

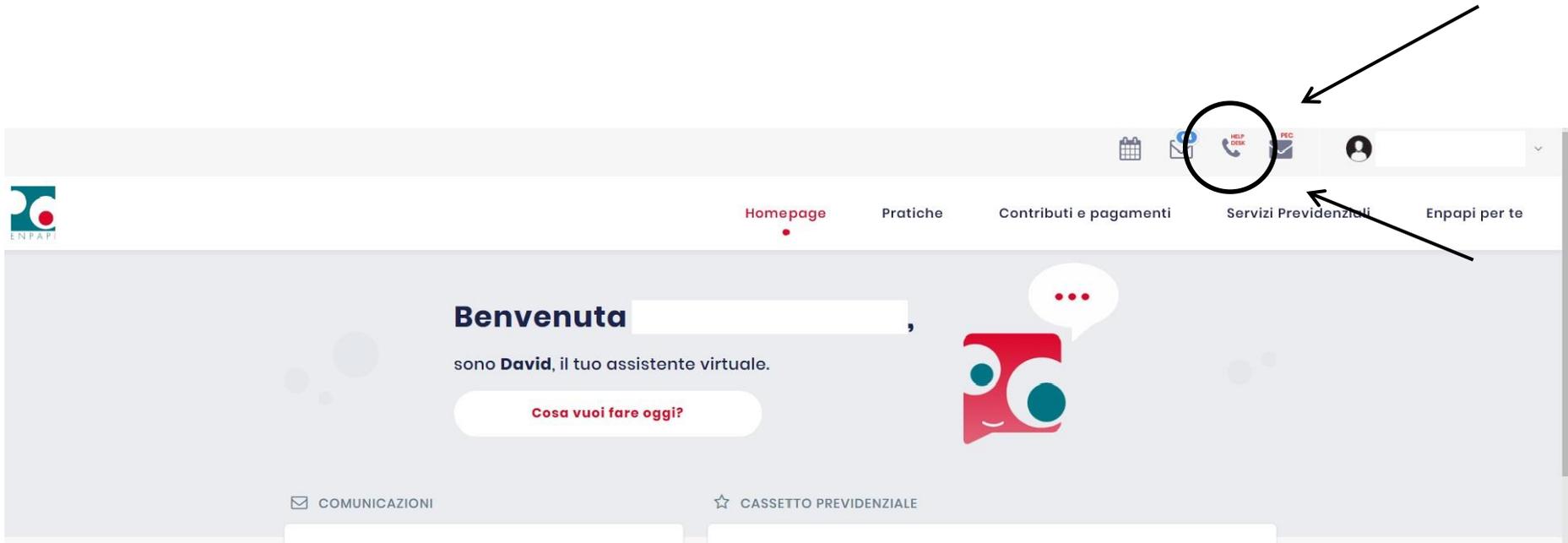
ISTRUZIONI HELP DESK AREA RISERVATA

- **LE FUNZIONALITÀ**
- **PRENOTA UN SUPPORTO TELEFONICO O UN APPUNTAMENTO IN SEDE**
- **RICEVI UN SUPPORTO TRAMITE MAIL**
- **MONITORA LA TUA RICHIESTA**
- **ANNULLA LA TUA RICHIESTA**



LE FUNZIONALITÀ DELL'HELP DESK

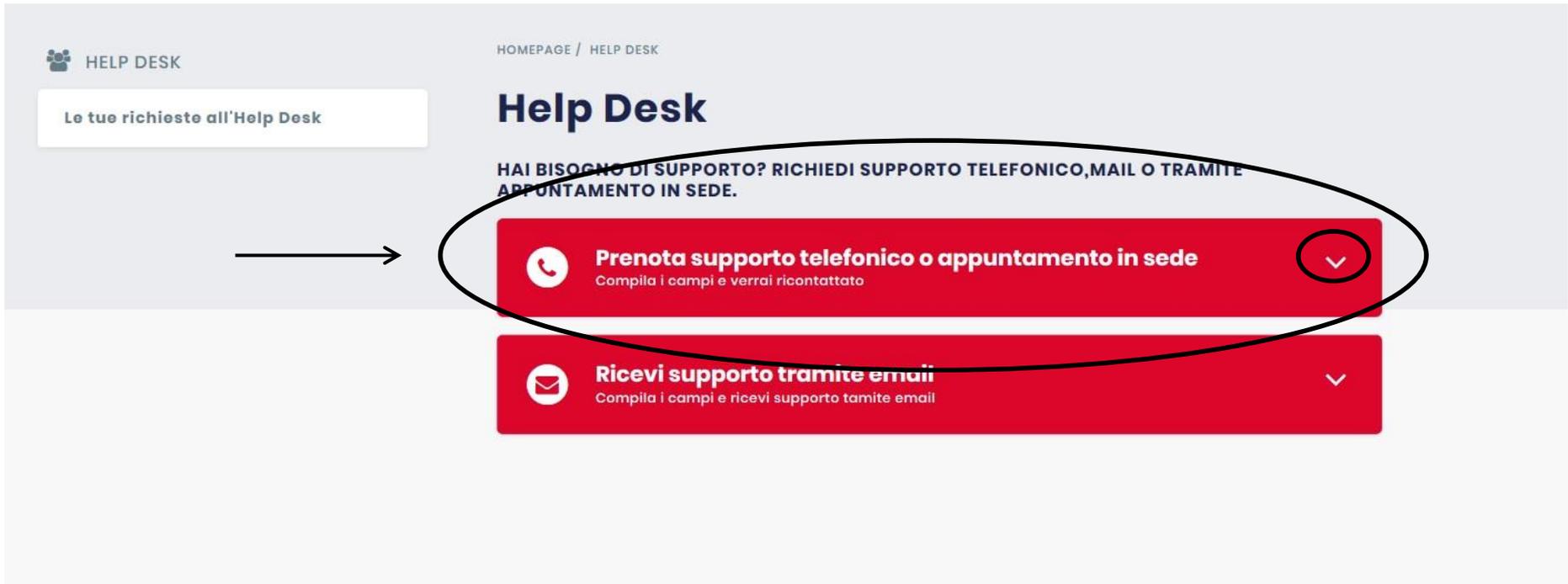
1. Accedi all'area riservata e clicca su HELP DESK



The screenshot displays the ENPAPI user interface. At the top right, a navigation bar contains several icons: a calendar, an envelope, a telephone handset with the text 'HELP DESK', a document with a checkmark and 'PEC', and a user profile icon. The 'HELP DESK' icon is circled in black, and a black arrow points to it from the right. Below this bar is a horizontal menu with the following items: 'Homepage' (with a red dot underneath), 'Pratiche', 'Contributi e pagamenti', 'Servizi Previdenziali', and 'Enpapi per te'. The main content area features a large grey background with the text 'Benvenuta [redacted], sono David, il tuo assistente virtuale.' and a button labeled 'Cosa vuoi fare oggi?'. To the right of the text is a red speech bubble icon containing the ENPAPI logo. At the bottom, there are two notification boxes: 'COMUNICAZIONI' with an envelope icon and 'CASSETTO PREVIDENZIALE' with a star icon.

PRENOTA UN SUPPORTO TELEFONICO O UN APPUNTAMENTO IN SEDE

2. Clicca su PRENOTA SUPPORTO TELEFONICO O APPUNTAMENTO IN SEDE



HELP DESK

HOME PAGE / HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

Help Desk

HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede
Compila i campi e verrai ricontattato

Ricevi supporto tramite email
Compila i campi e ricevi supporto tramite email

The screenshot shows the ENPAPI Help Desk interface. On the left, there is a 'HELP DESK' header and a box for 'Le tue richieste all'Help Desk'. The main content area features a 'Help Desk' title and a sub-header: 'HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.' Below this, there are two red buttons. The top button is 'Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede' with a telephone icon and a dropdown arrow, which is circled in red. The bottom button is 'Ricevi supporto tramite email' with an envelope icon and a dropdown arrow. An arrow points from the left towards the circled button.

PRENOTA UN SUPPORTO TELEFONICO O UN APPUNTAMENTO IN SEDE

3. Seleziona una delle opzioni presenti nel campo ARGOMENTO
4. Seleziona una delle opzioni presenti nel campo MODALITÀ DI CONTATTO (TELEFONICO o APPUNTAMENTO IN SEDE)
5. Clicca su AVANTI per proseguire con la prenotazione

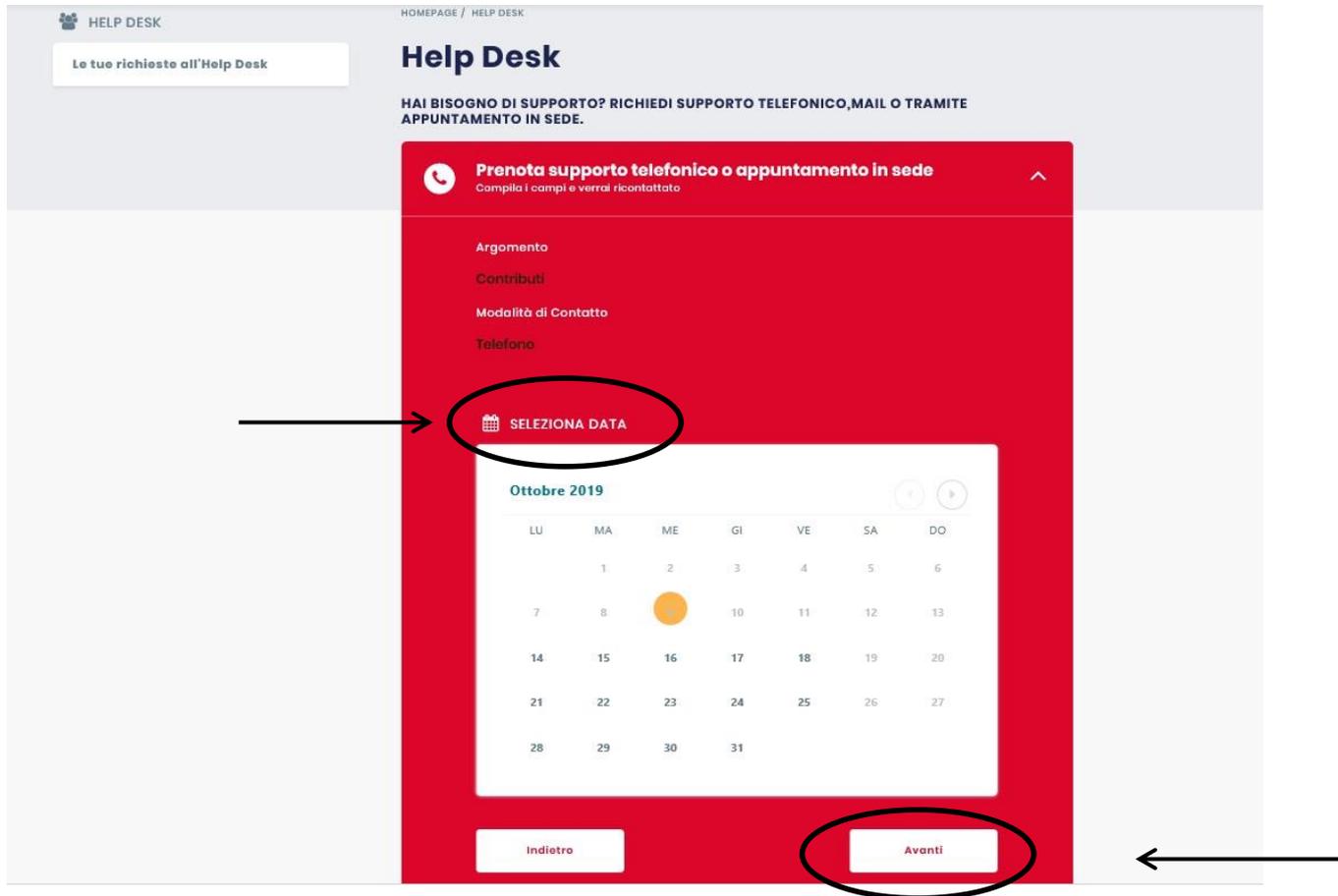


The screenshot displays the 'Help Desk' interface. At the top left, there is a 'HELP DESK' header with a group of people icon. Below it, a white box contains the text 'Le tue richieste all'Help Desk'. The main heading is 'Help Desk' in a large, bold, dark blue font. Below the heading, a message reads: 'HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.' A red modal window is open, titled 'Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede' with a telephone icon and a subtitle 'Compila i campi e verrai ricontattato'. The modal contains three main sections: 1. 'Argomento' (Topic): A dropdown menu with the placeholder text '---Seleziona---'. 2. 'Modalità di Contatto' (Contact Mode): A list with two options: 'Telefonico' (highlighted in blue) and 'Appuntamento in Sede'. 3. 'Avanti' (Next): A white button with a red border and the text 'Avanti'. Three black arrows point from the left towards the 'Argomento' dropdown, the 'Modalità di Contatto' list, and the 'Avanti' button. Each of these three elements is also circled in black.

PRENOTA UN SUPPORTO TELEFONICO O UN APPUNTAMENTO IN SEDE

6. Seleziona la data prescelta nel CALENDARIO (le date disponibili sono in grassetto)

7. Clicca su AVANTI per proseguire con la prenotazione



HELP DESK

HOME PAGE / HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

Help Desk

HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede

Compila i campi e verrai ricontattato

Argomento

Contributi

Modalità di Contatto

Telefono

SELEZIONA DATA

Ottobre 2019

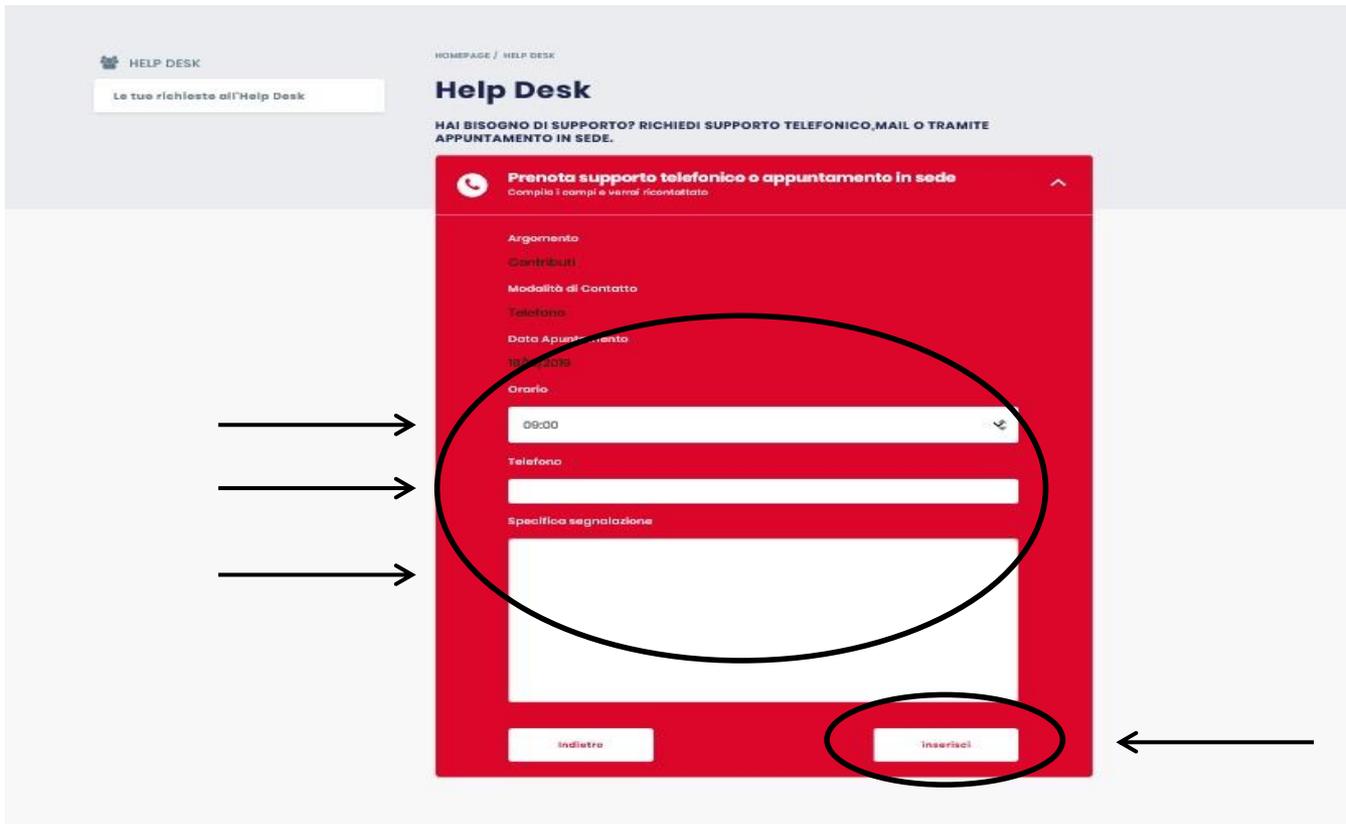
| LU | MA | ME | GI | VE | SA | DO |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

Indietro

Avanti

PRENOTA UN SUPPORTO TELEFONICO O UN APPUNTAMENTO IN SEDE

8. Seleziona l'orario prescelto nel campo ORARIO
9. Indica nel campo TELEFONO il recapito a cui vuoi essere ricontattato
10. Indica nel campo SPECIFICA SEGNALAZIONE la tematica della tua richiesta
11. Clicca su INSERISCI per confermare la prenotazione



The screenshot shows a mobile application interface for booking support. The main form is titled "Prenota supporto telefonico e appuntamento in sede" and includes the following fields:

- Argomento
- Contributi
- Modalità di Contatto
- Telefono
- Data Appuntamento
- Orario
- Telefono
- Specifica segnalazione

Annotations on the form include:

- A large black oval encircling the "Orario" (09:00), "Telefono" (input field), and "Specifica segnalazione" (text area) fields. Three arrows point from the left towards this oval.
- A smaller black oval encircling the "Inserisci" button at the bottom right. An arrow points from the right towards this button.

LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK

12. La conferma della prenotazione viene inviata all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento dell'iscrizione all'Ente e riepilogata nella schermata LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

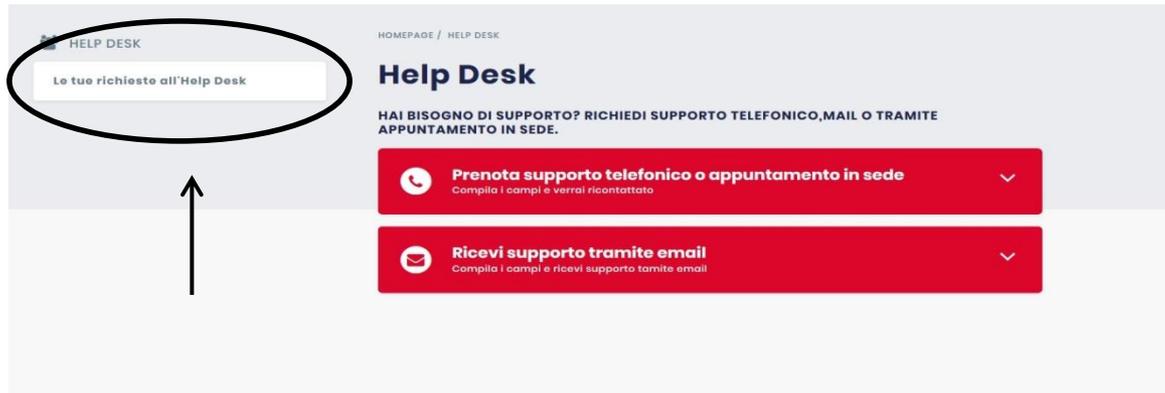
INFO E UTILIZZO

- Nell'elenco sono contenute le richieste di appuntamento effettuate, con l'indicazione dello stato delle stesse.
- Cliccare sull'icona  della singola richiesta di appuntamento per visualizzare il dettaglio.

| numero richiesta | data richiesta | appuntamento | richiesta | stato |
|---|----------------|---------------------|-------------|--------|
|  1390778 | 09/10/2019 | 18/10/2019 09:00:00 | Chiarimenti | APERTA |

MONITORA LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK

1. Clicca su **LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK** per visualizzare la prenotazione effettuata



HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

HOME PAGE / HELP DESK

Help Desk

HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

- Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede**
Compila i campi e verrai ricontattato
- Ricevi supporto tramite email**
Compila i campi e ricevi supporto tramite email

2. Clicca sull'icona  per visualizzare i dettagli della prenotazione



Le tue richieste all'Help Desk

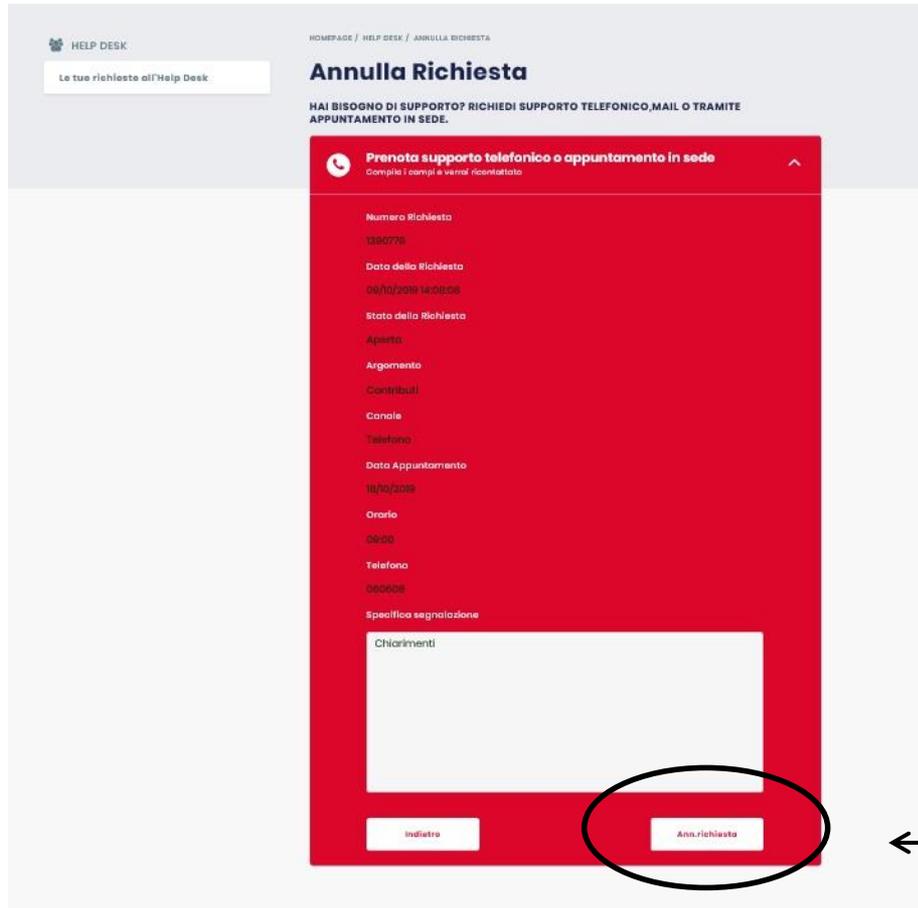
INFO E UTILIZZO

- Nell'elenco sono contenute le richieste di appuntamento effettuate, con l'indicazione dello stato delle stesse.
- Cliccare sull'icona  della singola richiesta di appuntamento per visualizzare il dettaglio.

| numero richiesta | data richiesta | appuntamento | richiesta | stato |
|------------------|----------------|---------------------|-------------|--------|
| 1390778 | 09/10/2019 | 18/10/2019 09:00:00 | Chiarimenti | APERTA |

ANNULLA LA TUA RICHIESTA ALL'HELP DESK

1. Clicca su LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK
2. Clicca sull'icona  per visualizzare i dettagli della prenotazione
3. Clicca su ANNULLA RICHIESTA



HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

HOMEPAGE / HELP DESK / ANNULLA RICHIESTA

Annulla Richiesta

HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

Prenota supporto telefonico e appuntamento in sede
Completa i campi e verrai ricontattato

Numero Richiesta
1350776

Data della Richiesta
06/02/2019 14:08:08

Stato della Richiesta
Aperto

Argomento
Canali

Canale
Telefono

Data Appuntamento
18/02/2019

Orario
08:00

Telefono
060606

Specifica segnalazione

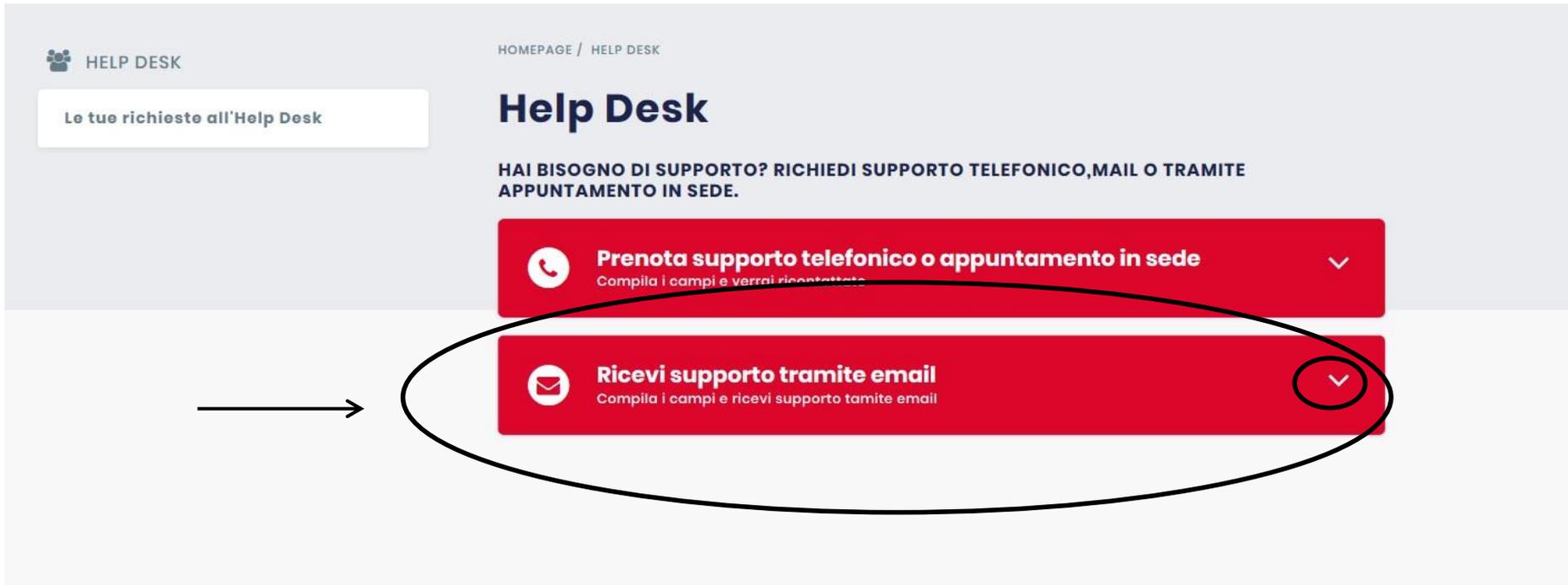
Chiarimenti

Indietro

Annulla Richiesta

RICEVI SUPPORTO TRAMITE EMAIL

1. Clicca su RICEVI SUPPORTO TRAMITE EMAIL



HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

HOME PAGE / HELP DESK

Help Desk

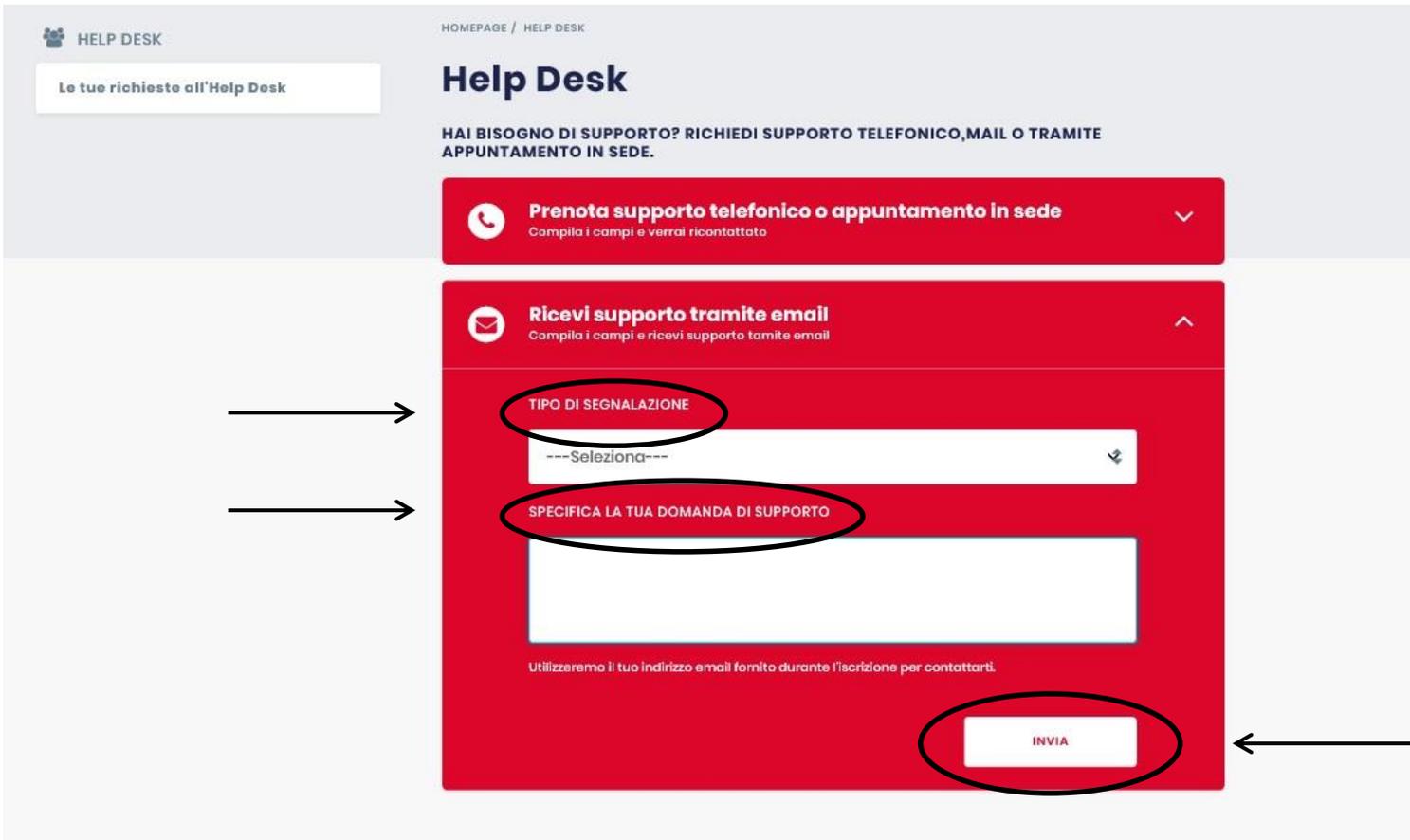
HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

- Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede**
Compila i campi e verrai ricontattato
- Ricevi supporto tramite email**
Compila i campi e ricevi supporto tramite email

The image shows a screenshot of the ENPAPI Help Desk interface. The page title is 'Help Desk' and the breadcrumb is 'HOME PAGE / HELP DESK'. There are two main red buttons for user actions. The second button, 'Ricevi supporto tramite email', is highlighted with a red circle and a black arrow pointing to it from the left. The first button is 'Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede'.

RICEVI SUPPORTO TRAMITE EMAIL

2. Seleziona una delle opzioni presenti nel campo TIPO DI SEGNALAZIONE
3. Compila il campo SPECIFICA LA TUA DOMANDA DI SUPPORTO
4. Clicca su INVIA per inoltrare la richiesta



HELP DESK

Le tue richieste all'Help Desk

HOME PAGE / HELP DESK

Help Desk

HAI BISOGNO DI SUPPORTO? RICHIEDI SUPPORTO TELEFONICO, MAIL O TRAMITE APPUNTAMENTO IN SEDE.

Prenota supporto telefonico o appuntamento in sede
Compila i campi e verrai ricontattato

Ricevi supporto tramite email
Compila i campi e ricevi supporto tramite email

TIPO DI SEGNALAZIONE
---Seleziona---

SPECIFICA LA TUA DOMANDA DI SUPPORTO

Utilizzeremo il tuo indirizzo email fornito durante l'iscrizione per contattarti.

INVIA

RICEVI SUPPORTO TRAMITE EMAIL

5. La richiesta viene riepilogata nella schermata **LE TUE RICHIESTE ALL'HELP DESK**

6. La risposta viene inviata all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento dell'iscrizione all'Ente

HOME PAGE / HELP DESK / ELENCO RICHIESTE HELPDESK

Le tue richieste all'Help Desk

INFO E UTILIZZO

- Nell'elenco sono contenute le richieste di appuntamento effettuate, con l'indicazione dello stato delle stesse.
- Cliccare sull'icona  della singola richiesta di appuntamento per visualizzare il dettaglio.

| numero richiesta | data richiesta | appuntamento | richiesta | stato |
|------------------|----------------|--------------|-----------|-----------------|
| 1391490 | 15/10/2019 | | info | ATTESA RISPOSTA |
| ... | | | | |

torna