

**Linea prodotto
Digital Trust**

SPID



Sommario

SPID	3
Una sola password e una app per accedere in sicurezza.....	3
Offerta	3
Assistenza – Customer Care	4

SPID

SPID è l'identità digitale pubblica composta da una coppia di credenziali (username e password), strettamente personali, con cui accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti. Semplice e sicuro, può essere utilizzato da qualsiasi dispositivo: computer, tablet e smartphone; ogni volta che, su un sito o una app di servizi, è presente il pulsante "Entra con SPID".

Grazie allo SPID, quindi, si può accedere alle proprie informazioni, richiedere documenti e completare le pratiche dei vari uffici della P.A. facendo tutto online, in sicurezza ed evitando le file agli sportelli.

Esistono due tipologie di SPID:

- **SPID uso Personale**, che consente a chi lo utilizza un'autenticazione univoca e sicura identificando il soggetto come persona fisica;
- **SPID uso Professionale**, consente a chi lo utilizza un'autenticazione univoca e sicura poiché contiene informazioni sulla sua persona fisica e viene destinato solo a uno scopo lavorativo.

Una sola password e una app per accedere in sicurezza

- **SICUREZZA:** Consente l'autenticazione di 1° livello (user e password) e di 2° livello (OTP).
- **VALIDITÀ:** Valido per 2 anni dalla sua attivazione per lo SPID a uso Personale; valido 1 anno dalla sua attivazione per lo SPID a uso Professionale. Può essere rinnovato facilmente alla scadenza.
- **APP MOBILE:** Con l'App mobile dal tuo smartphone generi l'OTP associato al tuo SPID.

Offerta

La declinazione dell'offerta prevede tre modalità di richiesta dello SPID:

- **Con operatore presso uno dei Visura Point:** un nostro operatore affianca il richiedente in tutte le fasi del rilascio dell'identità digitale. Assistenza gratuita Customer Care.
- **Online con il riconoscimento web:** il richiedente compila in autonomia il form con i propri dati e successivamente si collega con un nostro operatore per il video-riconoscimento. Assistenza gratuita Customer Care.
- **Online con la propria CNS attiva:** il richiedente farà tutto in autonomia, compilando il form con i propri dati e attuando il riconoscimento con la propria CNS. Assistenza a pagamento.

Assistenza – Customer Care

Il Customer Care assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;
- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto al Customer Care, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo nei giorni e negli orari riportati sul sito.