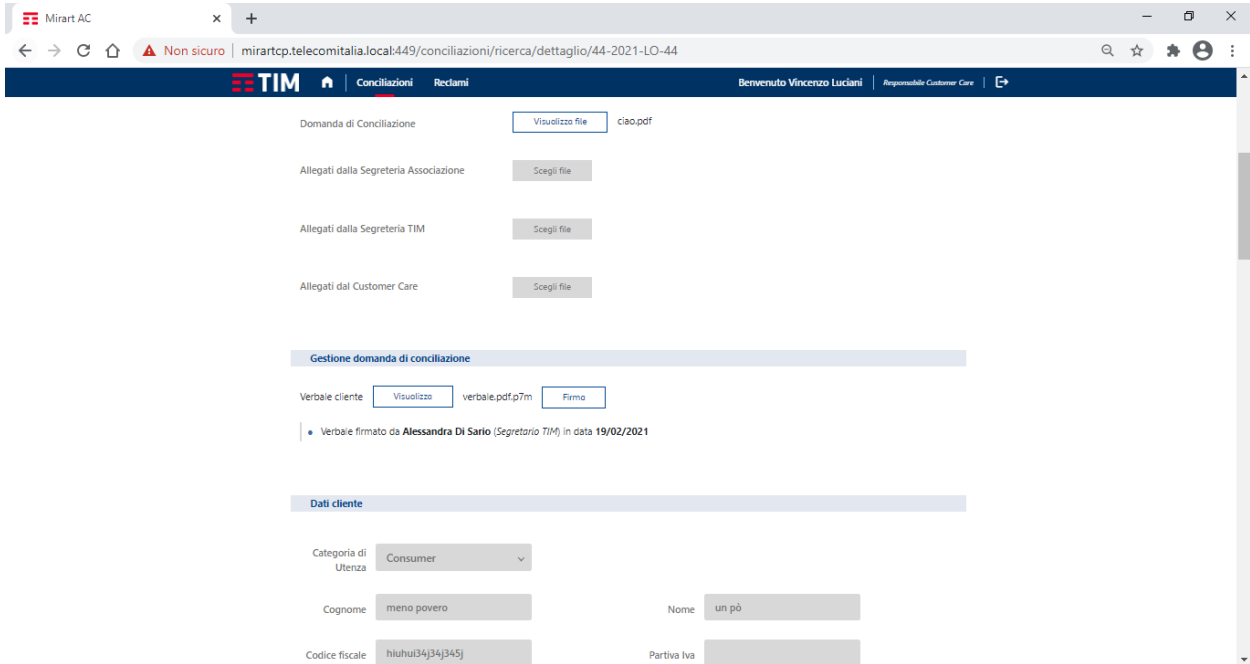


Figura 10

FIRMA DIGITALE

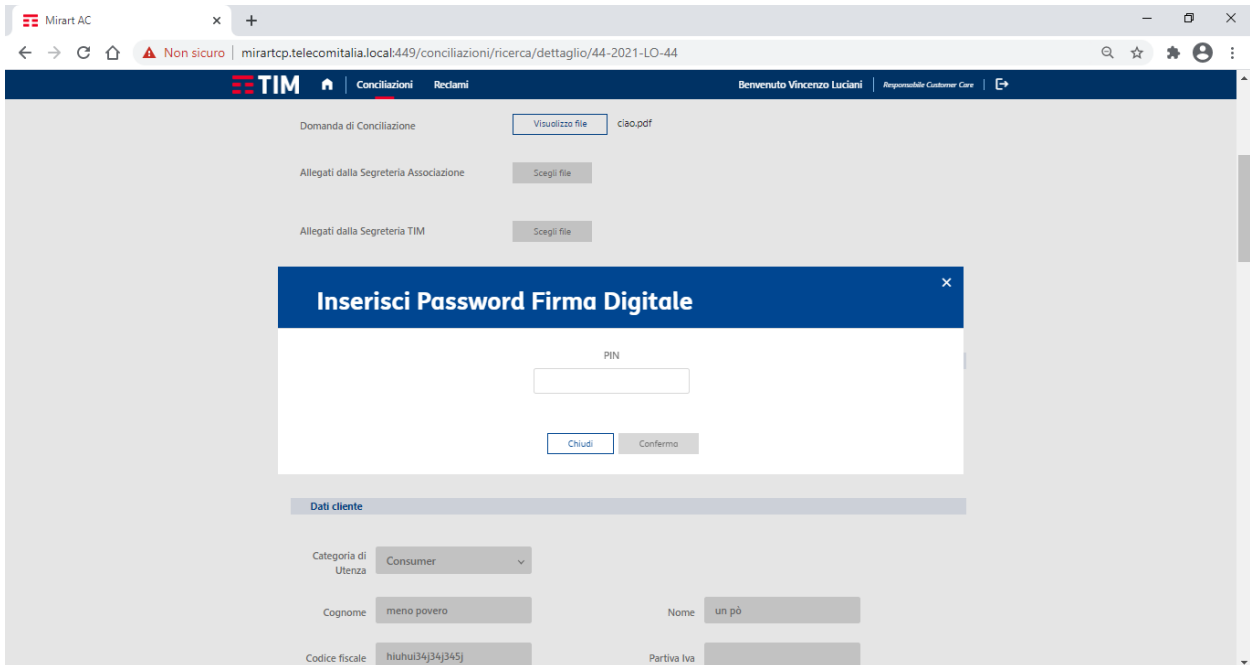



Figura 11

CONFERMA PIN

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

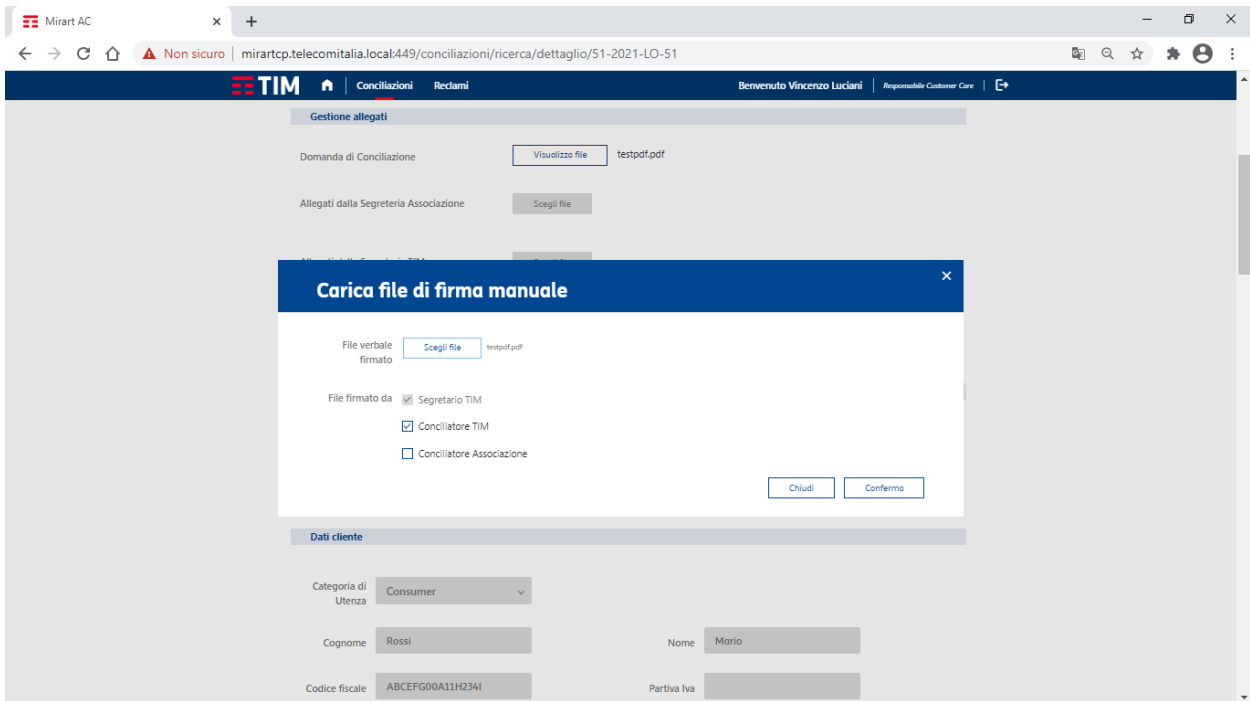



Figura 12 **UPLOAD VERBALE; SELEZIONE UTENTE**

1.5 Stato: Conciliazione Chiusa - Lavorazione Verbale

Una volta firmata da tutte e tre le parti, la pratica passa nello stato di “CHIUSA – Lavorazione Verbale”, e di nuovo in carico al Customer Care

Dopo aver iniziato la lavorazione, procedere con l’inserimento delle note (**figura 13**), poi cliccare su “Salva e Chiudi Lavorazione”. La pratica DDC verrà chiusa automaticamente.

Sarà possibile inserire eventuali allegati relativi alla lavorazione che potranno essere di supporto alla posizione

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

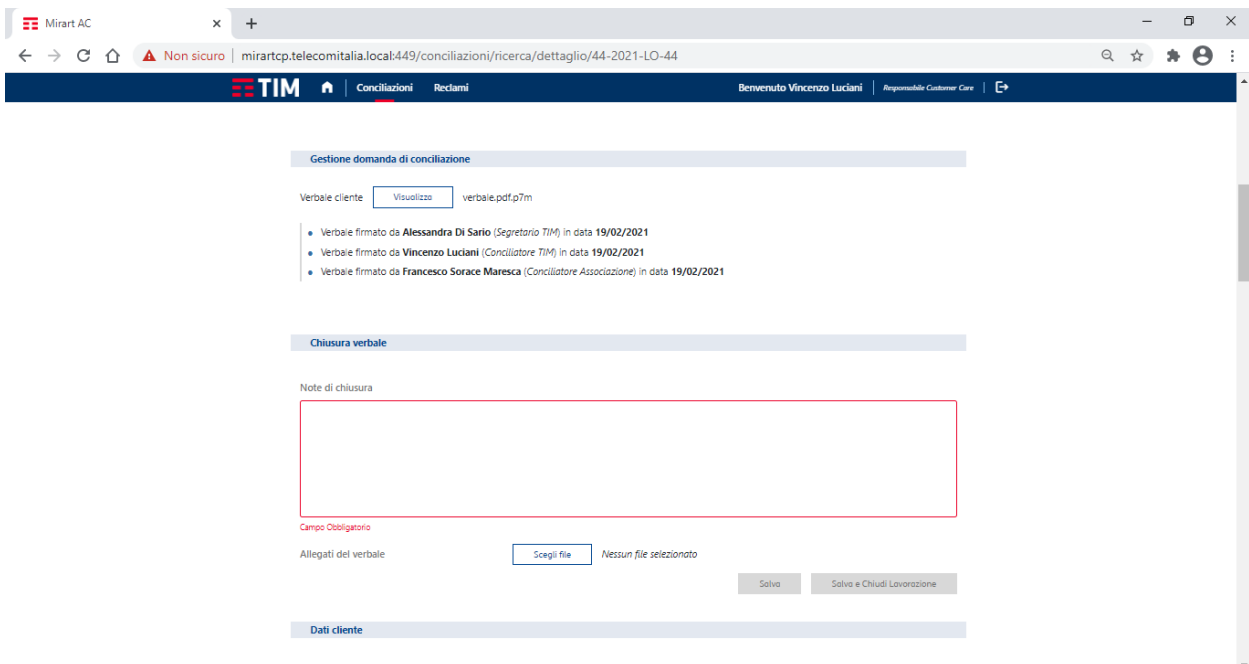



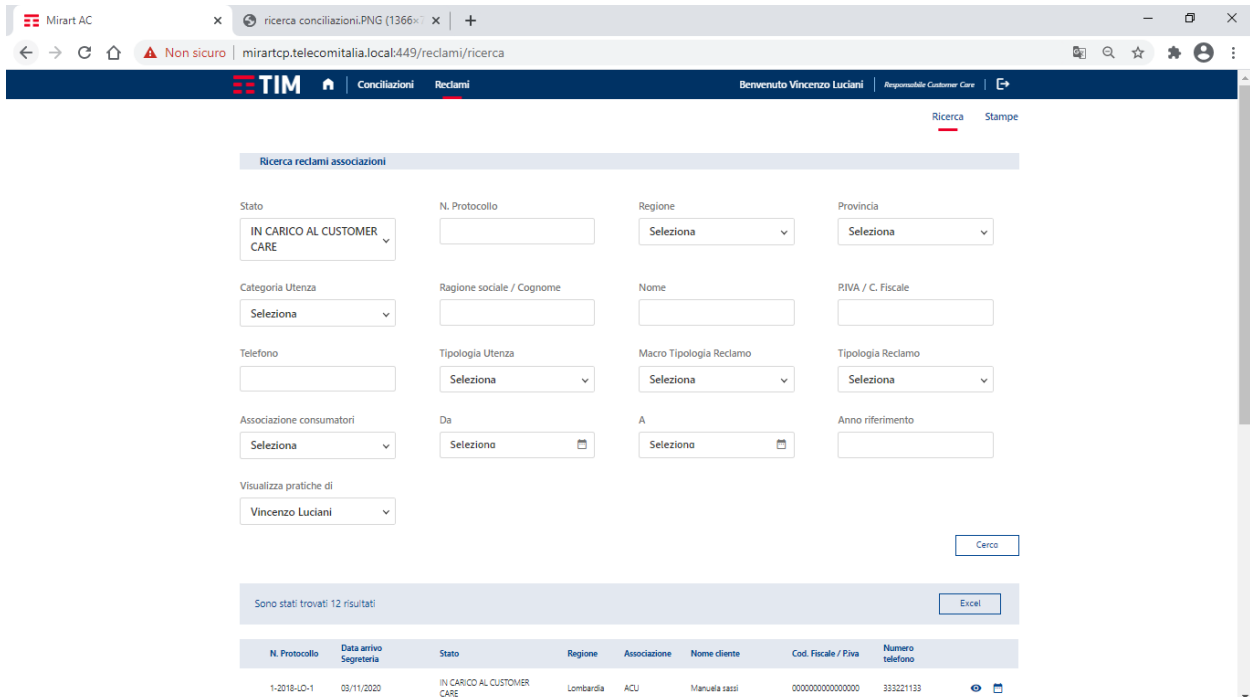
Figura 13

INSERIMENTO NOTE; SALVA E CHIUDI

	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

RECLAMI

Nella pagina è presente, sulla destra, un menu con le voci “Ricerca” e “Stampe” (figura 14).



Stato: IN CARICO AL CUSTOMER CARE

N. Protocollo:

Regione: Seleziona

Provincia: Seleziona

Categoria Utenza: Seleziona

Ragione sociale / Cognome:

Nome:

RIVA / C. Fiscale:

Telefono:

Tipologia Utenza: Seleziona

Macro Tipologia Reclamo: Seleziona

Tipologia Reclamo: Seleziona

Associazione consumatori: Seleziona

Da: Seleziona

A: Seleziona

Anno riferimento:

Visualizza pratiche di: Vincenzo Luciani

Cerco

Sono stati trovati 12 risultati

N. Protocollo	Data arrivo Segreteria	Stato	Regione	Associazione	Nome cliente	Cod. Fiscale / Piva	Numero telefono
1-2018-LQ-1	03/11/2020	IN CARICO AL CUSTOMER CARE	Lombardia	ACU	Manuela sassi	000000000000000000	333221133

Figura 14 PAGINA RICERCA RECLAMI

1.6 Ricerca


La ricerca può essere effettuata tramite vari filtri riempiendo uno o più campi, poi cliccando sul tasto “cerca” verrà visualizzata in basso una tabella con tutti i riscontri. (figura 14)

1.6.1 Excel

Tramite il pulsante “Excel” è possibile generare e scaricare un file di tipo Excel (.xlsx) con tutte le pratiche trovate con la ricerca effettuata. (figura 14)

1.6.2 Visualizzazione e/o Stato

A sinistra di ogni risultato della ricerca sarà presente il simbolo di un occhio: cliccarci sopra per visualizzare la pratica di interesse; cliccare invece sul bottone raffigurante un calendario se si vuole visualizzare lo stato della pratica. (figura 14)

	Tipo documento: <i>Manuale Utente</i>		
	Titolo documento: <i>Manuale Utente Customer Care</i>		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: <i>1.0</i>	Data di emissione: <i>01/03/2021</i>

1.7 Stampe

Nella voce “**Stampe**” sarà possibile scaricare un file di tipo PDF (.pdf); dopo aver selezionato “*Tipo di stampa*” appariranno dei campi per poter filtrare i file che vogliamo compaiano nel nostro documento (**figura 15**). Con la stessa procedura è possibile anche salvare il documento in formato Excel (.xlsx) tramite il filtro “*formato di stampa*”.

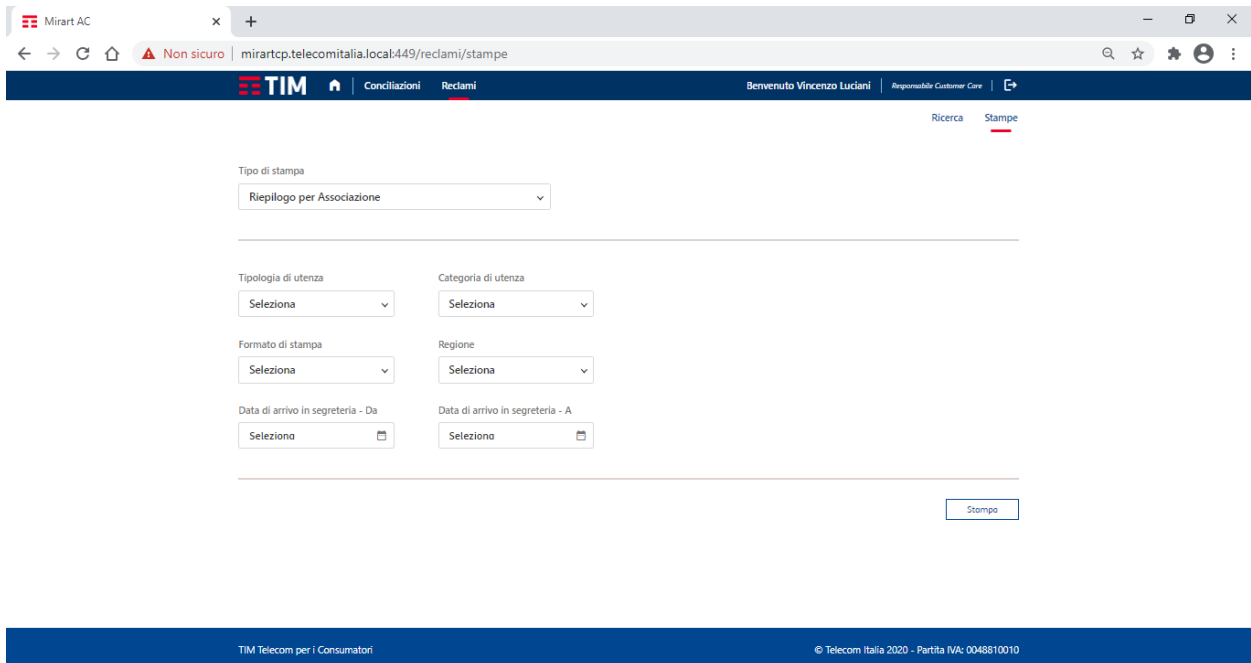



Figura 15

PAGINA STAMPE

	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

LAVORAZIONE RECLAMI

Dopo aver effettuato una ricerca e selezionato il reclamo (**punto 1.6.2**) si verrà reindirizzati alla schermata per la visualizzazione o lavorazione dello stesso. Il procedimento della lavorazione varia a seconda dello stato in cui si trova la pratica.

1.8 Stato: In Carico al Customer Care

Occorre prendere in carico il Reclamo, se non risulta ancora assegnato, per poter portare la pratica nello stato di Avviata tramite il tasto “Inizia Lavorazione” e poi procedere alla compilazione dei campi obbligatori (**figura 16**). Terminato l’inserimento delle note, cliccare su “Salva Lettera” (**figura 17**)

The screenshot shows a web browser window with the URL `mirartcp.telecomitalia.local:449/reclami/ricerca/dettaglio/52-2021-LO-52`. The page title is "Stato Reclamo IN CARICO AL CUSTOMER CARE". The main content area is divided into three sections:


- Lavorazione:** Shows the status "Stato: Non avviata" and a button "Inizia lavorazione".
- Gestione allegati:** Contains two "Scegli file" buttons for "Allegati Generici" and "Allegati dalla Segreteria TIM".
- Assegnazione Pratica Customer Care:** Shows "Pratica non ancora assegnata" and a "Prendi in Carico" button.

Figura 16 PAGINA STAMPE

The screenshot shows the same web browser window, but the page content has changed to "Assegnazione Pratica Customer Care". The status is now "Pratica assegnata a Vincenzo Luciani". The main content area includes:

- Assegnazione Pratica Customer Care:** Shows the assigned user and a "Prendi in Carico" button.
- Dati delle lettere:** Contains a text area for "Lettera per associazione" and a "Salva Lettera" button.

Figura 17 PAGINA STAMPE

	Tipo documento: Manuale Utente		
	Titolo documento: Manuale Utente Customer Care		
Emesso da: RW.AC.ACP	Stato: Bozza	Versione: 1.0	Data di emissione: 01/03/2021

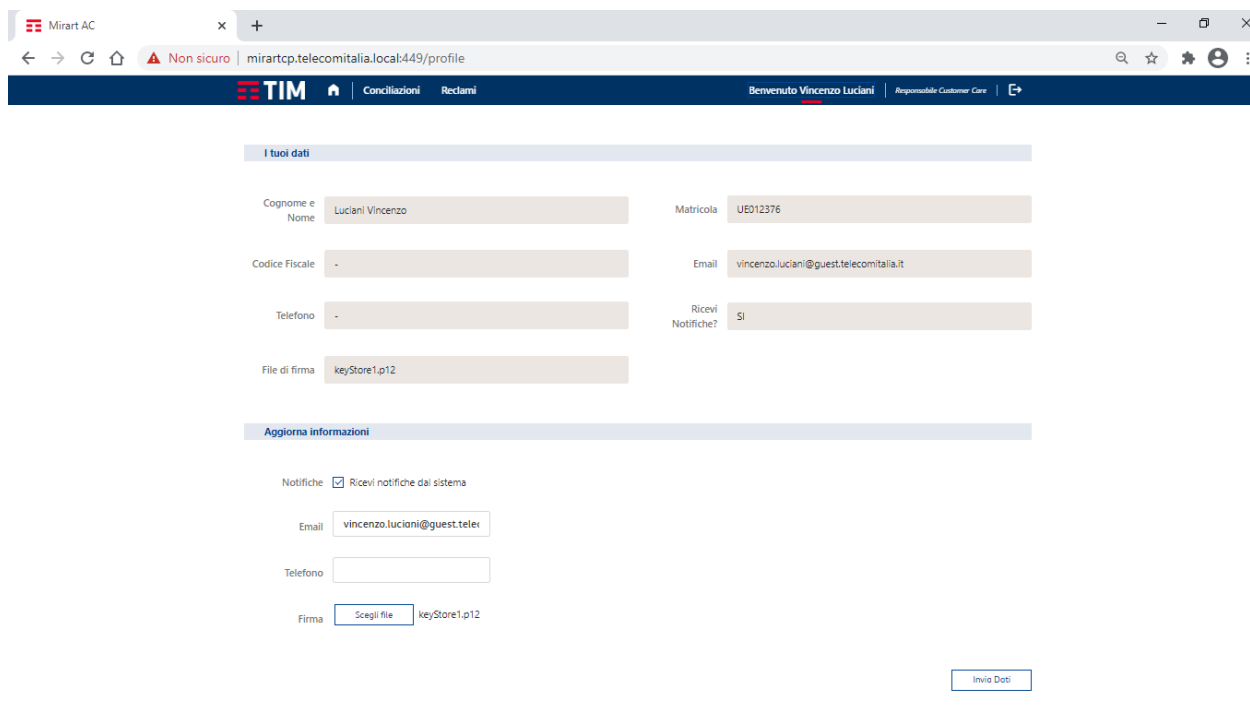
MENU PERSONALE

Cliccando sul proprio nome in alto a destra si accede al menu personale (**figura 18**). In questa pagina sarà possibile modificare le voci:

- Notifiche, dove è possibile tramite un flag abilitare e disattivare la ricezione di notifiche
- Email
- Telefono
- Firma, se si dispone delle certificazioni è possibile aggiungere la firma digitale che è un file di tipo .p7m.

1.9 Notifiche

Abilitando la ricezione delle notifiche, spuntando l'omonimo campo (**figura 18**), all'utente arriverà una mail all'indirizzo inserito per ogni passaggio di stato riferito alle lavorazioni delle domande di conciliazioni e dei reclami.



The screenshot shows a web browser window with the URL `mirartcp.telecomitalia.local:449/profile`. The page header includes the TIM logo and navigation links for 'Conciliazioni' and 'Reclami'. The user is logged in as 'Vincenzo Luciani'. The main content area is divided into two sections: 'I tuoi dati' and 'Aggiorna informazioni'.

I tuoi dati

Cognome e Nome	Luciani Vincenzo	Matricola	UE012376
Codice Fiscale	-	Email	vincenzo.luciani@guest.telecomitalia.it
Telefono	-	Ricevi Notifiche?	SI
File di firma	keyStore1.p12		

Aggiorna informazioni

Notifiche Ricevi notifiche dal sistema

Email

Telefono

Firma keyStore1.p12

Figura 18

MENU PERSONALE



Tipo documento: Manuale Utente

Titolo documento: Manuale Utente Customer Care

Emesso da: RW.AC.ACP

*Stato: **Bozza***

Versione: 1.0

Data di emissione: 01/03/2021

FINE MANUALE